

INFORME Nº 85/2019/PRRE/SPR

PROCESSO Nº 53500.061949/2017-68

INTERESSADO: CONSELHO DIRETOR DA ANATEL - CD

1. ASSUNTO

1.1. Proposta de Consulta Pública – Revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.

1.2. Considerações sobre Parecer da Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel (PFE/ Anatel).

2. REFERÊNCIAS

2.1. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT).

2.2. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor (CDC).

2.3. Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

2.4. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013.

2.5. Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011.

2.6. Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012.

2.7. Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), aprovada por meio da Resolução nº 600, de 8 de novembro de 2012, e alterado pela Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018.

2.8. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012.

2.9. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (RSCM), aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013.

2.10. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.

2.11. Resolução nº 704, de 6 de novembro de 2018 - altera o RGQ-SCM, RGQ-SMP, RGQ-STFC, RSCM e RGC.

2.12. Agenda Regulatória para o biênio 2019-2020, aprovada pela Portaria nº 542, de 26 de março de 2019.

2.13. Processo nº 53500.006207/2015-16 - Proposta de Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

2.14. Processo nº 53500.205186/2015-10 - Proposta de Regulamento de Fiscalização Regulatória.

2.15. Processo nº 53500.024290/2019-21 - Proposta de alteração do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, quanto à disciplina das chamadas publicitárias ou para oferta de serviços e produtos, realizadas por prestadoras de serviços de telecomunicações.

3. ANÁLISE

3.1. Trata-se de proposta de Consulta Pública de revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, cuja meta de aprovação é o segundo semestre de 2019, conforme item 9 da Agenda Regulatória para o biênio 2019-2020, aprovada pela Portaria nº 542, de 26 de março de 2019 (SEI nº 3964072).

3.2. Descreveu-se a proposta de Consulta Pública no Informe nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR, de 21/12/2018 (SEI nº 3639711).

3.3. A Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel (PFE/ Anatel) manifestou-se sobre a proposta de Consulta Pública por meio do Parecer nº 00383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU, de 11 de junho de 2019 (SEI nº 4256592).

3.4. No que se refere aos aspectos formais, a PFE/ Anatel concluiu: (i) ser necessário submeter a proposta à Consulta Pública, em atenção ao art. 59 do Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013; (ii) estar atendido o art. 60 do RIA, com a realização de Consulta Interna, conforme relatório anexado aos autos; (iii) ter-se cumprido o disposto no art. 62 do RIA, conforme Relatório de Análise de Impacto Regulatório (AIR), acostado aos autos.

3.5. As conclusões da PFE/ Anatel quanto aos aspectos de mérito serão analisadas a seguir, considerando-se (I.1) as propostas com as quais a PFE/ Anatel manifestou concordância; (I.2) as sugestões de ajustes redacionais, sem alterar o teor da proposta; (I.3) as recomendações para se avaliar a oportunidade de alteração da proposta.

3.6. Por fim, apresentar-se-ão considerações de forma desta área técnica.

I - Considerações sobre o Parecer nº 00383/2019/PFE-ANATEL/PGF/AGU

I.1 - Propostas com as quais a PFE/ Anatel manifestou concordância

3.7. Apresentam-se, abaixo, as propostas com as quais a PFE/ Anatel manifestou concordância, não tendo apresentado qualquer recomendação para que fossem alteradas:

a) constituição de Grupo para acompanhamento da implantação do novo RGC, composto pela Anatel e pelas Prestadoras que estejam sujeitas a suas disposições, incluindo-se as Prestadoras de Pequeno Porte, ou as entidades que as representem. O trabalho deste Grupo resultará na edição de um manual operacional dos procedimentos por ele definidos, a ser observado nos procedimentos de fiscalização da Anatel. Ressaltou-se, apenas, que deve ser dada ampla publicidade ao referido manual, reforçando-se a transparência na implantação do RGC;

b) harmonizar a nomenclatura das ofertas e vedar a sobreposição de instrumentos aplicáveis a apenas uma relação contratual;

c) determinar que as prestadoras, em conjunto e a suas expensas, disponibilizem à sociedade ferramenta eletrônica comparadora de Ofertas dos serviços de telecomunicações, nos termos a serem definidos nos Grupos de Implantação;

d) estabelecer disciplina mínima complementar do art. 46 do RGC atualmente em vigor, o qual determina a disponibilização das ofertas, inclusive promocionais, de forma não discriminatória, a todos os interessados na área geográfica da oferta, incluindo-se aqueles já consumidores da prestadora. Mantém-se a redação do art. 46 do RGC atualmente em vigor, esclarecendo-se que não seria vedada a incidência de multa contratual para aqueles que já são consumidores da prestadora aderirem à oferta, bem como deixando explícito que é vedado à prestadora estabelecer prazo de carência para o cliente cancelar uma oferta e aderir a outra;

e) prever que o reajuste do valor pago pelo serviço de telecomunicações não pode ocorrer antes do prazo de 12 (doze) meses a contar da data da contratação da oferta, excetuando-se as ofertas com regramento específico;

f) regulamentar etiqueta padronizada a ser adotada por todas as prestadoras, na qual constem as informações consideradas mínimas e relevantes da contratação, sem prejuízo da regulamentação das condições gerais do contrato;

g) atribuir ao consumidor a escolha quanto ao meio de envio do documento de cobrança;

h) retirar o campo relativo às mensagens importantes do documento de cobrança, reduzindo a quantidade de informações que devem obrigatoriamente constar deste documento;

i) manter o regramento vigente sobre devolução de valores co-faturados, o qual simplifica, em prol do consumidor, o processo de contestação de cobranças indevidas;

j) excluir disposições que restringiam o atendimento por internet ao atendimento prestado por meio da página da prestadora na internet, considerando como tal a forma de atendimento ao consumidor prestado por meios digitais, mantendo obrigações que tratam de conteúdos mínimos exigidos.

3.8. Entendem-se desnecessárias maiores considerações sobre os referidos temas, uma vez que a PFE/ Anatel não apresentou sugestões a seu respeito.

I.2 - Sugestões de ajustes redacionais

3.9. A PFE/ Anatel sugeriu que fossem realizados ajustes redacionais nos arts. 33 e 36 da minuta de novo RGC, com o intuito de se esclarecer o teor daqueles dispositivos. Transcrevem-se, abaixo, as referidas sugestões, com as propostas de

alteração no texto original sublinhadas:

Proposta de redação da PFE:

Proposta de novo RGC

Art. 33^[1] Todas as Ofertas em comercialização devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem distinção fundada na data de adesão, rescisão de Oferta anterior, ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área de abrangência da Oferta. (renumerado para art. 29)

(...)

Art. 36^[2] As Prestadoras devem, em conjunto e às suas expensas, disponibilizar à sociedade ferramenta eletrônica comparadora de Ofertas dos serviços de telecomunicações, nos termos a serem definidos no Grupo de Implantação. (renumerado art. 32)

3.10. Acatam-se as sugestões de se alterar a redação dos arts. 33 e 36 da proposta de novo RGC, com a finalidade de deixar a redação mais clara.

I.3 - Recomendações para avaliar a oportunidade de alteração

3.11. Apresentam-se, abaixo, as propostas para as quais a PFE/ Anatel sugeriu alterações, seguidas das considerações desta área técnica.

I.3.a - Alterações do Regulamento para Aplicação de Sanções Administrativas (RASA)

3.12. De acordo com a proposta de Consulta Pública em debate, a Resolução que aprova o novo RGC também altera o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012.

3.13. Propôs-se excluir o inciso I do §2º do art. 9º do RASA, para se eliminar a estipulação de gradação média para infrações relacionadas a direitos dos usuários, pois a disposição limita a área técnica de melhor dosar as sanções conforme a gravidade da infração e retira a possibilidade de aplicar sanção advertência no caso de constatação de infringências de menor grau de lesividade por parte das prestadoras. A PFE/ Anatel não se opôs à proposta, mas recomendou que se inclua no RASA dispositivo que trate da gradação das infrações relacionadas a direitos dos usuários, observando-se critérios constantes de metodologia empregada pela Agência, de modo a que os parâmetros utilizados em tal gradação sejam objetivos e previsíveis às prestadoras. A sugestão da PFE/ Anatel poderia ser implementada com a inclusão de dispositivo no RASA (§4º do art. 9º) nos seguintes termos:

Proposta de redação da PFE:

RASA

Art. 9º

[...]

§4º A violação a direitos dos usuários poderá ser classificada como leve, média ou grave, observados, no caso concreto, os critérios de gradação da infração constantes em metodologia definida pela Agência. (Destacou-se)

3.14. No projeto que trata do Regulamento de Fiscalização Regulatória (processo nº 53500.205186/2015-10), propôs-se alterar dispositivos do RASA que tratam da classificação das infrações. Conforme deliberação do Conselho Diretor em 12 de dezembro de 2018, aprovou-se a Consulta Pública nº 53/2018 (SEI nº 3653928 e 3647195), a qual propôs a seguinte redação para os arts. 9º, 12 e inclusão do art. 9º-A ao RASA:

RASA

Art. 9º A Agência aplicará a sanção de multa quando:

I - não for cabível a aplicação da sanção de advertência;

II - o infrator tenha descumprido as medidas preventivas ou reparatórias a ele impostas; ou

III - nos casos de:

a) risco à vida;

b) desenvolvimento clandestino de atividades de telecomunicação, que cause interferências prejudiciais a outras estações regularmente autorizadas.

Art. 9º-A. As infrações são classificadas, segundo sua natureza e gravidade, em:

I - leve;

II - média; e

III - grave.

§ 1º A infração deve ser considerada leve quando não tenha o infrator auferido vantagem em decorrência do ilícito administrativo.

§ 2º A infração deve ser considerada média quando houver o agente causado dano potencial ao serviço com prejuízo efetivo, mas restrito à atividade específica ou a grupo limitado de usuários.

§ 3º A infração deve ser considerada grave quando houver:

- a) dano direto com prejuízo efetivo e significativo ao serviço e aos usuários; ou,
- b) má-fé; ou,
- c) caracterização de óbice à atividade regulatória; ou
- d) risco à vida.

(...)

Art. 12. A Agência aplicará a sanção de advertência, quando:

- I - não justifique a imposição de pena mais grave ao infrator; ou
- II - o fato constitutivo da infração for de conduta escusável; ou
- III - as consequências da conduta forem de baixa ofensividade; ou
- IV - o infrator tenha cumprido as medidas preventivas ou reparatórias a ele impostas.

3.15. Observa-se que a aprovação da CP nº 53/2018 ocorreu após o encaminhamento da presente proposta à PFE/ Anatel. Considerando-se que ambas sugerem alterar o art. 9º do RASA, é necessário harmonizá-las, de modo que se proponha uma redação única, que atenda aos propósitos dos dois projetos regulamentares.

3.16. Propõe-se reproduzir, neste processo, a redação dos referidos artigos do RASA conforme constou da Consulta Pública nº 53/2018, com eventuais alterações sugeridas pela equipe daquele projeto em função das contribuições recebidas durante a CP.

3.17. Isso porque o texto do art. 9º do RASA proposto por meio da CP nº 53/2018 deixa de mencionar expressamente a classificação das infrações a direitos dos usuários como grave, endereçando o problema apontado neste processo, por meio do Informe nº 153/2018/SEI/PRRE/SPR (SEI nº 3639711).

3.18. A proposta de Resolução anexa a este Informe já contempla a referida sugestão.

3.19. Entende-se por não acatar a recomendação da PFE/ Anatel de se incluir, no art. 9º do RASA, parágrafo para indicar expressamente que a violação a direitos dos usuários poderá ser classificada como leve, média ou grave, conforme critérios de gradação da infração constantes em metodologia definida pela Agência. As alterações ao RASA são no sentido de não se estabelecer previamente a gradação de cada tipo de infração. Isto é, a classificação em infração leve, média e grave por força do RASA decorrerá de questões relativas à conduta do agente ou ao resultado de sua ação, de forma a que se permita uma análise específica do caso concreto. Não só as infrações a direitos dos usuários, como todas as infrações serão classificadas nos termos do RASA e das metodologias para aplicação de sanções definidas pela Anatel, conforme *caput* do art. 9º e do art. 39, ambos do RASA, sendo desnecessária a inclusão do §4º proposto pela PFE/ Anatel.

3.20. Sugeriu-se revogar o art. 25, §3º, do RASA, o qual veda a tramitação de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO) no rito sumário (arts. 25 a 30 do RASA) quando o descumprimento for cometido por infrator reincidente. A PFE/ Anatel argumentou que o RASA foi editado em 2012 e, até a presente data, não foi editada a Portaria do Conselho Diretor por meio da qual se definiria as infrações de simples apuração, às quais seria aplicado o rito sumário. Recomendou-se a identificação do motivo pelo qual a Portaria não havida sido expedida, propondo-se, nesta oportunidade, eventuais alterações regulamentares no sentido de viabilizar a operacionalização do rito sumário.

3.21. Observou-se que a comprovação da reparação de danos aos usuários, prevista no art. 27, II, do RASA, como requisito para a tramitação do processo no rito sumário, pode demandar prazo maior do que aquele previsto para a apresentação de defesa. Considerando-se a hipótese de se constatar que o prazo para se apresentar prova de reparação aos usuários não seria suficiente para determinadas infrações, a PFE/ Anatel sugeriu prever alteração do RASA para que a Portaria a ser editada pelo Conselho Diretor pudesse regular o assunto. Propôs-se a seguinte redação para o art. 27, §1º, do RASA, como exemplo:

Proposta da Procuradoria:

RASA

Art. 27. Caso o infrator cumpra todas as condições estabelecidas nos incisos abaixo, considerada cada infração isoladamente, terá direito ao fator de redução de 70% (setenta por cento) do valor da multa que trata o art. 25 deste Regulamento:

[...]

§ 1º O disposto nos incisos deste artigo deverá ser comprovado perante a Anatel dentro do prazo de apresentação de defesa, para cada infração, podendo a Portaria editada pelo Conselho Diretor definir prazos específicos no tocante ao requisito constante do inciso II, para determinadas infrações. (Destacou-se)

3.22. A PFE/ Anatel ressaltou a necessidade de se observar a regra prevista no art. 25, §2º, do RASA, a qual prevê que os valores das multas já com a aplicação do fator de redução devem ser suficientes para desestimular a prática da infração.

3.23. Também consta do projeto que trata do Regulamento de Fiscalização Regulatória (processo nº 53500.205186/2015-10) proposta de se alterar dispositivos do RASA que tratam do rito sumário, no seguinte sentido:

RASA

Art. 25. O processo poderá ser decidido sumariamente com o conseqüente arquivamento, nos termos deste Capítulo.

§ 1º Os valores de multa resultantes da aplicação do fator de redução previsto no caput do art. 27, deste Regulamento deverão ser suficientes para desestimular o cometimento da infração.

§ 2º Não se aplica a esse processo a possibilidade de suspensão de tramitação prevista no art. 20, §6º, do Regulamento de Fiscalização Regulatória.

(...)

Art. 26. (...)

I – relação das infrações constatadas;

Art. 27. (...)

II - apresentar prova inequívoca de que cessou a infração e, quando cabível, de que reparou totalmente o dano ao usuário; e,

III - renunciar expressamente ao direito de litigar administrativamente em relação à infração.

3.24. Assim como apontado acima, propõe-se reproduzir, neste processo, a redação dos referidos artigos do RASA conforme constou da Consulta Pública nº 53/2018, com eventuais alterações sugeridas pela equipe daquele projeto em função das contribuições recebidas durante a CP.

3.25. No que se refere ao rito sumário, a redação proposta para o art. 25 do RASA constante da CP nº 53/2018 também elimina a vedação a que se aplique o rito sumário para os infratores reincidentes, tratando do problema apontado por meio do Informe 153/2018/SEI/PRRE/SPR (SEI nº 3639711), deste processo.

3.26. Entende-se que restam prejudicadas as sugestões da PFE/ Anatel quanto à Portaria do Conselho Diretor mencionada na redação vigente do art. 25 do RASA, uma vez que a proposta constante da CP nº 53/2018 elimina a menção àquele instrumento, ampliando a aplicação do rito sumário a todas as infrações.

I.3.b - Prestadoras de Pequeno Porte

3.27. A PFE/ Anatel observou que seria necessário alterar o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), aprovado por meio da Resolução nº 600, de 8 de novembro de 2012, e alterado pela Resolução nº 694, de 17 de julho de 2018, para esclarecer que a definição de Prestadora de Pequeno Porte (PPP) nele prevista é aplicável não só para fins daquele Regulamento, mas para todas as menções na regulamentação editada pela Anatel. Nesse sentido, sugeriu-se incluir um parágrafo único no artigo 4º do PGMC nos seguintes termos:

Proposta de redação da PFE:

PGMC

Art. 4º Para fins deste Plano, além das definições constantes da legislação e regulamentação, aplicam-se as seguintes definições:

[...]

Parágrafo único. A definição de Prestadora de Pequeno Porte, prevista no inciso XV deste artigo, é aplicável para toda a regulamentação da Agência. (Destacou-se)

3.28. Entende-se por não acatar a sugestão da PFE/ Anatel, considerando-se estar claro que a definição de PPP constante do PGMC aplica-se à regulamentação afeta aos direitos dos consumidores.

3.29. A Resolução nº 694/2018 previu que o conceito de PPP constante do PGMC fosse utilizado em alterações regulamentares subsequentes, como se depreende de seu art. 26:

Art. 26. Determinar que as Superintendências da Anatel utilizem o conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), conforme estabelecido nas definições do PGMC, como referência para a formulação dos regulamentos da Agência e de propostas de ação regulatória.

3.30. Quando a publicação da proposta de se alterar o PGMC, o Conselho Diretor ainda determinou expressamente que a definição de PPP deveria ser única em toda a regulamentação da Anatel, conforme Despacho Ordinatório SEI nº 2963410, de 17 de julho de 2018 (proferido nos autos do processo nº 53500.207215/2015-70):

Despacho Ordinatório

Processo nº 53500.207215/2015-70

Interessado: Agência Nacional de Telecomunicações

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições legais, regulamentares e regimentais, examinando os autos do processo em epígrafe, referente à Revisão do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), aprovado pela Resolução nº 600, de 8 de novembro de 2012, decidiu, em sua Reunião nº 854, de 12 de julho de 2018, tendo por fundamento a Análise nº 142/2018/SEI/AD (SEI nº 2802386): (...) e, **determinar às Superintendências da Anatel que, na revisão do modelo de gestão da qualidade, na reavaliação da regulamentação afeta aos direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações e na produção e revisão das demais intervenções regulatórias, utilizem do conceito de Prestadora de Pequeno Porte ora aprovado pelo Conselho Diretor no PGMC.** (grifou-se)

3.31. Após a publicação da Resolução nº 694/2018, foram suscitadas dúvidas quanto à revogação tácita de dispositivos de outros regulamentos que continham definições de PPPs diversas daquela constante da nova redação do PGMC. A despeito de se entender que estaria clara a intenção de se unificar a definição de PPP, propôs-se revogar expressamente os seguintes dispositivos regulamentares, por serem contrários à nova redação do PGMC:

- a) inciso X do art. 3º, do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011;
- b) inciso XV do art. 3º, do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011;
- c) incisos XXI e XXII do art. 3º, do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012;
- d) inciso XIV do art. 4º, do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (RSCM), aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013; e
- e) inciso VIII do art. 2º, do RGC.

3.32. Dessa maneira, observa-se que a única definição de PPP prevista na regulamentação atualmente em vigor é aquela constante do PGMC, com a redação dada pela Resolução nº 694/2018.

3.33. A despeito de o *caput* do art. 4º do PGMC afirmar que as definições ali constantes se aplicam àquele Plano, o *caput* do art. 2º da presente proposta de novo RGC menciona que se aplicam ao Regulamento as definições nele previstas, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação.

Proposta de novo RGC

Art. 2º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições, além de outras adotadas pela legislação e pela regulamentação:

3.34. Portanto, pode-se depreender da regulamentação e da proposta de novo RGC que a definição de PPP prevista no PGMC é aplicável à regulamentação afeta aos direitos dos consumidores.

3.35. Quanto às obrigações atribuídas às PPPs pela proposta de RGC, a PFE/ Anatel recomendou que se ponderasse sobre a supressão do dever de aquelas prestadoras realizarem atendimento telefônico e por internet. Ressaltou-se que tais formas de atendimento viabilizam o direito do consumidor à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, consubstanciado no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

3.36. Sugere-se acatar a recomendação da PFE/ Anatel, incluindo-se dispositivos os quais prevêm que as PPPs deverão realizar atendimento por internet, e atendimento telefônico, em período diferenciado. Caso não prevista a regra sobre o horário de disponibilidade do atendimento telefônico, as PPPs estarão sujeitas às regras previstas no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, o qual fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

3.37. De acordo com o Decreto do SAC, a regra é que o atendimento telefônico esteja disponível, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. O art. 5º do referido Decreto admite que normas específicas disponham de modo diverso, motivo pelo qual é possível a imposição de regra quanto ao atendimento telefônico que seja menos onerosa para as PPPs. Assim, propõe-se inserir na proposta de RGC dispositivo com o teor do §2º do art. 25 do RGC em vigor, segundo o qual o Centro de Atendimento Telefônico da PPP deve estar acessível, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis. A proposta resguarda o direito do consumidor à informação, sem impor ônus excessivo às PPPs.

3.38. Propõe-se, ainda, criar novo Título, contendo as regras sobre as PPPs, conforme texto abaixo:

TÍTULO VII

DAS PRESTADORAS DE PEQUENO PORTE

Art. 88 Aplicam-se às Prestadoras de Pequeno Porte apenas o disposto nos artigos 3º, 5º, caput do 7º, 12, 22, 23, caput e §1º do 26, 27, Seção III do Capítulo I do Título IV, 38, 39, 40, 41, 44, 45, 47, 49, 50, 51, 54, 60, 61, caput do 65, 75, 83 e 87, deste Regulamento, sem prejuízo das obrigações constantes da Lei nº 8.078/1990, da Lei nº 9.742/1997 e da Lei nº 12.485/2011.

§ 1º Faculta-se à Prestadora de Pequeno Porte a submissão de suas Ofertas à ferramenta eletrônica comparadora prevista no Art. 32 devendo ela, nesse caso, observar as regras do Art. 24.

§2º A submissão das Ofertas das Prestadoras de Pequeno Porte à ferramenta mencionada no parágrafo anterior se dá de forma não onerosa.

§3º A qualquer tempo e de forma motivada, a Anatel pode determinar que a Prestadora de Pequeno Porte passe a observar o disposto no Art. 24.

Art. 89 O Atendimento Telefônico da Prestadora de Pequeno Porte deve funcionar, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.

Art. 90 O Atendimento por Internet da Prestadora de Pequeno Porte deve estar disponível a todos os Consumidores.

3.39. Os destaques acima indicam as alterações realizadas considerando-se a proposta de Regulamento submetida à PFE/ Anatel.

3.40. A PFE/ Anatel observou que as assimetrias aplicáveis às PPPs porte devem ser explicitadas como exceções, e que os fundamentos para sua imposição devem constar dos autos, de modo a subsidiar a decisão do Conselho Diretor a respeito do tema. Sugeriu-se que se enumere os dispositivos que não são aplicáveis às prestadoras de pequeno porte, seja em dispositivo único, seja em cada dispositivo excepcionado (tal qual no RGC vigente), e que se justifiquem as assimetrias propostas, para que se possa avaliar cada uma delas.

3.41. Entende-se por não acatar a sugestão da PFE/ Anatel no sentido de se enumerar os dispositivos não aplicáveis às PPPs. A redação proposta visa melhorar a compreensão quanto às regras as quais devem ser seguidas pelas prestadoras de pequeno porte.

3.42. As assimetrias a que fazem jus as PPPs não perdem a natureza de exceção pelo fato de se ter enumerado num dispositivo único as regras que são a elas aplicáveis, ao invés de se ter indicado, a cada dispositivo, sua aplicação ou não àquelas prestadoras.

1.3.c - Obrigação de as prestadoras disponibilizarem o histórico das demandas do consumidor para consulta em espaço reservado na internet

3.43. A PFE/ Anatel sugeriu que se avalie a manutenção da disposição contida no §4º do art. 10 do RGC vigente, segundo a qual "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". Argumentou-se que assim se evitaria eventual interpretação no sentido de que o direito de o consumidor ter acesso ao histórico de suas demandas seria restrito ao atendimento por internet, e não se aplicaria a toda e qualquer demanda, ainda que registrada por outro meio.

3.44. Uma vez que também se propõe considerar outras formas de atendimento por meios digitais além daquele prestado por meio da página da prestadora na internet, a PFE/ Anatel sugeriu adequar a terminologia do atual §4º do art. 10, mantendo-se o ideário do dispositivo.

3.45. A obrigação de a Prestadora enviar o histórico das demandas do Consumidor consta do art. 10 da minuta de RGC proposta. Considerando-se que o *caput* daquele dispositivo não menciona o meio pelo qual a demanda fora apresentada, entende-se que não há dúvida de que o histórico deve conter todas as demandas apresentadas pelo Consumidor, independentemente do meio. Propõe-se, apenas, a seguinte melhoria redacional no §3º do art. 10:

Proposta de novo RGC

Art. 10 O Consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.

§ 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.

§ 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.

§ 3º Quando solicitado, a Prestadora deve enviar, por meio eletrônico escolhido pelo Consumidor, o histórico de suas demandas, inclusive as ainda não concluídas, ~~por meio eletrônico escolhido pelo Consumidor~~, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

1.3.d - Do atendimento a demandas relativas a serviços ofertados de forma conjunta

3.46. Recomendou-se avaliar a pertinência de manter a regra prevista no art. 12 do RGC em vigor, a qual garante que o consumidor tenha acesso a um único canal que dê efetivo atendimento às demandas de quaisquer dos serviços ofertados conjuntamente. Caso se entenda por não contemplar a regra, a PFE/ Anatel ponderou ser necessário declinar os fundamentos para tanto, já que o atendimento a demandas relativas a serviços ofertados conjuntamente assegura ao consumidor forma de suporte mais simplificada.

3.47. Acata-se a sugestão da PFE/ Anatel, uma vez que não é objetivo da presente revisão do RGC retirar a obrigação de atendimento por canal único para serviços ofertados conjuntamente.

3.48. Nesse sentido, propõe-se incluir no Capítulo II ("Das regras gerais do atendimento"), do Título III ("Do atendimento"), o seguinte dispositivo:

Proposta de novo RGC

Art. 13. Nos casos de serviços de telecomunicações ofertados conjuntamente, o atendimento deve ser feito por meio de um canal comum que possibilite o efetivo atendimento das demandas relativas a qualquer um dos serviços.

3.49. A proposta de Resolução anexa a este Informe já contempla a referida sugestão.

1.3.e - Das alterações propostas na minuta de Resolução que aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL)

3.50. Observou-se que a proposta de Resolução que aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), objeto do processo nº 53500.006207/2015-16, prevê algumas alterações no RGC, as quais devem ser incorporadas, desde logo, na minuta do presente Regulamento, além de se considerar a eventual aprovação destas regras pelo Conselho Diretor da Agência quando da submissão da presente proposta ao procedimento de Consulta Pública.

3.51. Esta área técnica está de acordo com a observação da PFE/ Anatel no sentido de que as alterações ao RGC propostas no processo relativo ao RQUAL deverão ser incorporadas ao novo RGC.

3.52. Observa-se, inclusive, que alguns dos dispositivos cuja alteração fora proposta no processo relativo ao RQUAL já tiveram sua redação replicada na minuta encaminhada à PFE/ Anatel. Apresenta-se a tabela abaixo, na qual são relacionadas as propostas de redação constantes do processo do RQUAL e a minuta de novo RGC objeto deste processo:

Processo do RQUAL	Proposta de novo RGC
“Art. 85-A. A empresa deve proceder ao ressarcimento do valor relativo ao comprometimento mensal do usuário do STFC, SCM ou Serviço de TV por Assinatura, automaticamente, de forma proporcional aos períodos de indisponibilidade motivados por necessidade de reparo. Parágrafo único. Para efetuar o cálculo do valor a ser ressarcido ao consumidor deverá ser considerado o tempo decorrido entre a solicitação do reparo e a finalização da solicitação.” (NR)	Art. 66 A empresa deve proceder ao ressarcimento do valor relativo ao comprometimento mensal do usuário do STFC, SCM ou Serviço de TV por Assinatura, automaticamente, de forma proporcional aos períodos de indisponibilidade motivados por necessidade de reparo. Parágrafo único. Para efetuar o cálculo do valor a ser ressarcido ao consumidor deverá ser considerado o tempo decorrido entre a solicitação do reparo e a finalização da solicitação.
“Art. 86. Os créditos a que se refere o inciso II do parágrafo único do art. 85 e 85-A devem permitir sua utilização para a fruição de quaisquer serviços e de facilidades. Art. 87. Na hipótese de devolução de valor pago indevidamente, de ressarcimento ou compensação, caso o Consumidor não seja mais cliente, a Prestadora deve:” (NR)	Art. 67 Os créditos a que se refere o inciso II do parágrafo único do Art. 64 devem permitir sua utilização para a fruição de quaisquer serviços e de facilidades. Art. 68 Na hipótese de devolução de valor pago indevidamente, caso o Consumidor não seja mais cliente, a Prestadora deve:
“Art. 58. (...) §1º É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão 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. O alcance de selo da qualidade em classificação “D” ou “E” em determinado município, nos termos do Regulamento da Qualidade	Art. 35 (...) §1º É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual, legal ou da Oferta por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor. § 2º Se o pedido de rescisão do Consumidor, antes do término do prazo previsto na Cláusula de Permanência, decorrer da hipótese

dos Serviços de Telecomunicações, configura o descumprimento de obrigação contratual firmado entre prestadora e seus consumidores do respectivo.

§ 3º. O consumidor poderá comprovar descumprimento individual de contrato, no caso do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM), realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes.” (NR)

prevista no Art. 31, alínea “e” ou de descumprimento de obrigação legal ou contratual da Prestadora com relação a qualquer um dos serviços prestados em conjunto, deve ser garantida ao Consumidor a rescisão de todo o Contrato de Prestação do Serviço, sem multa, cabendo à Prestadora o ônus da prova da não-procedência do alegado.

§ 3º O alcance de selo da qualidade em classificação “D” ou “E” em determinado município, nos termos do Regulamento da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações, configura o descumprimento de obrigação contratual firmado entre prestadora e seus consumidores do respectivo.

§ 4º O consumidor poderá comprovar descumprimento individual de contrato, no caso do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM), realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes.

“TÍTULO VI
DA QUALIDADE DO TRATAMENTO DE DEMANDAS DOS
CONSUMIDORES DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES PELAS
PRESTADORAS

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

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.

§1º O objetivo da Ouvidoria será assegurar um tratamento específico e individual às demandas de consumidores já analisadas anteriormente pelas prestadoras.

§2º A Ouvidoria vincular-se-á diretamente à presidência da prestadora e será chefiada por Ouvidor designado especificamente para a função.

§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.

§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.

§5º As demandas recebidas pelos canais da Ouvidoria receberão protocolo específico, a ser informado ao consumidor.

§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.

§7º O prazo para tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria é de 10 (dez) dias corridos.

§8º A Prestadora elaborará Manual, que deverá ser disponibilizado em seu site, sobre as regras de atendimento da Ouvidoria, especificando, no mínimo:

- a) Padrões de atendimento, incluindo formas e procedimentos de tratamento do(s) canal(is), e;
- b) Horários de atendimento, respeitando, no mínimo, o período estabelecido no Art. 104-A, §3º, para os canais telefônicos.

§9º A prestadora disponibilizará em seus canais de atendimento opção de contato com a Ouvidoria.

§10. A obrigação de constituir Ouvidoria não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte (PPP).

SEÇÃO I
DO DEVER DE ELABORAR RELATÓRIOS

TÍTULO VIII
DA QUALIDADE DO TRATAMENTO DE DEMANDAS DOS
CONSUMIDORES DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES PELAS
PRESTADORAS

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 91 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.

§1º O objetivo da Ouvidoria será assegurar um tratamento específico e individual às demandas de consumidores já analisadas anteriormente pelas prestadoras.

§2º A Ouvidoria vincular-se-á diretamente à presidência da prestadora e será chefiada por Ouvidor designado especificamente para a função.

§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.

§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.

§5º As demandas recebidas pelos canais da Ouvidoria receberão protocolo específico, a ser informado ao consumidor.

§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.

§7º O prazo para tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria é de 10 (dez) dias corridos.

§8º A Prestadora elaborará Manual, que deverá ser disponibilizado em seu site, sobre as regras de atendimento da Ouvidoria, especificando, no mínimo:

- a) Padrões de atendimento, incluindo formas e procedimentos de tratamento do(s) canal(is), e;
- b) Horários de atendimento, respeitando, no mínimo, o período estabelecido no Art. 104-A, §3º, para os canais telefônicos.

§9º A prestadora disponibilizará em seus canais de atendimento opção de contato com a Ouvidoria.

§10. A obrigação de constituir Ouvidoria não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte (PPP).

SEÇÃO I
DO DEVER DE ELABORAR RELATÓRIOS

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:

I - dados e informações sobre as demandas recebidas no período, apresentados em bases mensais comparadas com o mesmo período do ano anterior; e

II - análise crítica sobre possíveis causas raízes dos problemas identificados.

Parágrafo único. O relatório deverá ser enviado à Anatel, que poderá, a qualquer tempo, requerer informações adicionais às prestadoras para fins de acompanhamento.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA ANATEL QUANTO AO PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

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.

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)

Art. 92. A Ouvidoria elaborará relatório e diagnóstico de atendimento semestral, a partir da análise das reclamações e de outras demandas dos consumidores contendo no mínimo:

I - dados e informações sobre as demandas recebidas no período, apresentados em bases mensais comparadas com o mesmo período do ano anterior; e

II - análise crítica sobre possíveis causas raízes dos problemas identificados.

Parágrafo único. O relatório deverá ser enviado à Anatel, que poderá, a qualquer tempo, requerer informações adicionais às prestadoras para fins de acompanhamento.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA ANATEL QUANTO AO PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Art. 93. Vencido o prazo de resposta da Ouvidoria, havendo discordância em relação às providências adotadas, as demandas podem ser apresentadas pelos consumidores diretamente à Anatel.

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.

I.3.f - Acesso aos instrumentos contratuais

3.53. Sugeriu-se esclarecer quanto à proposta de garantir ao consumidor *"o direito de contar com a formalização de seu contrato, ainda que de maneira digital, sem necessariamente gerar custos operacionais relacionados à disponibilização de documento impresso"*, prevista no art. 44. Isso porque a proposta continuaria a prever a necessidade de entrega destes documentos, salvo quando a contratação ocorrer por atendimento remoto.

3.54. Propõe-se acatar a recomendação da PFE/ Anatel, alterando-se a redação do § 1º do Art. 44, conforme abaixo transcrito:

Proposta de novo RGC

Art. 44.^[3] Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor, o Contrato de Prestação do Serviço e a Etiqueta Padrão, sem prejuízo de outras informações que se afigurem relevantes à compreensão das condições da(s) Oferta(s) contratada(s).

§ 1º ~~Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao Consumidor, em por meio com ele acordado, os documentos mencionados no caput. A entrega dos documentos mencionados no caput deve ocorrer em forma combinada com consumidor.~~

§ 2º Em caso de contratação por telefone, a Prestadora deve manter gravação da formalização do contrato por 90 (noventa) dias, à disposição do Consumidor, assegurando-se de repassar a ele todas as informações previstas no Art. 38.

3.55. As marcas de revisão demonstram as alterações no dispositivo, se considerada a minuta de RGC então encaminhada à PFE/ Anatel.

3.56. A Procuradoria ponderou que se avalie prever no RGC a obrigação de, no momento da contratação, fornecer *login* e senha de acesso ao espaço reservado na página da prestadora na internet, conforme o atual art. 51 do RGC assegura ao consumidor, onde poderiam estar disponíveis os instrumentos necessários à compreensão das condições da oferta contratada.

3.57. Não é prática do mercado a entrega de *login* e senha no momento da contratação do serviço, os quais devem ser criadas pelo próprio Consumidor, sem interferência do atendente da Prestadora. Este procedimento resguarda os dados do Consumidor, motivo pelo qual entende-se por não impor às Prestadoras o fornecimento de *login* e senha de acesso ao espaço reservado em sua página na internet.

I.3.g - Acompanhamento do consumo

3.58. Recomendou-se avaliar sob a ótica do consumidor a proposição de se obrigar a prestadora a fornecer ferramentas de acompanhamento do consumo e aviso de esgotamento de franquia apenas quando há limitações ao consumo ou cobrança extra. A PFE/ Anatel afirmou que, a despeito de haver custos de se impor o acompanhamento do consumo e aviso

de esgotamento da franquia em todos os casos, seria pertinente privilegiar o direito de informação do consumidor e, mais especificamente, o direito de acompanhar sua franquia.

3.59. Observa-se que o estudo de cada um dos temas da AIR é realizado considerando-se todos os grupos afetados, os quais, no presente caso, são as prestadoras de serviços de telecomunicações, os consumidores e a Anatel.

3.60. Analisaram-se os custos de se manter em todos os casos a obrigatoriedade de acompanhamento do consumo e os benefícios ao consumidor caso esta fosse a alternativa escolhida, tendo-se concluído o seguinte (SEI nº 3639829):

Assim, a manutenção da norma atualmente vigente, embora tenha o escopo de informar o usuário, ao menos para o STFC¹⁰⁵, em função do lapso de tempo, tem efeitos limitados no que se refere a evitar o excesso na cobrança, caso não seja promovido investimento na ordem de milhões de dólares. Tal valor dispendido em um serviço com perda de receita e de assinantes pode ser repassado ao consumidor em forma de preços mais altos, fazendo com que o serviço perca ainda mais mercado, o que não é desejável. Assim, verifica-se que o custo não acarreta em benefícios na mesma medida para o consumidor.

3.61. Conforme avaliação realizada, entenderam-se que os custos de se implementar as ferramentas de acompanhamento do consumo e aviso de esgotamento de franquia mesmo quando não há limitações ao consumo ou cobrança extra não se justificariam frente aos benefícios aos consumidores. Entende-se que a AIR já analisou o tema sob a ótica do consumidor, motivo pelo qual não se faz necessária avaliação complementar.

3.62. O direito de informação encontra-se preservado, considerando-se que o consumidor terá acesso aos dados sobre o consumo em sua fatura, como se depreende do art. 46 abaixo transcrito:

Proposta de novo RGC

Art. 46^[4] A Prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores, no Atendimento por Internet e, mediante solicitação, por meio impresso, incluindo, quando aplicável, no mínimo, as seguintes informações:

I - o número chamado ou do destino da mensagem;

II - a Área de Registro ou localidade de origem e Área de Registro ou localidade do terminal de destino da chamada ou da mensagem;

III - a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada ou do envio da mensagem;

IV - a duração do serviço considerada para fins de faturamento (hora, minuto e segundo);

V - o volume diário de dados trafegados;

VI - os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;

VII - as programações contratadas de forma avulsa e seu valor;

VIII - o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;

IX - a identificação discriminada de valores restituídos;

X - o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações; e,

XI - os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 8 de dezembro de 2012.

§ 1º É vedada a inclusão, em relatório detalhado, das chamadas direcionadas ao disque-denúncia.

§ 2º O relatório detalhado deve ser gratuito, salvo nos casos de:

I - fornecimento da segunda via impressa do mesmo relatório, quando comprovado o envio da primeira via ao Consumidor; e,

II - fornecimento de relatório impresso referente ao serviço prestado há mais de 6 (seis) meses.

§ 3º O Consumidor pode solicitar o envio do relatório detalhado na forma impressa permanentemente, com periodicidade igual ou superior a 1 (um) mês. (Destacou-se)

3.63. Assim, propõe-se manter a proposta de se obrigar a prestadora a fornecer ferramentas de acompanhamento do consumo e aviso de esgotamento de franquia apenas quando há limitações ao consumo ou cobrança extra.

I.3.h - Informações obrigatórias no documento de cobrança

3.64. A PFE/ Anatel ponderou que se deve avaliar a oportunidade de incluir no documento de cobrança a comunicação sobre a existência de débito vencido, nos termos da alínea “e” do inciso VIII do art. 74 do atual RGC.

3.65. Entende-se oportuno acatar a sugestão da PFE/Anatel, em que pese já existir a obrigação de a Prestadora notificar o Consumidor sobre a existência de débito, no mínimo 15 (quinze) dias antes de aplicar as restrições advindas da suspensão por falta de pagamento.

3.66. Nesses termos, foi acrescido o inciso X ao art. 54 da minuta:

Proposta de novo RGC

Art. 54.^[5] O documento de cobrança deve conter, sempre que aplicável:

(...)

X - a comunicação sobre a existência de débito vencido.

3.67. A proposta de Resolução anexa a este Informe já contempla a referida sugestão.

1.3.i - Régua de suspensão/ condições da suspensão parcial

3.68. Observou-se que, muito embora tenham sido mantidos os prazos de suspensão parcial e total nos casos de inadimplência do consumidor, especificamente em relação ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e aos Serviços de Televisão por Assinatura não se verifica qualquer distinção entre os dois tipos de suspensão (parcial e total). Isso porque em ambos os casos não se exige qualquer provimento de serviço durante a suspensão parcial, diferentemente do que está previsto RGC atualmente em vigor. Recomendou-se explicitar a utilidade da suspensão parcial especificamente no que se refere a esses dois serviços, já que a manutenção dos dois tipos de suspensão sem qualquer distinção entre eles poderia confundir o consumidor.

3.69. Ressaltou-se que, se a intenção da proposta for apenas manter os prazos da suspensão parcial e total para o SCM e para os Serviços de Televisão por Assinatura, sem qualquer outra distinção, pode-se denominar desde o início a suspensão desses dois serviços de suspensão total, ainda que tenha um prazo maior, somados os prazos da suspensão parcial e total previstos para os outros serviços (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e Serviço Móvel Pessoal - SMP). A PFE/ Anatel argumentou que, dessa forma, confere-se maior transparência ao instituto da suspensão desses dois serviços, evitando-se que o consumidor seja confundido com a utilização do termo suspensão parcial, sem que haja de fato previsão de manutenção de qualquer serviço no período correspondente.

3.70. Acata-se a sugestão da PFE/ Anatel de não prever a suspensão parcial para o SCM e Serviços de TV por Assinatura, considerando-se não haver, na prática, distinção entre a suspensão parcial e a suspensão total daqueles serviços.

3.71. Para tanto, propõem-se as alterações no texto em destaque abaixo:

Proposta de novo RGC

Art. 73^[6] O Consumidor pode ter suspenso ~~parcialmente~~ o provimento do serviço após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que for notificado de existência de débito vencido ou de término dos créditos ou de seu prazo de validade.

Art. 74 A notificação ao Consumidor deve conter:

I - os motivos da suspensão;

II - as regras e prazos de suspensão ~~parcial e total~~ e rescisão do contrato;

III - o valor do débito na forma de pagamento pós-paga e o mês de referência; e,

IV - a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

Art. 75 Transcorrido o prazo da notificação, para os consumidores do Serviço Móvel Pessoal – SMP ou do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, tem início a suspensão parcial, em que Durante a suspensão parcial deve ser garantido aos Consumidores ~~do Serviço Móvel Pessoal – SMP ou do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC~~ o recebimento de chamadas e de mensagens de texto.

Art. 76 § 1º Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

Art. 77 § 2º Até a rescisão do contrato Durante a suspensão parcial e total do provimento do serviço; a Prestadora deve garantir aos Consumidores ~~do STFC e do SCM~~:

I - a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

II - ter preservado o seu código de acesso, nos termos da regulamentação; e,

III - acessar a Central de Atendimento Telefônico da Prestadora.

§3º Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.

Art. 76 Transcorrido o prazo da notificação da suspensão parcial, para os consumidores do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM ou dos Serviços de TV por Assinatura, tem início a suspensão total.

Parágrafo Único. Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido.

Art. ~~778~~ É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante os períodos de suspensão parcial e total.

Art. ~~789~~ É dever da Prestadora, enquanto não rescindido o contrato, atender a solicitações que não importem em novos custos para o Consumidor.

Art. 80 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido:

Art. 79 Parágrafo único. Rescindido o Contrato de Prestação do Serviço na forma de pagamento pós-paga, a Prestadora deve encaminhar ao Consumidor, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, por mensagem eletrônica ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral.

3.72. A minuta de Resolução em anexo já contempla as referidas alterações.

I.3.j - Parcelamento de Débitos

3.73. Ponderou-se quanto à pertinência de se prever expressamente a possibilidade de parcelamento do débito dos consumidores com as prestadoras, a qual estaria apenas implícita no novo RGC.

3.74. Entende-se não ser necessário prever expressamente no novo RGC a possibilidade de a prestadora de serviço de telecomunicações parcelar débitos do consumidor. Considerando-se que esta é uma faculdade, e não uma obrigação das prestadoras, não há que prevê-la expressamente no Regulamento.

3.75. Observou-se, ainda, que o art. 82 da minuta de RGC estabelece o prazo de até 24 (vinte e quatro) horas para o restabelecimento dos serviços, mas não contempla as hipóteses de acordos com a prestadora. Sugeriu-se alterar o dispositivo para que esse prazo seja expressamente aplicável às hipóteses de negociação do débito, podendo-se adotar a redação do §3º abaixo transcrito:

Proposta da Procuradoria

Proposta de novo RGC

Art. 82 Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

§1º Sobre o valor devido por inadimplemento poderá incidir multa não superior a 2 (dois) pontos percentuais, correção monetária e juros de mora não superiores a 1 (um) ponto percentual ao mês pro rata die .

§2º É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço.

§3º No caso de parcelamento do débito, o prazo previsto no caput será contado a partir da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo, sem qualquer espécie de restrição não autorizada pelo Consumidor.

3.76. Acata-se a sugestão da PFE/ Anatel, para prever que o prazo para se restabelecer a prestação do serviço no caso de pagamento parcelado do débito. Para tanto, propõem-se as seguintes alterações ao texto:

Proposta de novo RGC

Art. 82^[7] Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas ~~do conhecimento da~~ **do conhecimento ciência** ~~da~~ **da** ~~efetivação da quitação~~ **pagamento** do débito ou da inserção de créditos.

§1º Sobre o valor devido por inadimplemento poderá incidir multa não superior a 2 (dois) pontos percentuais, correção monetária e juros de mora não superiores a 1 (um) ponto percentual ao mês pro rata die .

§2º É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço.

§3º No caso de parcelamento do débito, o prazo previsto no caput será contado a partir da ciência do pagamento da primeira parcela do acordo.

3.77. Além da inclusão do §3º, sugere-se ajuste redacional no *caput* do art. 82, sem mudança de mérito, conforme texto acima.

I.3.k - Formas de pagamento do serviço

3.78. Considerando a possibilidade de cobrança antecipada, a PFE/ Anatel recomendou que se esclareça a forma pela qual serão devolvidos eventuais valores, por exemplo, no caso de rescisão, ou mesmo de portabilidade numérica para outras prestadoras, já que o art. 68 da minuta refere-se expressamente apenas a casos de devolução de valores por cobrança indevida.

3.79. A minuta de RGC proposta tratou da cobrança proporcional ao período usufruído, no caso de rescisão de contrato na forma de pagamento pós-paga. É o que dispõe o art. 63, abaixo transcrito:

Proposta de novo RGC

Art. 63 Rescindido o contrato na forma de pagamento pós-paga, a cobrança deve ser proporcional ao período usufruído até o momento da rescisão.

3.80. A forma como se dará devolução proporcional no caso de pagamento será objeto de discussão no Grupo de implantação. Para que não haja dúvidas de que o valor devido pelo consumidor deve ser proporcional ao período em que usufruiu o serviço, mesmo no caso de pagamento antecipado, sugere-se a seguinte redação:

Proposta de novo RGC

Art. 63^[8] Rescindido o contrato na forma de pagamento pós-paga, a cobrança deve ser proporcional ao período usufruído até o momento da rescisão, ainda que cobrado antecipadamente.

3.81. A minuta de Resolução em anexo já contempla a referida alteração.

I.3.I - Inconsistência de dados cadastrais de usuários

3.82. A PFE/ Anatel observou que a legislação não prevê um rol mínimo de dados a serem coletados, de modo que pode não ser suficiente para regular o assunto remetê-lo à legislação aplicável, e atribuir o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção. Com a exceção da Lei nº 10.703/2003, que efetivamente estabelece os dados necessários para cadastro especificamente de usuários de telefones celulares pré-pagos, o restante da legislação não dispõe sobre quais dados devem ser objeto de cadastro.

3.83. Nesse sentido, recomendou-se ponderar quanto à inclusão de um rol mínimo de dados que devam ser coletados, de acordo com a legislação aplicável, de modo a deixar o regulamento mais claro, conferido, ainda, tratamento mais célere à questão, sem prejuízo de se atribuir também o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção.

3.84. A alternativa de se definir um rol mínimo de dados que devam ser coletados, de acordo com a legislação aplicável, atribuindo o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção (alternativa "B") foi analisada na AIR, e não foi escolhida por não ter sido aquela com a melhor avaliação custo-benefício.

3.85. A opção por atribuir o acompanhamento da temática a fóruns e mecanismos de correção (alternativa "C") foi assim defendida (Relatório de AIR, SEI nº 3639829):

Conforme mencionado na introdução ao tema, as Leis nº 9.472/1997239, nº 10.703/ 2003240 e nº 12.965/ 2014, já impõem a garantia de privacidade na utilização de dados pelas prestadoras de telecomunicações e regulamos dados que podem ser coletados no Serviço Móvel Pessoal (telefonia móvel) e no Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa). Já a questão da validação de dados, deveria ser tratada por ferramentas de correção ou outro instrumento que possa acompanhar a evolução tecnológica e que seja eficaz o suficiente para lidar com problemas de fraude, em observância ao novo mandamento legal (Lei nº 13.709/18). Como vantagem, a alternativa (i) guarda maior aderência com a Lei nº 13.709/2018 - de proteção de dados pessoais; (ii) garante perenidade da norma; (iii) maior flexibilidade dos mecanismos de coleta e validação, que poderão ser ajustados e melhorados conforme a existência de novas ferramentas e a evolução de determinado tipo de fraude.

3.86. Portanto, propõe-se não acatar a sugestão da PFE/ Anatel.

I.3.m - Atendimento telefônico

3.87. A Procuradoria ponderou se não seria o caso de deixar explícito, tal como previsto no atual RGC, que a gravação deverá ocorrer independentemente do originador da interação. Ressaltou-se que a previsão poderia ser inserida na no art. 24 da proposta de RGC, com a seguinte redação em destaque:

Proposta da Procuradoria:

Proposta de novo RGC

Art. 24 Quando a chamada for encaminhada ao atendente, independentemente do originador da interação, a Prestadora deve informar ao Consumidor que a chamada está sendo gravada e que a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor.

Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao Consumidor.

3.88. A alternativa defendida na AIR para tratamento do tema "atendimento telefônico" foi no sentido de retirar do RGC as regras quanto a gravações, horário de atendimento e tempo de espera, exigindo-se apenas as obrigações constantes do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, o qual dispõe sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), mas estabelecer regras específicas e simplificadas para ligações de oferta e contratação. Isso porque, de acordo com o Parágrafo único do art. 2º do Decreto do SAC, as regras ali dispostas não se aplicam à oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

3.89. Diferentemente do que foi proposto pela PFE/ Anatel, a conclusão da AIR apontou no sentido de prever regras específicas para ligações de oferta e contratação. A alteração do *caput* do art. 24 acima proposta, faria com que todas as chamadas realizadas pela prestadora para os consumidores precisassem ser gravadas, e os consumidores teriam direito de solicitar a gravação de todas elas.

3.90. De acordo com o §2º do art. 44 da minuta de RGC, deve ser mantida, por 90 (noventa) dias, a gravação de chamada da qual tenha resultado contratação. Dessa forma, não se obriga a gravação e manutenção de todas as chamadas de oferta realizadas pelas prestadoras, mas sim somente daquelas que tenham resultado na contratação de serviço pelo consumidor.

3.91. Assim, garante-se disciplina mínima das chamadas realizadas pelas prestadoras, sem a imposição de custos de gravação e guarda daquelas chamadas nas quais a oferta tenha sido recusada pelo consumidor.

3.92. Por esse motivo, conclui-se por não acatar a sugestão da PFE/ Anatel.

I.3.n - Atendimento nos estabelecimentos

3.93. Observou-se que haveria necessidade de se esclarecer, no art. 25 da minuta de RGC, que não se exige que existam estabelecimentos, mas que, caso existam, esses devem atender às regras simplificadas, de modo a refletir a opção defendida no Relatório de AIR.

3.94. O art. 25 a que se refere a PFE/ Anatel tem a seguinte redação:

Proposta de novo RGC

Art. 25 É dever da prestadora oferecer Atendimento Presencial em seus estabelecimentos.

§ 1º No estabelecimento, o Consumidor deve ser atendido por pessoa devidamente qualificada para acolher e registrar quaisquer demandas relacionadas a todos os serviços prestados pelo Grupo.

§ 2º O Atendimento Presencial deve observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.

3.95. Acata-se a sugestão da PFE/ Anatel de se alterar o texto proposto, para melhor refletir a alternativa escolhida na AIR, no sentido de se deixar de exigir que existam estabelecimentos, com a previsão de regras simplificadas quando de se sua existência.

3.96. Propõe-se, assim, alterar o art. 25, conforme texto destacado abaixo:

Proposta de novo RGC

Art. 25^[9] ~~É dever da prestadora oferecer Atendimento Presencial em seus estabelecimentos~~ A existência de estabelecimentos próprios ou de terceiros que explorem exclusivamente a marca da Prestadora é facultativa, mas uma vez existentes, devem obedecer ao seguinte:

~~§ 1º~~ § 1º No estabelecimento, o Consumidor deve ser atendido por pessoa devidamente qualificada para acolher e registrar quaisquer demandas relacionadas a todos os serviços prestados pelo Grupo; ~~e~~

~~§ 2º~~ § 2º O Atendimento Presencial deve observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.

3.97. A minuta de RGC em anexo já contempla a referida sugestão.

I.3.o - Telemarketing

3.98. A PFE/ Anatel recomendou que se avalie a oportunidade de incluir no dispositivo que trata do direito ao não recebimento de chamadas e de mensagens de cunho publicitário referência não só a serviços, mas também a produtos das prestadoras de serviços de telecomunicações. Sugeriu-se a seguinte redação:

Proposta de redação da PFE:

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

(...) XVIII - ao não recebimento de chamada e de mensagem de cunho publicitário, ou com o objetivo de vender serviços **ou produtos**, das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

3.99. Esta área técnica está de acordo com a sugestão da PFE/ Anatel. Entretanto, observa-se que o tema das chamadas publicitárias ou para oferta de serviços e produtos está sendo tratado em processo apartado, em atenção à alínea 'c' do Despacho Ordinatório do SEI nº 4265713, exarado em 13 de junho de 2019 pelo Conselho Diretor.

3.100. Conforme consta do referido Despacho Ordinatório, o tratamento do tema das "chamadas indesejadas" em processo específico - e não em conjunto com a revisão do RGC - deve imprimir maior celeridade à disciplina do assunto, atendendo à demanda da sociedade.

3.101. Nesse sentido, instaurou-se o processo nº 53500.024290/2019-21, por meio do qual se propuseram as seguintes alterações ao RGC:

Art. 1º Alterar o inciso XVIII do Art. 3º do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º

XVIII - ao não recebimento de chamada e de mensagem de cunho publicitário, ou com o objetivo de vender serviços ou produtos, das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;” (NR)

Art. 2º Alterar o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, que passa a vigorar acrescido do seguinte Capítulo I-A, no Título IV:

"TÍTULO IV

DA OFERTA

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

.....
CAPÍTULO I-A

DAS CHAMADAS PUBLICITÁRIAS OU PARA OFERTA DE SERVIÇOS E PRODUTOS

Art. 49-A. As Prestadoras devem observar os seguintes princípios ao realizar chamadas publicitárias ou para oferta de serviços e produtos:

I - adequação dos horários para chamadas aos consumidores;

II - observância de quantidade razoável de ligações para os Consumidores e não realização de chamadas de forma insistente;

III - respeito ao desejo dos Consumidores de não receber chamadas;

IV - tratamento adequado de reclamações sobre chamadas indesejadas; e

V - garantia de proteção aos dados pessoais.

Parágrafo único. O Grupo de Implantação acompanhará, nos termos do art. 108, a efetivação dos princípios acima listados." (NR)

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação.

3.102. Como se observa do texto proposto, acatou-se a sugestão da PFE/ Anatel quanto à redação do art. 3º, inciso XVIII. A inclusão do Capítulo I-A, não previsto inicialmente nesta revisão do RGC, se fundamenta no acompanhamento do tema chamadas indesejadas, o qual indicou que apenas prever o consentimento do consumidor como condição para recebimento das chamadas publicitárias pode não ser suficiente para mitigar o problema identificado. Isso porque os consumidores que estiverem dispostos a receber chamadas publicitárias ainda poderão, por exemplo, estar sujeitos a receber chamadas em excesso, e em horários inapropriados, como à noite, aos finais de semana e feriados.

3.103. A fundamentação da proposta de alteração pontual para tratamento das chamadas publicitárias ou para venda de serviços e produtos consta do Informe nº 88/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4279288) e será replicada na minuta de Regulamento anexa a este Informe.

3.104. Considerando-se que a proposta de novo RGC indica quais as regras aplicáveis às PPPs, e a disciplina das mensagens e chamadas para ofertas de produtos e serviços daquelas prestadoras deve obedecer ao disposto acima, propõe-se mencionar o artigo que trata da referida regra dentre aqueles listados no art. 88 da proposta de novo RGC.

I.3.p - Rastreamento de demandas

3.105. Considerando-se que a proposta de Resolução que aprova o Regulamento Geral de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), objeto do processo nº 53500.006207/2015-16, prevê a inclusão de dispositivos no RGC que estabelecem a necessidade de implantação de uma Ouvidoria Setorial no âmbito das prestadoras de serviços de telecomunicações, é importante que a minuta de novo RGC esteja coerente com aquela proposição. Nesse sentido, deve-se prever a existência de protocolo específico das demandas apresentadas à Ouvidoria das prestadoras, o qual será exigido como condição para que o consumidor submeta demanda à Anatel.

3.106. Esta área técnica está de acordo com a observação da PFE/ Anatel no sentido de que as alterações ao RGC propostas no processo relativo ao RQUAL deverão ser incorporadas ao novo RGC, dentre as quais está o dispositivo que prevê que as demandas recebidas pelos canais da Ouvidoria receberão protocolo específico. A proposta de Resolução anexa a este Informe já contempla a referida sugestão.

II. Alterações de forma

3.107. Analisando-se a proposta de RGC apresentada, observa-se que os artigos então numerados de 13 a 17 tratam especificamente de rescisão contratual, a despeito de estarem incluídos no Capítulo II, Das regras do atendimento, do Título III, Do atendimento. Transcrevem-se abaixo os referidos dispositivos:

TÍTULO III

DO ATENDIMENTO

(...)

CAPÍTULO II

DAS REGRAS GERAIS DO ATENDIMENTO

(...)

Art. 13 Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao Consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão, débitos remanescentes e multas incidentes por descumprimento de Prazo de Permanência.

§ 1º A retirada dos equipamentos deve ser realizada pela Prestadora ou terceiro por ela autorizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias da rescisão, sem ônus para o Consumidor, podendo este optar por providenciar a entrega dos equipamentos em local indicado pela Prestadora.

§ 2º Excedido o prazo previsto no parágrafo anterior, cessa a responsabilidade do Consumidor sobre a guarda e integridade dos equipamentos.

§ 3º A necessidade de retirada de equipamentos não influencia no andamento do pedido de rescisão.

Art. 14 Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

Parágrafo único. A Prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais Prestadoras de Serviços de Telecomunicações.

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.

§ 1º É devido, pelo Consumidor, o pagamento referente aos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão sem intervenção de atendente.

§ 2º Deve ser garantida ao Consumidor a possibilidade de cancelar seu pedido de rescisão no prazo previsto no **caput**.

Art. 16 Em qualquer hipótese, o comprovante do pedido de rescisão deve ser disponibilizado ao Consumidor por meio eletrônico à sua escolha.

Art. 17 A Prestadora só poderá rescindir o contrato por sua iniciativa quando comprovar a ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais ou regulamentares pelo Consumidor.

3.108. Com o intuito de harmonizar o conteúdo dos artigos com a temática de cada Título e Capítulo, propõe-se a criação de um Título, denominado "DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO E DA RESCISÃO CONTRATUAL", a ser incluído após o tratamento da temática de cobrança (Título V), com os seguintes Capítulos:

a) CAPÍTULO I - DA SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO OU INSERÇÃO DE CRÉDITO - os artigos desse Capítulo serão aqueles atualmente numerados de 73 a 84;

b) CAPÍTULO II - DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO A PEDIDO DO CONSUMIDOR - esse Capítulo será composto pelo atual art. 85;

c) CAPÍTULO III - DA RESCISÃO CONTRATUAL - nesse Capítulo serão realocados os arts. 13 a 17, devidamente renumerados.

3.109. A proposta não altera o teor do RGC já analisado pela PFE/ Anatel, apenas cria novos Títulos e Capítulos e muda a localização de artigos já previstos na minuta.

3.110. A minuta de RGC em anexo já contempla a referida sugestão.

3.111. Por fim, observa-se que foram realizados ajustes redacionais sem mudança de mérito, os quais estão destacados na Minuta de RGC com Marcas de Revisão em anexo.

4. NOTAS

[1] Renumerado para art. 29.

[2] Renumerado para art. 32.

[3] Renumerado para art. 40.

[4] Renumerado para art. 43.

[5] Renumerado para art. 55.

[6] Renumerados para arts. 71 a 77.

[7] Renumerado para art. 80.

[8] Renumerado para art. 60.

[9] Renumerado para art. 21.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS/ANEXOS

5.1. Anexo I - Minuta de Resolução e Regulamento Geral de Serviços de Telecomunicações (SEI nº 4561899).

5.2. Anexo II - Minuta de Resolução e Regulamento Geral de Serviços de Telecomunicações - com marcas de revisão (SEI nº 4562227).

5.3. Anexo III - Minuta de Consulta Pública (SEI nº 4562258).

6. CONCLUSÃO

6.1. Propõe-se a submissão do processo ao Conselho Diretor para deliberação quanto à proposta de Consulta Pública de revisão do Regulamento Geral de Serviços de Telecomunicações (RGC).



Documento assinado eletronicamente por **Elisa Vieira Leonel, Superintendente de Relações com Consumidores**, em 02/09/2019, às 10:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Fabricio Guimarães Madruga Lopes, Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores**, em 02/09/2019, às 11:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Cristiana Camarate Silveira Martins Leão Quinalia, Assessor(a)**, em 02/09/2019, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Nilo Pasquali, Superintendente de Planejamento e Regulamentação**, em 02/09/2019, às 14:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Abraão Balbino e Silva, Superintendente de Competição**, em 02/09/2019, às 16:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Manuel Baigorri, Superintendente de Controle de Obrigações**, em 02/09/2019, às 16:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Roberto de Lima, Gerente de Regulamentação**, em 02/09/2019, às 16:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Leticia Barbosa Pena Elias Jacomassi, Assessor(a)**, em 02/09/2019, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Priscila Honório Evangelista, Gerente de Acompanhamento Econômico da Prestação**, em 02/09/2019, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4260214** e o código CRC **78F0DD89**.

