

**INFORME**

017	<b>NÚMERO E ORIGEM:</b> /SPB-SPV-SUN-SCM-SRF- ARU-SUE
	<b>DATA:</b> 29/08/2012

**1. DESTINATÁRIO**

Conselho Diretor da Anatel - CD

**2. INTERESSADOS**

- 2.1. Superintendência de Serviços Públicos;
- 2.2. Superintendência de Serviços Privados;
- 2.3. Superintendência de Universalização;
- 2.4. Superintendência de Comunicação de Massa;
- 2.5. Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização;
- 2.6. Assessoria de Relações com Usuários.

**3. ASSUNTO**

3.1. Proposta de Consulta Pública do Regulamento de Atendimento e Cobrança e Oferta Conjunta para o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, o Serviço Móvel Pessoal – SMP, o Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e os Serviços de Televisão por Assinatura.

**4. REFERÊNCIAS**

- 4.1. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor;
- 4.2. Decreto n.º 6.523, de 31 de julho de 2008 – Decreto SAC;
- 4.3. Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução n.º 270, de 19 de julho de 2001, alterado pela Resolução n.º 489, de 5 de dezembro de 2007;
- 4.4. Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil – PGR, aprovado pela Resolução n.º 516, de 30 de outubro de 2008;
- 4.5. Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado, aprovado pela Resolução n.º 582, de 26 de março de 2012;
- 4.6. Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução n.º 426, de 09 de dezembro de 2005;

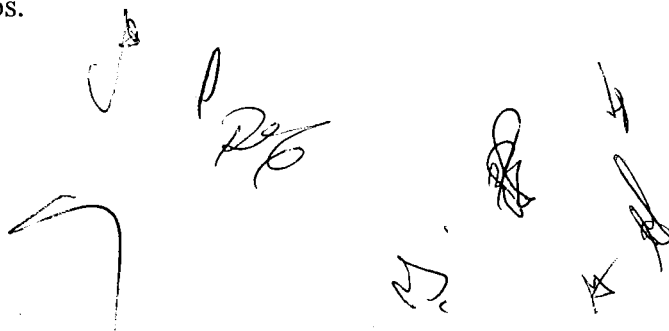
201290143062

53500 011324 2010

- 4.7. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução n.º 477, de 07 de agosto de 2007;
- 4.8. Consulta Pública n.º 45/2011, relativa à Proposta de Alteração do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia e dos anexos I e III do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite;;
- 4.9. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução n.º 272, de 9 de agosto de 2001;
- 4.10. Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução n.º 488, de 03 de dezembro de 2007, e alterado pela Resolução n.º 528, de 17 de abril de 2009;
- 4.11. Norma para o Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações – IST – Aplicado no Reajuste e Avaliação de Valores Associados à Prestação de Serviços de Telecomunicações, aprovada pela Resolução n.º 420, de 25 de novembro de 2005, e revisada pela Resolução n.º 532, de 3 de agosto de 2009;
- 4.12. Portaria n.º 508, de 21 de maio de 2010;
- 4.13. Portaria n.º 740, de 21 de julho de 2010;
- 4.14. Processo n.º 53500.011324/2010;
- 4.15. Processo n.º 53500.009440/2010

## 5. FUNDAMENTAÇÃO

- 5.1. Por meio da Portaria n.º 508, de 21 de maio de 2010, foi constituído grupo de trabalho, sob coordenação da Superintendência de Serviços Públicos, para elaboração de proposta de Regulamento Único de Atendimento e Regulamento Único de cobrança para o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, Serviço Móvel Pessoal - SMP, Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e os Serviços de Televisão por Assinatura.
- 5.2. Os resultados obtidos pelo grupo foram descritos no Informe nº 01/2010-PBOAS/SPB/SPV/SCM/SUN/SRF/SUE/ARU, de 24 de agosto de 2010, no qual propõe a adoção do alinhamento normativo, com o fim de promover o máximo possível de harmonização das regras dos serviços.

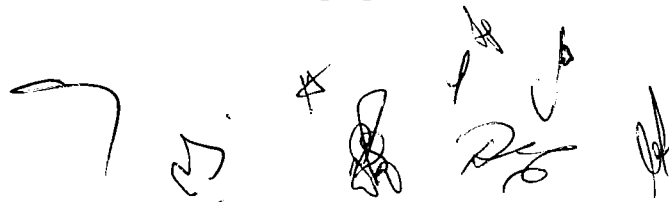




pontuais, considerando a participação, contribuição e inteligência, sobretudo, dos Escritórios Regionais da Anatel.

- 5.11. Menciona-se que no dia 06 de julho de 2012, as diretrizes da proposta de Regulamento foram apresentadas ao Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações, contando com novas contribuições, que resultaram no texto ora em análise.
- 5.12. Os trabalhos do GT foram conduzidos pelas seguintes diretrizes: convergência de normas; simplificação e clareza nos procedimentos; ampliação das formas de atendimento ao Usuário; adoção de mecanismos para agilizar a solução a contestações de débito e, conseqüentemente, a reparação ao Assinante pela cobrança indevida.
- 5.13. No título “Do Atendimento”, além da harmonização de conceitos viabilizando, sobretudo, a aplicação de Regulamentos de Qualidade recém aprovados sem prejuízo de seus termos, estabeleceu-se a orientação de que todas as interações entre a prestadora e o usuário, independentemente do originador da interação são consideradas Atendimento (*atendendo assim uma das demanda do CDUST*). Tal orientação visa reduzir a vulnerabilidade dos Usuários frente à prática das prestadoras de, por meio de contato ativo, ofertarem produtos ou apresentarem soluções às reclamações anteriormente aplicadas, sem observância da regra de gravação de chamadas que atualmente aplica-se apenas à interação originada pelo Usuário.
- 5.14. No título “Do Atendimento”, cuidou-se ainda da unificação dos prazos para resolução das reclamações, manutenção e guarda de informações, disponibilização do acesso às informações requeridas pelo usuário, e ainda o estabelecimento da exigência de um canal único de comunicação, considerando a adequação dos diversos regulamentos ao disposto no Decreto SAC.
- 5.15. Ainda nesse Título, as formas de atendimento foram divididas em atendimento remoto e atendimento nos estabelecimentos, não só ampliando as formas de atendimento atualmente existentes, acrescentando a obrigação de atendimento pela internet de forma a desafogar os *call centers*, como também procurando ampliar o número de Setores onde o Usuário pode encontrar atendimento presencial (Setores de Relacionamento), uma vez que um regulamento convergente permite também a atribuição de algumas obrigações ao Grupo e não apenas à cada prestadora. Entende-se, com isso, que benefícios aos Usuários ao passo que possibilita maior acesso aos Setores das prestadoras em locais que hoje tais setores não existem.

- 5.3. Em 30 de junho de 2011, o Conselho Diretor da Anatel, em sua 621ª Reunião, determinou à Superintendente Executiva a coordenação e elaboração de proposta relativa a atendimento e cobrança, no sentido de levar ao referido Conselho regulamentação a respeito do assunto.
- 5.4. A Superintendente Executiva editou a Portaria n.º 961, de 03 de novembro de 2011, constituindo Grupo de Trabalho para apresentar proposta ao Conselho Diretor.
- 5.5. Nesse sentido, visando a harmonização das regras de atendimento, cobrança para o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, Serviço Móvel Pessoal – SMP, Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e os serviços de televisão por assinatura, a assessoria da Superintendente Executiva juntamente com representantes da Superintendência de Serviços Públicos, elaborou uma primeira versão da proposta de Regulamento, considerando os regulamentos vigentes de cada serviço, o Decreto SAC e o Código de Defesa do Consumidor.
- 5.6. Com base na primeira proposta, todas as áreas realizaram comentários e sugestões em tabelas, e conseqüentemente o Grupo de Trabalho realizou reuniões sistemáticas, com o fim de se chegar a um consenso sobre todos os pontos do Regulamento.
- 5.7. Aproveitou-se a oportunidade para harmonizar normas sobre o ressarcimento em razão da cobrança indevida e sobre oferta conjunta, em razão de demandas do próprio Conselho Diretor, apresentadas, respectivamente nas análises n.º 172-2011-GCJR e 961/2011-GCJV, ampliando assim, o escopo do presente trabalho.
- 5.8. Ressalta-se que, no que tange às normas sobre oferta conjunta, o texto proposto para este Regulamento foi fruto das discussões ocorridas no âmbito do Grupo de Trabalho sobre Oferta Conjunta, instituído por meio da Portaria n.º 212, de 5 de março de 2012, posteriormente debatido com o Grupo de Trabalho sobre o Regulamento de Atendimento e Cobrança.
- 5.9. Após exaustivos debates, o Grupo de Trabalho chegou ao texto do Regulamento, que foi apresentado e contou com as contribuições dos Superintendentes, em reunião do dia 16 de abril de 2012.
- 5.10. O texto, levado à Consulta Interna n.º 555, no período de 15/5 a 05/6/2012, recebeu 74 contribuições, as quais foram analisadas individualmente, e cujo resultado encontra-se na tabela de comentários às sugestões, anexa a este Informe. O texto proposto sofreu ajustes

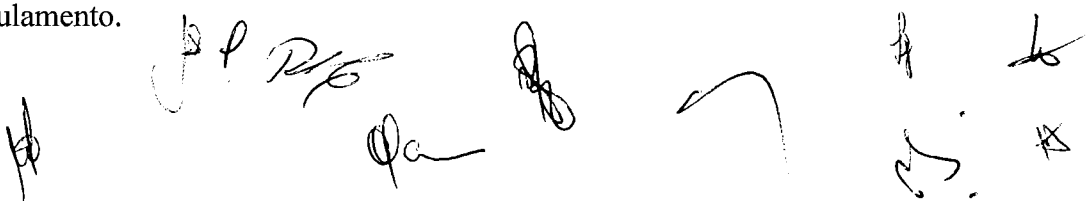




- 5.16. No que concerne ao **atendimento remoto**, a proposta de Regulamento estabelece a harmonização das seguintes normas: a) unifica obrigações às prestadoras de manter acesso gratuito de terminais fixos e móveis, disponível 24 horas e 7 dias por semana (*salvo prestadoras de pequeno porte*); b) estabelece o tempo máximo para o contato com atendente; c) estabelece obrigação às prestadoras de manter espaço reservado na Internet para reclamação; d) estabelece prazo unificado para manutenção do conteúdo da interação; e) estabelece prazo para a disponibilização da cópia do conteúdo da interação.
- 5.17. Já no título “Da Cobrança”, a proposta de Regulamento, objetiva maior clareza sobre a cobrança que incide em cada serviço prestado, buscando, com tal transparência, reduzir reclamações sobre o maior ofensor da prestação dos serviços, ao diferenciar, de forma precisa, o conteúdo do Documento de Cobrança e do Relatório Detalhado, além de determinar a disponibilização deste último a todos os Assinantes na Internet.
- 5.18. A proposta de Regulamento unifica definições e requisitos do Relatório Detalhado dos serviços e Documento de Cobrança; estabelece obrigação às Prestadoras de disponibilizar Relatório Detalhado pela Internet; estabelece vedação de cobrança do Assinante do Relatório Detalhado; estabelece prazo para disponibilização do Relatório Detalhado impresso; estabelece vedação da cobrança de serviços prestados após a solicitação de rescisão.
- 5.19. Quanto à forma de pagamento pré-paga, a proposta de Regulamento unifica e estabelece regras mínimas sobre a inserção de créditos: a) a inserção de novos créditos revalidará a totalidade do saldo do crédito resultante pelo maior prazo; b) a prestadora deve disponibilizar recursos para o acompanhamento pelo usuário, em tempo real e de forma gratuita, do saldo dos créditos e seu prazo de validade; c) o direito de o Usuário utilizar os créditos para remunerar prestadora de longa distância por ele selecionada, dentre outras regras que procuraram conciliar o que já é aplicável para o Serviço Móvel Pessoal (onde mais de 80% da base é composta por Usuários pré-pagos) com as especificidades dos demais serviços.
- 5.20. A proposta de Regulamento unifica e estabelece regras para a contestação de valores cobrados, deixando expresso o dever da prestadora de enviar novo Documento de Cobrança ao Assinante em caso de contestação parcial do débito, o que, atualmente, é motivo de insatisfação por parte dos Assinantes que se veem obrigados a pagar a fatura em razão do não envio de novo Documento que permita seu pagamento sem o valor contestado.
- 5.21. Estabelece a proposta de Regulamento, também, a forma e prazo de ressarcimento de valores, seja em razão de pagamento em duplicidade, seja em razão de cobrança indevida. Há ainda o estabelecimento da responsabilidade daquele que emitiu o documento de

cobrança ou disponibilizou os créditos pela restituição dos valores cobrados indevidamente ou em duplicidade, promovendo assim mais clara identificação em benefício do assinante.

- 5.22. A proposta de Regulamento promove, também, a unificação dos prazos para a suspensão e rescisão dos serviços por motivo de cobrança. Ressalta-se que a prestação do serviço poderá ser suspensa no prazo de 30 dias constados do vencimento do documento de cobrança não pago ou do término do prazo de validade dos créditos, sempre após prévia notificação pela prestadora. Apenas após passados mais 30 dias da suspensão, a prestadora poderá rescindir o contrato. Durante o período de suspensão são garantidos alguns direitos aos Assinantes, como utilizar serviços que não importem em débito com a prestadora, bem como acessar serviços públicos de emergência, dentre outros.
- 5.23. Observa-se que a suspensão e a rescisão atingem apenas o serviço, a prestadora e o Código de Acesso em que foi constatada a inadimplência, evitando-se o corte dos serviços relativos a um mesmo Assinante, mas que se encontram quitados. Ressalta-se ainda que o pagamento e a inserção de novos créditos são causas para o restabelecimento do serviço, que deve ocorrer no prazo máximo de 24 horas.
- 5.24. A proposta de Regulamento ainda promove a unificação de regras mínimas da oferta conjunta, em harmonia com o Regulamento do SeAC, recém aprovado pelo Conselho Diretor. Estabelece a vedação de venda casada, proibição da imposição de barreiras não justificadas que possam impedir a contratação individualizada. Estabelece obrigações de fornecimento de informações sobre as condições relativas às contratações (preço em conjunto e em separado dos serviços integrantes da oferta). Estabelece vedação de imposição de multa por rescisão dos contratos ressalvada a multa originada em razão de aplicação de prazo de permanência mínima, quando aplicável.
- 5.25. Nesse sentido, a Proposta de Regulamento busca a sistematização, por promover de forma coerente à unificação de definições, obrigações e prazos, no sentido de atender a tendência da convergência e oferta conjunta dos serviços.
- 5.26. Cumpre registrar que o GT não chegou a um consenso, no tocante à aplicação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), constante do art. 28 do Título III, Capítulo I. Os representantes da SCM destacam que o IST não contemplaria o custo da programação, item relevante para a formação do preço do serviço referido. Contudo, considerando que o IST é um índice próprio do setor, o Grupo, de forma majoritária, defende que o IST melhor reflète a variação dos preços dos serviços de telecomunicações.
- 5.27. Cumpre ainda ressaltar que apesar de não ter havido consenso no que concerne às formas de pagamento em pré-paga, pós-paga ou uma combinação entre ambas, chegou-se a uma redação que preservaria, de certa forma, as características de todos os serviços contemplados no Regulamento.







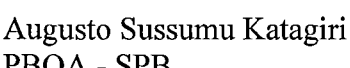
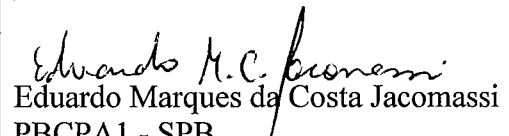
- 5.28. Na forma de pagamento pré-paga, o assinante deve antecipar o pagamento para a fruição do serviço. Nesses termos, constata-se a existência de dois modelos: a) um, tradicionalmente aplicado nos serviços de televisão por assinatura, representado por contrato de trato sucessivo e prestações continuadas, no qual, em regra, o assinante é fidelizado e paga um valor fixo mensal e antecipado pelo serviço; e b) o modelo por inserção de créditos que apresentam algumas diferenças relativamente a validade e revalidação no SMP e STFC se comparado aos serviços de televisão por assinatura.
- 5.29. Portanto, conforme o modelo atual, mesmo em oferta conjunta de serviços, o assinante deve pagar antecipadamente pela disponibilização do serviço da televisão por assinatura.

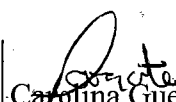
## 6. PROPOSIÇÕES

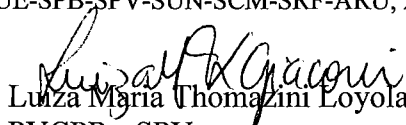
- 6.1. Feitas as considerações precedentes, sugere-se o encaminhamento do presente Informe e Proposta do Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta Conjunta para análise da Procuradoria Federal Especializada da Anatel, e subsequente o encaminhamento à apreciação do Conselho Diretor, com vistas à submissão da proposta à Consulta Pública.

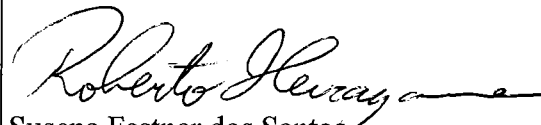
## 7. Anexos


- 7.1. Tabela das contribuições da Consulta Interna.
- 7.2. Minuta de proposta de Resolução.
- 7.3. Minuta de proposta do Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta Conjunta com marcas;
- 7.4. Minuta de proposta do Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta Conjunta sem marcas.

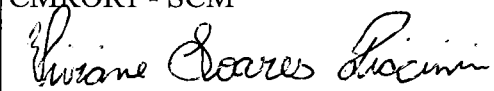
ASSINATURAS	
<b>Responsáveis pela elaboração:</b>	
 Alexandre Rosa Lopes Assessoria SUE	 Marina Cruz Viera Villela Assessoria SUE
 Augusto Sussumu Katagiri PBOA - SPB	 Eduardo Marques da Costa Jacomassi PBCPA1 - SPB


  
Carolina Guedes Lavorato  
PVCPR2 - SPV

  
Luiza Maria Thomazini Loyola Giacomini  
PVCPR - SPV

  
Susana Festner dos Santos  
CMROR1 - SCM

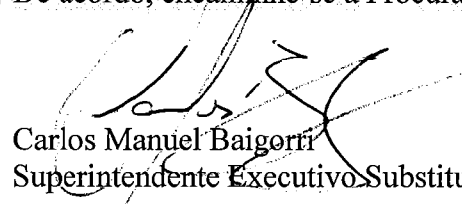
  
Marcos Cardoso Burlamaqui  
UNPCC - SUN

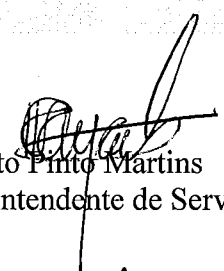
  
Viviane Soares Piccinin  
RFFCF3 - SRF

  
Maria Aparecida Mangussi Costa Gomes  
ARU

**Chefe de Assessoria e Superintendentes**


De acordo, encaminhe-se à Procuradoria.

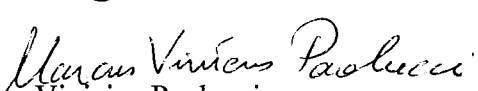
  
Carlos Manuel Baigorrri  
Superintendente Executivo Substituto

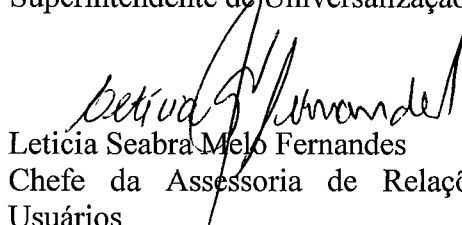
  
Roberto Pinto Martins  
Superintendente de Serviços Públicos

  
Dirceu Baraviera  
Superintendente de Serviços Privados Substituto

  
Marconi Thomaz de Souza Maya  
Superintendente de Serviços de Comunicação de Massa

  
José Gonçalves Neto  
Superintendente de Universalização

  
Marcus Vinicius Paolucci  
Superintendente de Radiofrequência e Fiscalização

  
Leticia Seabra Melo Fernandes  
Chefe da Assessoria de Relações com os Usuários

**Data**

20129014 3062