



Telefonia  
Móvel



Banda  
Larga



Telefonia  
Fixa



TV por  
Assinatura

# **Principais Direitos dos Usuários e Obrigações das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações**



# Telefonia Móvel

## 1. Adesão

A prestação do Serviço Móvel Pessoal deve ser precedida da adesão, pelo usuário, a um dos planos de serviço ofertados pela prestadora. Os planos de serviço somente podem ser ofertados aos usuários se houver garantias de imediata ativação do serviço e sua utilização.

## 2. Documento de Cobrança

A entrega do documento de cobrança ao usuário deve ocorrer pelo menos cinco dias antes do seu vencimento. A qualquer tempo, o usuário poderá requerer, sem ônus, outro documento de cobrança, que contenha exclusivamente valores correspondentes à prestação do SMP.

## 3. Relatório Detalhado

O usuário pode requerer que lhe seja enviado relatório detalhado com periodicidade igual ou superior a um mês. O usuário pode, ainda, solicitar relatório detalhado relativo aos 90 dias anteriores ao seu pedido. Neste segundo caso, a solicitação deverá ser atendida no prazo de 48 horas.

## 4. Cobrança

A partir do recebimento da fatura, usuários pós-pagos têm 90 dias para contestar débitos indevidos. Na modalidade pré-paga este prazo é de 30 dias. A prestadora deve responder aos questionamentos previstos neste item no prazo de até 30 dias contados da contestação.

## 5. Desbloqueio

O usuário do Serviço Móvel Pessoal tem direito ao desbloqueio gratuito de seu telefone a qualquer momento, sendo vedada a cobrança de qualquer valor pela realização desse serviço. O desbloqueio do aparelho não caracteriza quebra de fidelização, não sendo permitida, nesses casos, a cobrança de multa a título de rescisão contratual.



## **6. Cancelamento**

O cancelamento deve ser efetivado sem ônus em até 24 horas da solicitação efetuada pelo usuário.

## **7. Créditos**

Nos planos pré-pagos, a prestadora pode oferecer créditos com qualquer prazo de validade, desde que possibilite ao usuário a aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 dias e 180 dias. Os créditos vencidos serão renovados a cada nova recarga. O usuário ainda deve ser comunicado quando seus créditos estiverem próximos de acabar. A prestadora também deve disponibilizar canal gratuito em tempo real para que o usuário verifique seu saldo e a validade de seus créditos.

## **8. Mensagens**

As mensagens de celular devem ser entregues em até um minuto ou reenviadas por 24 horas até serem recebidas e não podem ser cobradas, caso a entrega ocorra após esse prazo.

## **10. Tratamento não discriminatório**

A prestadora não pode recusar atendimento a pessoa inadimplente, que poderá contratar um plano alternativo indicado pela prestadora.

## **11. Inadimplência**

A inclusão de usuário inadimplente em sistema de proteção ao crédito somente pode ser feita após a rescisão do contrato e desde que haja aviso, por escrito, pela prestadora com pelo menos 15 dias de antecedência. Durante a suspensão parcial da linha do usuário inadimplente ou sem créditos pré-pagos, ainda é possível efetuar chamadas a cobrar e para serviços de emergência, além de receber ligações pelo prazo de, no mínimo, 30 dias.

**A prestadora não pode enviar mensagens de cunho publicitário sem o consentimento expresso e prévio do Usuário. O recebimento dessas mensagens também pode ser cancelado pelo Usuário, a qualquer tempo, junto à prestadora.**



## **12. Portabilidade**

O usuário, adimplente ou não, tem direito à portabilidade de seu número para outro plano de serviço ou outra prestadora móvel em sua área local. A migração deve ocorrer em até três dias úteis e pode ser cancelada antes da efetivação, a pedido do usuário.

## **13. Relatório**

O usuário pode solicitar da prestadora, gratuitamente, um relatório comparativo entre seu plano e outros planos disponíveis da mesma prestadora. O documento compara os gastos dos últimos três meses e pode ser solicitado gratuitamente duas vezes por ano.

## **14. Planos de serviço**

A prestadora deve fornecer ao usuário cópia de seu contrato e ainda deve disponibilizar na internet a consulta a todos os planos de serviço por ela ofertados.

## **15. Prazo de permanência (fidelização)**

A prestadora poderá oferecer benefícios aos seus usuários e, em contrapartida, exigir que os mesmos permaneçam vinculados à prestadora por um prazo mínimo. Tais benefícios somente podem ser de cunho pecuniário ou para aquisição de estação móvel, devendo constar em instrumento próprio. O tempo máximo para o Prazo de Permanência é de 12 meses.

## **16. Cobertura**

A prestadora deve manter à disposição dos usuários, para consulta, em todos os setores de relacionamento, setores de atendimento e/ou vendas, centros de atendimento e no seu site na Internet, mapas detalhados indicando a sua área de cobertura, separadamente para cada tecnologia adotada pela prestadora.



# Banda Larga

## 1. Instalação

A instalação de acesso para conexão à internet em banda larga nas áreas atendidas pela rede da prestadora deve ser realizada entre 10 e 15 dias úteis a partir da solicitação do usuário.

## 2. Cobrança

O usuário tem direito ao recebimento do documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

## 3. Interrupção

Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a 30 minutos. Em caso de interrupção para manutenção da rede, a prestadora deve comunicar o fato aos usuários atingidos com antecedência mínima de uma semana, além de efetuar o desconto na fatura por dia de indisponibilidade.

## 4. Qualidade

Devem ser obedecidos os padrões de qualidade previstos no contrato firmado entre a prestadora e o usuário. Quanto às prestadoras com mais de 50 mil acessos, devem ser obedecidos os seguintes padrões:

Indicadores	A partir de novembro de 2012	A partir de novembro de 2013	A partir de novembro de 2014
Velocidade Instantânea	não pode ser inferior a 20% da contratada, em 95% dos casos	não pode ser inferior a 30% da contratada, em 95% dos casos	não pode ser inferior a 40% da contratada, em 95% dos casos
Velocidade Média	não pode ser inferior a 60% da contratada	não pode ser inferior a 70% da contratada	não pode ser inferior a 80% da contratada

**Para medir a qualidade de sua banda larga fixa, utilize o software de medição da Entidade Aferidora de Qualidade (EAQ) disponível em [brasilbandalarga.com.br](http://brasilbandalarga.com.br)**

## 5. Fidelização

O usuário tem direito a rescindir o contrato a qualquer tempo e sem custo, independentemente da existência de débitos, e deve ser atendido em até 24 horas. Feita a solicitação de cancelamento, a cobrança pelo serviço deve cessar imediatamente.



# TV por Assinatura

## 1. Contestação de débitos

O assinante de TV por assinatura pode contestar os débitos devidos em até 120 dias a partir da cobrança e a prestadora tem dez dias para responder.

## 2. Instalação

O prazo para instalação do serviço de TV por assinatura deve ser acordado entre o assinante e a prestadora e não pode atrasar mais que 48 horas em relação à data marcada.

## 3. Reparos

As solicitações de reparos devem ser solucionadas em até 48 horas, contadas da solicitação do assinante. No caso do equipamento ser de propriedade do assinante, o custo de reparo é de sua responsabilidade.

## 4. Acessibilidade

A prestadora deve tornar disponível, independentemente do plano de serviço, sempre que solicitado pelo assinante, equipamento que assegure a utilização de janela com intérprete de LIBRAS ou substituição.

## 5. Ponto-extra

No fornecimento de ponto-extra ou ponto-de-extensão pela prestadora, somente é permitida a cobrança da instalação e de reparo da rede interna. A cobrança será devida em cada ocorrência. O fornecimento do equipamento poderá ser cobrado pela Prestadora, dependendo da forma de sua comercialização – aluguel, venda – e conforme ajustado em contrato com o Assinante.

## 6. Conteúdo

O conteúdo contratado pelo assinante deve estar disponível de forma integral em todos os pontos-extras ou de extensão interligados ao ponto principal.

## 7. Suspensão por inadimplência

O assinante de TV por assinatura deve ser notificado por escrito com antecedência de pelo menos 15 dias sobre a suspensão do serviço por inadimplência. O serviço deverá ser restabelecido em até 48 horas, contadas a partir da quitação dos débitos pendentes, ou em até 24 horas a partir da comprovação da quitação.



## **8. Interrupção do serviço**

O assinante que tiver o serviço interrompido, por tempo superior a 30 minutos, deve ser compensado pela prestadora, por meio de abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao da assinatura, correspondente ao período de interrupção, exceto quando a prestadora comprovar que a interrupção foi causada pelo próprio assinante.

## **9. Pay-per-view e vídeo sob demanda**

No caso de interrupção de programas pagos individualmente (pay-per-view e vídeo sob demanda), a compensação será feita pelo valor integral, independentemente do período de interrupção.

## **10. Atendimento presencial**

Em todas as localidades onde mantenha ponto de venda, a prestadora também deve indicar e disponibilizar atendimento presencial. O atendimento deve ser prestado por pessoa qualificada para receber, informar, esclarecer e encaminhar para solução qualquer solicitação. As reclamações devem ser respondidas num prazo máximo de cinco dias úteis.

## **11. Bloqueio de canais**

A prestadora deve tornar disponível, quando solicitado, dispositivo que permita o bloqueio de canais. O bloqueio poderá ter custo para o Assinante.

## **12. Fidelização**

Para a contratação de qualquer plano de serviço deve ser oferecida pela prestadora a opção de contrato sem cláusulas de fidelização. Caso o assinante opte pela fidelização, seu prazo não poderá ser superior a 12 meses e as regras e valores dos benefícios decorrentes da fidelização devem constar expressamente no contrato.

Ao final do contrato, a prestadora deve recolher o equipamento em até 30 dias. Após esse prazo o assinante não pode ser responsabilizado pela guarda do mesmo.



# Telefonia Fixa

## 1. Contestação de débitos

O usuário tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados pela prestadora, não se obrigando a pagamento dos valores que considere indevidos. Ao contestar os débitos, o usuário tem direito à segunda via da cobrança, sem custo, com prazo adicional de 15 dias para pagamento.

## 2. Conta detalhada

O usuário de telefonia fixa tem direito ao detalhamento gratuito da fatura mensal para individualização das ligações realizadas.

## 3. Mudança de endereço

A mudança de endereço da linha fixa residencial deve ser feita em até dez dias úteis após o pedido do usuário. A linha comercial deve ser transferida em até 72 horas. Linhas de prontos-socorros, postos de saúde e prestadores de serviços de utilidade pública devem ser transferidas em até 12 horas. O valor a ser cobrado pela mudança de endereço do terminal do assinante não pode ser superior ao valor da habilitação praticado pela prestadora no seu plano básico.

## 4. Portabilidade

O usuário tem direito à portabilidade de seu número para outro plano de serviço ou outra prestadora fixa em sua área local. A migração deve ocorrer em até cinco dias úteis para a mudança de planos ou de prestadora e pode ser cancelada pelo usuário antes de sua efetivação.

## 5. Interrupção

O usuário tem direito a receber crédito proporcional à assinatura quando houver interrupção do serviço. O crédito relativo à interrupção superior a 30 minutos a cada período de 24 horas deve corresponder, no mínimo, a 1/30 do valor da assinatura.

É vedado o estabelecimento de cláusula de fidelização a um plano de serviço. A prestadora deve permitir a transferência de um plano de serviço para outro a qualquer momento.



# Universalização

## 1. Atendimento a localidades

As localidades com mais de cem habitantes têm direito a pelo menos um telefone público (orelhão) instalado em local disponível 24 horas por dia. As localidades com mais de 300 habitantes devem dispor também de telefones fixos individuais, residenciais e comerciais.

## 2. Atendimento à área rural

A partir da cobertura da rede de telecomunicações, a uma distância de 30 km dos limites das localidades sedes municipais, deverá ser ofertado plano de serviço obrigatório para o atendimento às solicitações individuais dos interessados residentes na área rural. Da mesma forma, as instituições responsáveis pela gestão das escolas públicas, postos de saúde, aldeias indígenas, comunidades quilombolas, projetos de assentamentos rurais, postos da polícia rodoviária federal, aeródromos públicos, unidades de conservação de uso sustentável e organizações militares das forças armadas, localizadas na área rural, poderão solicitar a instalação de um telefone público à concessionária do serviço de telefonia fixa.

## 3. Acessibilidade

Pelo menos 2,5% dos telefones públicos da localidade devem ser adaptados para cada tipo de deficiência (locomotora, auditiva ou da fala), mediante solicitação da pessoa com deficiência ou por seu representante, e todos devem estar adaptados para as pessoas com deficiência visual. Nas localidades com mais de 300 habitantes deve estar disponível o acesso à central de intermediação para a comunicação das pessoas com deficiência auditiva, pelo número 142.

## 4. Telefone popular

As famílias de baixa renda inscritas no Cadastro Único do Governo Federal têm direito a linha de telefone fixo com preço diferenciado, conhecida como AICE (Acesso Individual Classe Especial) e que permite um maior controle de gastos.

## 5. Postos de serviços para atendimento às cooperativas

As cooperativas que possuam Unidades de Atendimento localizadas na área rural podem solicitar às concessionárias a instalação de um Posto de Serviços de Multifacilidades (PSM) que devem dispor dos seguintes serviços: acesso de voz, acesso à internet e equipamento que permita a digitalização impressão de documentos e imagens.

# Direitos Comuns



## 1. Reparo

O reparo do acesso em banda larga, TV por assinatura ou linha telefônica fixa residencial deve ser feito em até 48 horas após o pedido do usuário. A linha de telefone fixo comercial deve ser reparada em até 24 horas.

## 2. Suspensão a pedido

O usuário adimplente de telefonia fixa, telefonia móvel e TV por assinatura pode solicitar a suspensão gratuita do serviço, de 30 a 120 dias, uma vez a cada ano, sem pagamento de assinatura no período suspenso, mantendo seu número de telefone.

## 3. Rescisão de contrato

O usuário tem direito a rescindir o seu contrato, a qualquer tempo e sem custo, independentemente da existência de débitos. A rescisão não exime o usuário de pagamento de débitos anteriores, bem como de multa contratual referente à quebra de fidelização quando aplicável.

## 4. Atendimento

Ao ligar para a central de atendimento da prestadora, o usuário deve ter a opção de falar com o atendimento pessoal em todos os menus eletrônicos. Em nenhum caso o atendimento deve se dar em mais de 60 segundos. As reclamações junto à central devem ser atendidas em até cinco dias úteis.

## 5. Acesso à informação

A prestadora deve fornecer o protocolo da reclamação ou solicitação feita em sua central de atendimento. O usuário ainda pode requerer a gravação da chamada efetuada para a central.

## 6. Cobrança indevida

O valores pagos em razão de cobrança indevida devem ser devolvidos em dobro acrescidos dos mesmos encargos aplicados pela prestadora aos valores pagos em atraso. O ressarcimento deve ser efetuado pelo meio indicado pelo usuário (por exemplo, depósito em conta corrente ou em crédito na próxima fatura).

## 7. Venda casada

É vedado à prestadora condicionar a oferta dos serviços de telecomunicações ao consumo casado de qualquer outro serviço ou facilidade.



Os equipamentos eletrônicos utilizados nas comunicações sem fio, como aparelhos celulares, tablets e notebooks, devem possuir o selo ou a marca da Anatel. Isso comprova que o produto passou por testes de segurança e funcionamento antes de ser comercializado.

Além disso, o selo atesta que o equipamento, inclusive os importados, tem garantia e assistência técnica no Brasil. Por isso, antes de adquirir um aparelho de telecomunicações, certifique-se de que nele consta o selo de homologação da Anatel.

Registre sua reclamação ou solicitação na prestadora e peça o número de protocolo para o acompanhamento de seu pedido. Se não for atendido em até cinco dias úteis, procure a Anatel por meio de nossos canais de relacionamento. A central de atendimento da Anatel funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8 às 20h.

Pelo site da Agência, no canal Fale Conosco, também é possível, a qualquer momento, registrar e acompanhar reclamações, denúncias, pedidos de informação e sugestões.

Para tornar mais interativo o relacionamento da Anatel com a sociedade, em cada capital brasileira funciona uma Sala do Cidadão, onde oferecemos prestação de informações, registro de reclamações, protocolo e acompanhamento de processos e documentos.

## REGULAMENTAÇÃO

As regras dos quatro principais serviços de telecomunicações prestados ao público (telefonia fixa, telefonia móvel, comunicação multimídia e TV por assinatura) estão contidas nos seguintes documentos, disponíveis no portal Legislação da Anatel:

<http://legislacao.anatel.gov.br/>

**Telefonia Fixa:** Resolução 426/2005; Resolução 341/2003; Resolução 586/2012; Resolução 66/1998; Resolução 357/2004; Decreto 7.512/ 2011; Resolução 509/2008; Resolução 536/2009; Resolução 539/2010;

**Telefonia Móvel:** Resolução 477/2007; Resolução 575/2011; Súmula nº 8/2010

**Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga):** Resolução 574/2011; Resolução 272/2001

**TV por Assinatura:** Resolução 488/2007; Resolução 411/2005; Resolução 581/2012; Súmula nº 9/2010



Ministério das  
Comunicações

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

## **CENTRAL DE ATENDIMENTO**

ligue:

**1331**

ou

**1332**

Para pessoas com deficiência  
auditiva ou da fala

[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)