

GUIA PPPs

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

Agosto de 2020

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

Brasília, agosto de 2020

APRESENTAÇÃO

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

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

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

A eventual ausência de uma obrigação deste Guia não isenta a prestadora de cumpri-la, cabendo aos entes regulados a leitura na íntegra das Resoluções publicadas pela Anatel.

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

SUMÁRIO

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

MANTER DADOS CADASTRAIS E REGISTROS DE LIGAÇÕES DO SMP	22
MANTER DADOS CADASTRAIS E REGISTROS DE LIGAÇÕES DO STFC	23
VEICULAÇÃO DE CANAIS OBSERVANDO A CLASSIFICAÇÃO INDICATIVA.....	23
CANAL DE PROGRAMAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO OBRIGATÓRIA.....	23
RETIRADA DE EQUIPAMENTOS APÓS DESATIVAÇÃO DO SERVIÇO	25

1.

OBRIGAÇÕES PERANTE A ANATEL

1.1 Outorga

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

As empresas que se enquadrarem nessa situação deverão Comunicar **previamente** à Agência o início de suas atividades por meio da opção "Cadastro - Dispensa de Autorização" do Sistema Mosaico (<https://sistemas.anatel.gov.br/se/>).

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

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

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

As solicitações de outorga deverão ser realizadas por meio da opção "Outorga - Pedidos de Outorga" do Sistema Mosaico (<https://sistemas.anatel.gov.br/se/>).

O prazo para o início da prestação comercial do serviço é de até 18 (dezoito) meses, contado a partir da data de publicação do Ato de Outorga para prestação do serviço no DOU. Esse prazo poderá ser prorrogado por mais 12 (doze) meses, se as razões apresentadas forem julgadas relevantes pela Anatel.

Regulamentação correlata:

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

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

1.2 Licenciamento de Estações

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

Está dispensado o licenciamento das estações de telecomunicações das redes de suporte que utilizarem exclusivamente equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita e/ou meios confinados, independente do serviço e da quantidade de usuários. Essas estações deverão ser cadastradas no STEL, na opção "RADIAÇÃO RESTRITA" (essa opção deverá ser utilizada tanto para os equipamentos de radiação restrita quanto para os de meios confinados). Para saber mais informações sobre como obter acesso e como fazer o cadastro, consulte o **Manual para Cadastro de Estações (disponível em: <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=349300&pub=original&filtro=1&documentoPath=349300.pdf>)**.

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

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

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

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

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

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

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

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

Regulamentação correlata:

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

1.3 Envio de dados de acessos

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

Atualmente, os dados de acessos das prestadoras de telecomunicações são coletados nos seguintes sistemas:

- SCM: Sistema SICI (<http://sistemas.anatel.gov.br/SICI/>)

Prazo para o envio: dia 15 (mensal)

Manual para o preenchimento do SICI:
<https://cloud.anatel.gov.br/index.php/s/bwE3PAh6xbak9cH?SISQSmodulo=19105>

- SeAC: Sistema SATVA (<http://sistemas.anatel.gov.br/SATVA/>)

Prazo para envio: dia 15 (mensal)

- SMP: Sistema DICI (<https://sistemas.anatel.gov.br/dici/>)

Prazo para o envio: dia 10 (mensal)

As prestadoras de SMP de Rede Virtual na modalidade “Credenciada” deverão enviar seus dados à Prestadora Origem, a qual será a responsável pelo preenchimento da declaração no Sistema DICI (inciso VI do art. 17 da Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010).

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

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

- STFC autorização: Sistema SGQ (<https://sistemas.anatel.gov.br/sgq/>)

Prazo para o envio: dia 13 (mensal)

- STFC concessão: Sistema SGMU (<https://sistemas.anatel.gov.br/sgmu/>)

Prazo para o envio: dia 10 (mensal)

ATENÇÃO: Em julho de 2020, foram exarados os Depachos Decisórios nºs 16, 17, 18, 19 e 21/2020/SUE, a fim de migrar as coletas desses dados para o sistema DICI. Essa migração está prevista para o quarto trimestre de 2020, em data ainda não definida. Por enquanto, os dados deverão ser coletados nos sistemas acima mencionados e, tão logo a data seja definida, a Anatel enviará orientações a todas as prestadoras.

Regulamentação correlata:

- STFC: Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, art. 96;
- SCM: Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011, art. 5º;
- SeAC: Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, art. 73;
- SMP: Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, art. 10, inc. XII;
- Resolução nº 712, de 18 de junho de 2019.

1.4 Fundos e contribuições

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

Fust - Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações

➤ As prestadoras optantes pelo **Simple Nacional** estão **dispensadas** do pagamento do FUST, conforme disposições contidas no inciso XV do §1º e no §3º, ambos do art. 13 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e no art. 31 da Resolução Anatel nº 729, de 19 de junho de 2020. Entretanto, essas prestadoras deverão preencher mensalmente a declaração do FUST por meio do Sistema de Acolhimento da Declaração do Fust – SFUST. A partir de julho de 2021, as empresas optantes pelo Simple Nacional estarão dispensadas do preenchimento da declaração do SFUST.

➤ As prestadoras enquadradas nos demais regimes tributários deverão pagar mensalmente o Fust por meio do Sistema de Acolhimento da Declaração do Fust – SFUST.

- É cobrada alíquota de 1% de Fust sobre a base de cálculo, que é composta pela receita operacional bruta auferida em cada mês pela prestação de serviços de telecomunicações, deduzida do ICMS, PIS e Cofins.
- A operadora deverá efetuar a segregação nítida entre as receitas decorrentes de serviços de telecomunicações e as demais receitas na sua escrituração contábil-fiscal. A falta ou a imprecisão dessa segregação de receitas poderá implicar arbitramento da base de cálculo do tributo pela Anatel.
- A partir de 2021, nos termos da Resolução nº 729/2020, as empresas que não auferirem receita com a prestação de serviços ficarão obrigadas a realizar anualmente a “Declaração de Inexistência do Fato Gerador”. Excetuadas as empresas optantes pelo Simples Nacional. O prazo para o envio dessa declaração será 31 de julho de cada ano.
- Prazo para pagamento: Até o dia 10 de cada mês, deverá ser efetuado o pagamento da contribuição devida sobre o valor das receitas auferidas no mês anterior.
- Link para preenchimento do SFUST: <https://sistemas.anatel.gov.br/sfust>
- Manual de Cadastro e Acesso ao Sistema SFUST com orientações para acessar o sistema e efetuar suas declarações (disponível em: <https://sistemas.anatel.gov.br/sfust/Help/Tutorial/Tutorial- Sistema SFUST.pdf>).
- Para outras informações e esclarecimentos sobre o Fust, consulte a página <https://www.anatel.gov.br/setorregulado/arrecadacao-fust>.

Legislação correlata:

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

Funttel – Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações

- As prestadoras optantes pelo **Simples Nacional** estão **dispensadas** do pagamento do Funttel.
- As prestadoras enquadradas nos demais regimes tributários deverão pagar mensalmente o Funttel mediante preenchimento de Guia de Recolhimento da União.
- É cobrada alíquota de 0,5% sobre a base de cálculo, que é composta pela receita bruta de serviços de telecomunicações, descontadas as vendas canceladas, descontos concedidos, ICMS, Pis e Cofins;
- Prazo para pagamento: As contribuições devidas ao Funttel devem ser pagas até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração. Por exemplo, a prestadora que obtiver suas receitas no mês de janeiro (período de apuração) deverá pagar a Guia de Recolhimento da União até o último dia útil de fevereiro.

- A gestão do Funttel encontra-se sob a responsabilidade do Ministério das Comunicações – MiniCom. Acesse a página a seguir e obtenha mais informações: https://www.mctic.gov.br/mctic/opencms/fundos/funttel/paginas/duvidas_frequentes.html.

Legislação correlata:

- Lei nº 10.052, de 28 de novembro de 2000;
- Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Fistel - Fundo de Fiscalização das Telecomunicações

- Criado pela Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966, o Fistel destina-se a prover recursos para cobrir as despesas relacionadas à fiscalização dos serviços de telecomunicações, além de desenvolver os meios e aperfeiçoar a técnica necessária a essa atividade. Nos termos do art. 51 da Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997), cabe à Anatel a administração das receitas do Fistel.
- As principais receitas que compõem a arrecadação do Fistel são: as taxas de fiscalização (TFF e TFI), as outorgas de serviços de telecomunicações, as multas e os preços públicos.
- As Taxas TFI e TFF são relacionadas ao licenciamento de estações de telecomunicações, sendo a TFI devida no momento da emissão do certificado de licença para o funcionamento das estações, enquanto a TFF é devida anualmente, devendo ser paga até o dia 31 de março de cada ano subsequente ao pagamento da TFI, incidindo sobre todas as estações licenciadas até o dia 31 de dezembro do ano anterior.
- A base de cálculo da TFI corresponde ao número de estações cujo licenciamento for requerido, à qual será aplicada alíquota específica, definida no [Anexo I da Lei nº 5.070, de 1966](#), e na [Lei nº 12.715, de 17 de setembro de 2012](#).
- A TFF corresponde a 33% (trinta e três por cento) dos valores fixados para a TFI.
- As guias para pagamento da TFI são emitidas no momento do licenciamento da estação e as guias da TFF deverão ser obtidas por meio do Sistema Boleto (https://sistemas.anatel.gov.br/Boleto/Internet/Index_Boleto.asp). Acesse o Manual de Cadastro e Acesso ao Sistema Boleto disponível em <https://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documentoVersionado.asp?numeroPublicacao=318548&documentoPath=318548.pdf&Pub=&URL=/Portal/verificaDocumentos/documento.asp>.
- Está dispensado de licenciamento todas as estações de telecomunicações das redes de suporte que utilizarem exclusivamente equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita e/ou meios confinados, independente do serviço e da quantidade de usuários. Por consequência, essas estações não estão sujeitas ao pagamento de TFF e TFI. Importante lembrar que a dispensa de licenciamento não desobriga do cadastramento das estações, conforme apontado no item 1.2 deste Guia.

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

Legislação/Regulamentação correlata:

- Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966;
- Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;
- Resolução nº 729, de 19 de junho de 2020.

CFRP – Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública

- Instituída pela [Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008](#), a Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP) tem o objetivo de propiciar meios para a melhoria dos serviços de radiodifusão pública e para ampliação de sua penetração mediante a utilização de serviços de telecomunicações.
- Trata-se de uma fonte de recurso destinado à Empresa Brasil de Comunicação – EBC, para que esta empresa possa cumprir com suas obrigações legais: a prestação de serviços de radiodifusão pública e serviços conexos. Todavia, compete à Anatel planejar, executar, acompanhar e avaliar as atividades relativas à tributação, fiscalização, arrecadação, cobrança e recolhimento dessa contribuição.
- Os valores arrecadados são destinados à EBC, e, pelas atividades exercidas, a Anatel é retribuída em 2,5 % do montante arrecadado.
- A CFRP é devida anualmente, devendo ser paga até o dia 31 de março de cada ano subsequente ao pagamento da TFI, incidindo sobre todas as estações licenciadas até o dia 31 de dezembro do ano anterior. Os valores da contribuição podem ser consultados no Anexo da [Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008](#).
- As guias para pagamento da CFRP podem ser obtidas por meio do **Sistema Boleto**. Acesse o **Manual de Cadastro** e **Acesso ao Sistema Boleto** e obtenha instruções para usuário cadastro e acesso ao Sistema.
- Para mais informações sobre a CFRP, consulte a página <https://www.anatel.gov.br/setorregulado/arrecadacao-cfrp>.

Legislação correlata:

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

CONDECINE - Contribuição para o Desenvolvimento da Indústria Cinematográfica Nacional

- A partir da entrada em vigor da Lei nº 12.485/2011, marco regulatório do serviço de TV por assinatura, a CONDECINE passou a ter como fato gerador a prestação de serviços que se utilizem de meios que possam, efetiva ou potencialmente, distribuir conteúdos audiovisuais. Dentre esses serviços incluem-se o SMP, STFC, SCM e SeAC.
- Prazo para pagamento: 31 de março, incidindo sobre todas as estações licenciadas até o dia 31 de dezembro do ano anterior.
- Os valores da contribuição e informações sobre a emissão da guia de pagamento podem ser consultados em: <https://www.ancine.gov.br/condecine>.
- A gestão da Condecine cumpre à Agência Nacional do Cinema – Ancine.

Legislação correlata:

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

1.5 Obrigações revogadas recentemente

As seguintes obrigações deixaram de ser exigidas das PPPs recentemente:

- Comunicação à Anatel das Interrupções de Serviços. Essa obrigação deixou de ser exigida das PPPs, por meio da Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019.
- Envio dos indicadores de qualidade. Essa obrigação deixou de ser exigida das PPPs, por meio da Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019.

2.

OBRIGAÇÕES RELACIONADAS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Obrigações com Consumidores

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

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

CENTRO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis (§2º do art. 25 do RGC).
- É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação. A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo (caput e §1º e §3º do art. 26 do RGC).

FIDELIZAÇÃO

- A Prestadora pode oferecer benefícios aos seus Assinantes e, em contrapartida, exigir que estes permaneçam vinculados ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo, limitado a doze meses (caput e §1º do art. 57 do RGC).
- O Assinante pode se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela Prestadora, caso isso ocorra antes do prazo estabelecido no contrato, pode ser cobrada multa de rescisão, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência (caput do art. 58 do RGC).
- É vedada a cobrança de multa em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor (§2º do art. 58 do RGC).

CONTRATO E PLANO DE SERVIÇOS

- Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor o contrato de prestação do serviço e o Plano de Serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha necessários a acesso ao espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet, quando for o caso (caput do art. 51 do RGC).

- Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao Consumidor, por mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada, o contrato de prestação do serviço, o Plano de Serviço, bem como demais instrumentos relativos à oferta (§1º do art. 51 do RGC).
- As Prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados (art. 52 do RGC - RGC).
- Na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações (combo), a Prestadora deve informar o preço de cada serviço no conjunto e de forma avulsa. O preço relativo à oferta de um dos serviços de forma avulsa não pode exceder aquele relativo à Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações de menor preço em condições semelhantes de fruição (caput e parágrafo único do art. 54 do RGC).

COBRANÇA

- As formas de pagamento podem ser classificadas em pós-paga, pré-paga ou uma combinação de ambas (art. 61 do RGC).
- A forma de pagamento pré-paga de prestação dos serviços está vinculada à aquisição de créditos para sua fruição. A validade mínima dos créditos é de 30 dias, devendo ser assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 dias e 180 dias a valores razoáveis (art. 67; e caput e inciso I do art. 68 do RGC).
- Enquanto não rescindido o contrato, sempre que o Consumidor inserir novos créditos, a Prestadora deve revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos, que passará a vigor pelo maior prazo de validade (art. 70 do RGC).
- O Consumidor deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do saldo de crédito existente, bem como do prazo de validade, de forma gratuita. O Consumidor deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou de expirar (arts. 71 e 72 do RGC).
- A forma de pagamento pós-paga da prestação do serviço envolve a entrega sem ônus do documento de cobrança, com antecedência mínima de 5 dias do vencimento, ao Consumidor referente ao período faturado que deve corresponder, em regra, a 30 dias de prestação do serviço (art. 73 e caput do art. 76 do RGC).
- A Prestadora deve oferecer ao Consumidor, no mínimo, 6 opções para a data de vencimento do seu documento de cobrança, distribuídas uniformemente entre os dias do mês (§3º do art. 76 do RGC).
- A Prestadora não pode cobrar pela emissão da segunda via do documento de cobrança (§2º do art. 76 do RGC).

- O Consumidor, no prazo de 3 anos, pode contestar junto à Prestadora valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida (art. 81 do RGC).
- A Prestadora deve permitir o pagamento dos valores não contestados, emitindo, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, com antecedência mínima de 5 dias do vencimento (§1º do art. 81 do RGC).
- O valor contestado deve ter sua cobrança suspensa e sua nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao Consumidor, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela Prestadora (§2 do art. 81 do RGC).
- O Consumidor que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês pro rata die (art. 85 do RGC).

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

- Transcorridos 15 dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço (art. 90 do RGC).
- Transcorridos 30 dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço (art. 93 do RGC).
- Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o Contrato de Prestação do Serviço pode ser rescindido (art. 97 do RGC).
- Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito ou insira novos créditos, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos. É vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço (arts. 100 e 102 do RGC).

SUSPENSÃO A PEDIDO DO ASSINANTE

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

- O assinante adimplente pode requerer à prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.
- É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão. O assinante tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito. A prestadora tem o prazo de vinte e quatro horas para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento (art. 67 da

Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013; art. 34 da Resolução nº 477, de 07 de agosto e 2007; arts. 111, 112 e 113 da Resolução nº 426 de 09 de dezembro de 2005; e art. 12 da Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007).

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

FRANQUIA DE CONSUMO DE DADOS

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

I - pagamento adicional pelo consumo excedente, mantidas as demais condições de prestação do serviço; ou

II - redução da velocidade contratada, sem cobrança adicional pelo consumo excedente.

➤ A Prestadora que ofertar Plano de Serviço com franquia de consumo deve tornar disponível ao Assinante sistema para verificação, gratuita e em tempo real, do consumo incorrido (§2º do art. 63 da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013).

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

PORTABILIDADE NUMÉRICA

➤ A portabilidade numérica é a facilidade que possibilita ao cliente dos serviços de telefonia fixa (STFC) e móvel (SMP) de manter o número do telefone (código de acesso) a ele designado, independentemente da operadora de serviço a que esteja vinculado. É dever da PPP assegurar ao usuário o direito à portabilidade numérica.

Maiores informações sobre o tema podem ser consultadas na Resolução nº 460, de 19 de março de 2007 e na página <https://www.anatel.gov.br/dados/controle-de-qualidade/portabilidade>

PRIVACIDADE DO CÓDIGO DE ACESSO

➤ A prestadora deve oferecer, observadas as condições técnicas, a facilidade de restrição de identificação do código de acesso do assinante que originar a chamada, quando solicitado. Essa restrição não atinge as ligações destinadas aos serviços públicos de emergência, aos quais deve ser permitida a identificação do código de acesso do usuário que originar a chamada (§1º e §3º do art. 25 da Resolução nº 426 de, 09 de dezembro de 2005 e inciso XIII do art. 6 da Resolução nº 477, de 07 de agosto e 2007).

➤ A prestadora deve oferecer ao assinante, observadas as condições técnicas e quando solicitado, a facilidade de bloqueio de chamada a ele dirigida que não trouxer a identificação do

código de acesso do assinante que originou a chamada (§2º do art. 25 da Resolução nº 426 de, 09 de dezembro de 2005 e § 2º do art. 91 da Resolução nº 477, de 07 de agosto e 2007).

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

2.2 Obrigações de Acessibilidade

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

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

- As pessoas com deficiência têm direito à Unidade Receptora Decodificadora (URD), que permita a utilização de recursos de acessibilidade no SeAC, em todas as suas saídas de sinal, analógicas e digitais, sempre que solicitado pelo assinante, independentemente do Plano de Serviço e sem custo adicional (art. 13-A, caput do RGA - Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016).
- A prestadora de SeAC fica obrigada a oferecer a substituição da URD de propriedade do usuário, tenha sido ela adquirida na rede da prestadora ou não, bem como garantir a plena funcionalidade de todos os recursos de acessibilidade, nos mesmos critérios inicialmente contratados (§4º do art. 13-A do RGA).

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

- As prestadoras do Serviço Móvel Pessoal e do Serviço Telefônico Fixo Comutado devem disponibilizar o acesso à Central de Intermediação de Comunicação (CIC) para as pessoas com deficiência auditiva, em tempo integral. A CIC deve permitir a intermediação por vídeo e por mensagens, acompanhando as evoluções tecnológicas ofertadas no mercado (caput e §1º do Art. 14 do RGA).
- As prestadoras poderão disponibilizar a CIC de maneira compartilhada, contratar soluções disponíveis no mercado, bem como buscar parcerias com Centrais de Interpretação de Libras (caput do art. 15 do RGA).
- A divulgação do serviço oferecido pela CIC deve estar disponível em formato acessível na página da prestadora na internet, com fácil acesso e em todos seus locais de atendimento pessoal (§1º do art. 15 do RGA).
- O acesso à CIC bem como a intermediação prestada são gratuitos, podendo ser cobrados os serviços de telecomunicações que lhe dão suporte - o custo das ligações (§2º do art. 15 do RGA).

Legislação/Regulamentação correlata:

- [Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.](#)
- Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016.

2.3 Demais Obrigações

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

PERMISSÃO DE LIVRE ACESSO AOS AGENTES DE FISCALIZAÇÃO DA ANATEL

➤ As PPPs ficam sujeitas à fiscalização da Anatel, observadas as disposições legais e regulamentares pertinentes, devendo, quando lhe for exigido, permitir aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações e aos equipamentos relacionados à prestação do serviço, bem como aos seus registros contábeis, mantido o devido sigilo.

SIGILO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

- A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.
- A prestadora deve tornar disponíveis os recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e deve manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações, e zelando para que elas sejam cumpridas, dentro dos estritos limites autorizados.

NÃO RECUSAR ATENDIMENTO QUANDO HOUVER DISPONIBILIDADE TÉCNICA

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

Legislação correlata:

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

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

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

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

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

ACESSO GRATUITO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE EMERGÊNCIA

➤ A prestadora deve assegurar o acesso gratuito de todos os seus Usuários aos serviços públicos de emergência (art. 19 da Resolução nº 477, de 07 de agosto e 2007; art. 9º da Resolução nº 357, de 15 de março de 2004).

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

NEUTRALIDADE DE REDE

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

MANTER DADOS CADASTRAIS E REGISTROS DE CONEXÃO

➤ A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano (art. 53 da Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013 e Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965 de 2014).

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

MANTER DADOS CADASTRAIS E REGISTROS DE LIGAÇÕES DO SMP

➤ A prestadora deve manter, à disposição da Anatel e demais interessados, os documentos de natureza fiscal, os quais englobam os dados das ligações efetuadas e recebidas, data, horário de duração e valor da chamada, bem como os dados cadastrais do assinante, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos (inciso XXII do art. 1º da Resolução nº 477, de 07 de agosto e 2007).

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

MANTER DADOS CADASTRAIS E REGISTROS DE LIGAÇÕES DO STFC

➤ A prestadora deve manter todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos (art. 22 da Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005).

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

VEICULAÇÃO DE CANAIS OBSERVANDO A CLASSIFICAÇÃO INDICATIVA

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

➤ A Anatel oficiará as prestadoras sobre os canais de programação em desacordo com as regras de classificação indicativa do Ministério da Justiça, cabendo a elas a cessação da distribuição desses canais de programação em até 5 (cinco) dias úteis, contados o recebimento da comunicação.

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

➤ Após a cessação da distribuição desses canais, as prestadoras terão o prazo de 30 (trinta) dias para:

- I retornar a distribuição desses canais após a sua regularização; ou
- II substituir o canal por outro de mesmo gênero.

➤ A Prestadora deverá conceder desconto proporcional na assinatura a partir do mês subsequente ao que ocorreu a cessação da distribuição do canal em desacordo com as regras de classificação indicativa do Ministério de Justiça, pela indisponibilidade desse Canal de Programação, a todos os assinantes afetados, desde a cessação da exibição do canal até sua regularização ou substituição por outro canal de mesmo gênero.

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

CANAIS DE PROGRAMAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO OBRIGATÓRIA

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

- I canais destinados à distribuição integral e simultânea, sem inserção de qualquer informação, do sinal aberto e não codificado, transmitido em tecnologia analógica pelas geradoras locais de radiodifusão de sons e imagens, em qualquer faixa de radiofrequência, nos limites territoriais da área de cobertura da concessão;
 - II um canal reservado para a Câmara dos Deputados, para a documentação dos seus trabalhos, especialmente a transmissão ao vivo das sessões;
 - III um canal reservado para o Senado Federal, para a documentação dos seus trabalhos, especialmente a transmissão ao vivo das sessões;
 - IV um canal reservado ao Supremo Tribunal Federal, para a divulgação dos atos do Poder Judiciário e dos serviços essenciais à Justiça;
 - V um canal reservado para a prestação de serviços de radiodifusão pública pelo Poder Executivo, a ser utilizado como instrumento de universalização dos direitos à informação, à comunicação, à educação e à cultura, bem como dos outros direitos humanos e sociais;
 - VI um canal reservado para a emissora oficial do Poder Executivo;
 - VII um canal educativo e cultural, organizado pelo Governo Federal e destinado para o desenvolvimento e aprimoramento, entre outros, do ensino a distância de alunos e capacitação de professores, assim como para a transmissão de produções culturais e programas regionais;
 - VIII um canal comunitário para utilização livre e compartilhada por entidades não governamentais e sem fins lucrativos;
 - IX um canal de cidadania, organizado pelo Governo Federal e destinado para a transmissão de programações das comunidades locais, para divulgação de atos, trabalhos, projetos, sessões e eventos dos poderes públicos federal, estadual e municipal;
 - X um canal legislativo municipal/estadual, reservado para o uso compartilhado entre as Câmaras de Vereadores localizadas nos Municípios da Área de Prestação do Serviço e a Assembleia Legislativa do respectivo Estado ou para uso da Câmara Legislativa do Distrito Federal, destinado para a divulgação dos trabalhos parlamentares, especialmente a transmissão ao vivo das sessões;
 - XI um canal universitário, reservado para o uso compartilhado entre as instituições de ensino superior localizadas no Município ou Municípios da Área de Prestação do Serviço, devendo a reserva atender a seguinte ordem de precedência:
 - a) universidades;
 - b) centros universitários;
 - c) demais instituições de ensino superior.
- A Prestadora não terá responsabilidade sobre o conteúdo da programação veiculada nos canais de programação de distribuição obrigatória nem estará obrigada a fornecer infraestrutura para as atividades de produção, programação ou empacotamento.

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

RETIRADA DE EQUIPAMENTOS APÓS DESATIVAÇÃO DO SERVIÇO

- A Prestadora deve providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, no endereço do assinante, sem ônus para ele, em prazo com ele acordado, não podendo excedê-lo em mais de 30 (trinta) dias contados da solicitação de desativação do serviço. Excedido o prazo, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos (§5º e §8º do art. 19 da Resolução nº 488, de 07 de agosto e 2007).