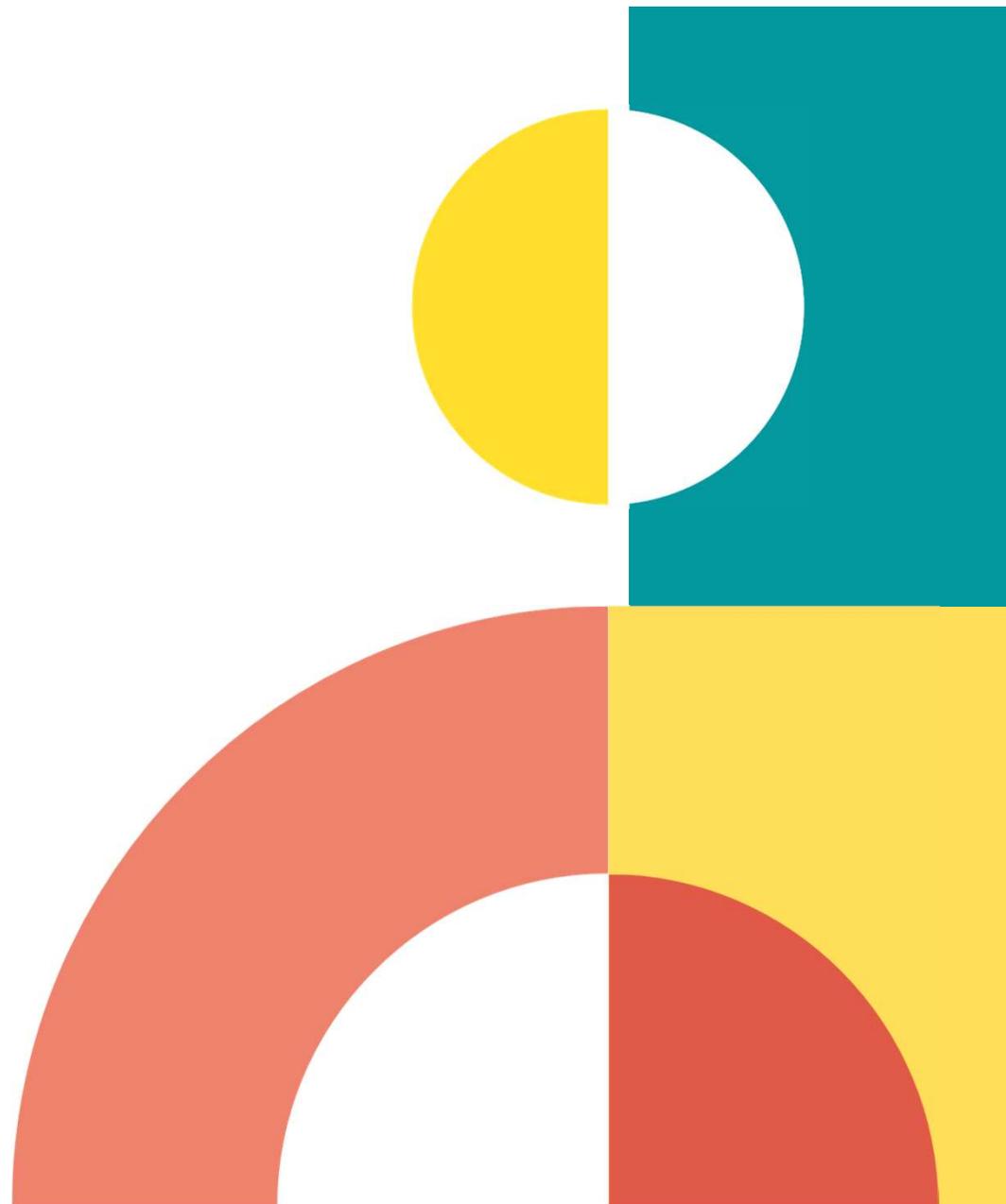




Revisão do Regulamento Geral de Direitos do
Consumidor de Serviços de Telecomunicações

RGCC

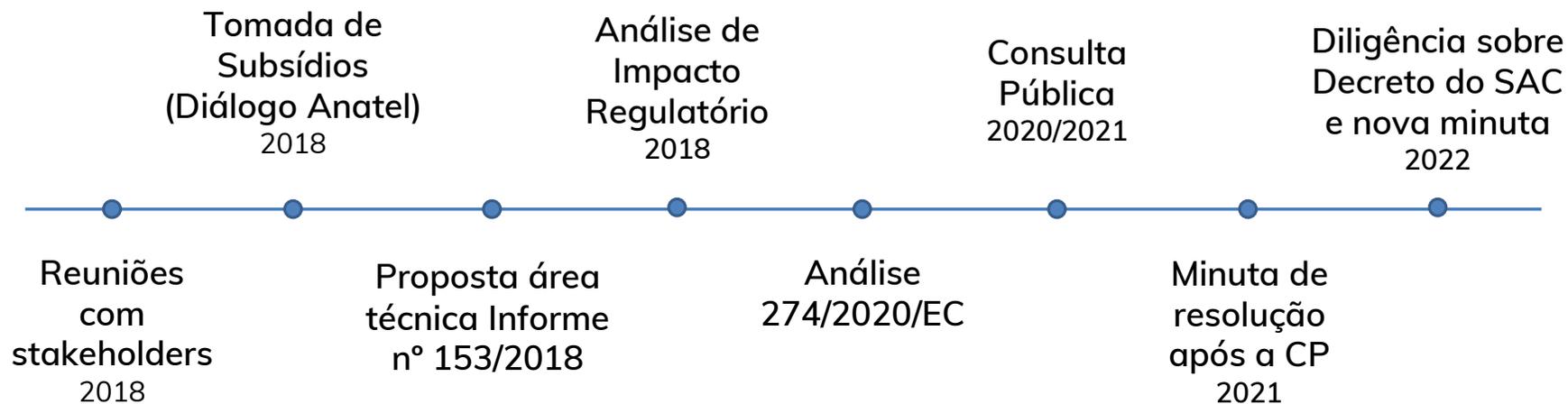


premissas

PREMISSAS PARA AMPARAR A REAVALIAÇÃO DA NORMA



histórico



oferta e contratação

COMO É:

- + Pacotes
 - + Bônus
 - + Promoção
- Plano de Serviço**

COMO O CONSUMIDOR VÊ:



COMO DEVERIA SER:



=



- Transparência e Segurança
- Fim das alterações unilaterais
- Acompanhamento facilitado

Art 20 – vedação de mudança após registro
Art 38 – vedação à sobreposição de ofertas

oferta e contratação



DESCRITIVO DETALHADO DA OFERTA

Documento com as condições de preço, acesso e fruição dos serviços.



ETIQUETA PADRÃO

Documento com o resumo das principais condições da Oferta.

- ✓ Transparência das informações
- ✓ Informações claras e acessíveis
- ✓ Principais informações em um só local
- ✓ Acompanhamento facilitado

Art 39 – documentos entregues na contratação

oferta e contratação



Possibilidade de ofertas 100% digitais

Anatel vai acompanhar a comercialização por 24 meses

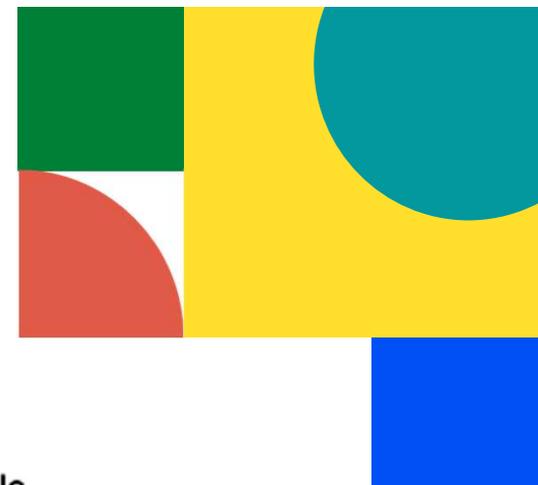
Dispositivo poderá ser suspenso se acompanhamento indicar existência de riscos ao ambiente competitivo, aos direitos dos consumidores ou violação da regulamentação setorial

Arts 21/22 – possibilidade de ofertas exclusivamente digitais
Art 94 – acompanhamento e possibilidade de suspensão

oferta e contratação

- Ofertas deverão ser registradas na Anatel (Art 19);
- Não poderá haver *empilhamento* de ofertas (Art 38);
- Aplica-se suspensão/rescisão se não houver adesão do consumidor a nova oferta antes de sua extinção/término (Art 30, §2º);
- Menção expressa à possibilidade de realizar *downgrade* (Art 26, §2º);
- Ferramenta comparadora: Anatel/entidade externa (Arts 31/32)
- Apenas ofertas no novo modelo após entrada em vigor, com regras de transição sobre as ofertas existentes (Art 92)

cobrança



O consumidor poderá optar pelo recebimento do documento de cobrança **impresso** ou por **meios digitais**.

Os atuais clientes permanecerão recebendo o documento de cobrança na forma corrente, até que se manifestem optando.



Disponibilidade imediata



Praticidade



Consciência ambiental



Poder de escolha

cobrança



Referência para o reajuste será a data de contratação (Art 44, caput)

Prestadora pode definir data-base, desde que informe ao consumidor na contratação (Art 44, §1º)



Permissão à cobrança antecipada para forma pagamento pós-paga (Art 55, único)

Em caso de rescisão, a cobrança deve ser proporcional ao período usufruído até a rescisão (Art 55, caput)

cobrança

Devolução por indisponibilidade

Em caso de indisponibilidade por necessidade de reparo, o consumidor de telefone fixa ou banda larga fixa tem direito ao abatimento em sua fatura do valor proporcional ao período de indisponibilidade do serviço, respeitado o ciclo de faturamento (Art 63)

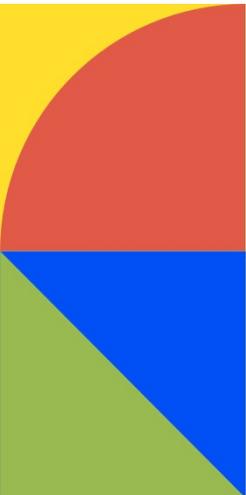
Suspensão

Serviço poderá ser suspenso após 15 dias da notificação sobre débito vencido ou do término dos créditos/prazo de validade (Art 67);

Após 60 dias da suspensão, a prestadora poderá rescindir o contrato (Art 70);

Durante esse período, é garantido ao consumidor (Art 69):

- I – receber chamadas e mensagens de texto;
- II – fazer ligações e enviar mensagens para serviços públicos de emergência;
- III - ter preservado o seu número de telefone;
- IV - acessar o Atendimento Telefônico da Prestadora.



atendimento



TODOS OS MEIOS DEVEM:

- Tratar demandas
- Garantir rastreabilidade
- Fornecer informações



URA,
Call center,
entre outros.

telefônico

Obrigatório, conforme Decreto do SAC (Arts 14 a 17). Gravação de contratação deve ser guardada por 90 dias (Art 39, §3º).



Local físico,
como as lojas.

presencial

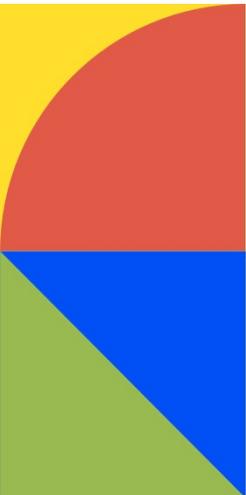
Estabelecimentos são facultativos. Mas, uma vez existentes, devem oferecer atendimento presencial (Art 18).



Chatbot, Portal,
E-mail, Aplicativos,
entre outros.

meios digitais

Passa a considerar meios digitais app, site ou quaisquer outros meios, inclusive para efeito de meio de acesso obrigatório ao consumidor de seus documentos, informações e outros Arts 12 a 13; Art 3º, II).



atendimento

Implicações do Decreto do SAC (11.034/22) sobre as regras de atendimento

SAC passa a ser serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados (e não apenas o serviço de atendimento telefônico) e tem de estar disponível 24/7 (Art 2º, caput e Art 4º, caput do DSAC)

Atendimento telefônico obrigatório:

- Pelo menos 8 horas de atendimento humano (Art 5º, I DSAC);
- Regulador pode estabelecer tempo maior (Art 5º, único DSAC);
- Opções de reclamação e de cancelamento obrigatoriamente no primeiro menu (Art 5º, II DSAC);
- Necessidade de tempo máximo de contato com atendente; Decreto não define qual será (Art 5º, III, a, DSAC).

Resposta às demandas do consumidor em sete dias corridos do registro (Art 13, caput DSAC);
Efeito imediato do pedido de cancelamento, exceto quando necessário o processamento técnico da demanda (Art 14, II DSAC).

telemarketing

Estabelecimento de princípios ao realizar chamadas publicitárias ou para oferta de serviços e produtos (Art 40):

- I - adequação dos horários para chamadas aos Consumidores, respeitado o horário comercial;
- II - observância de quantidade razoável de chamadas para os Consumidores;
- III – não realização de chamadas para códigos de acesso de consumidores que optarem por não receber chamadas publicitárias ou para oferta de produtos e serviços de telecomunicações; e
- IV - tratamento adequado de reclamações sobre chamadas indesejadas.

O Grupo de Implantação acompanhará a efetivação dos princípios



Obrigada!



www.anatel.gov.br



@anatel.oficial



@anatel_oficial



Agência Nacional de Telecomunicações



1331



APP Anatel Consumidor

