



Decreto nº 11.034/2022 (SAC)
Impactos na revisão do RGC

Felipe Roberto de Lima
Gerente de Regulamentação da Anatel

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

- [Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022](#)
- A revisão do RGC é objeto do [item 6 da Agenda Regulatória 2021-2022](#), no âmbito do processo nº [53500.061949/2017-68](#).
- A proposta passou por Consulta Pública ([nº 77/2020](#)) entre os dias 2 de dezembro de 2020 e 1 de abril de 2021. Foi também realizada Audiência Pública *online* em 9 de fevereiro de 2021.
- Na Consulta foram recebidas 310 contribuições via sistema SACP e 794 via SEI (referentes a 15 correspondências).
- A análise das contribuições foi encerrada em 3 de agosto de 2021.
- A Procuradoria se manifestou em 4 de dezembro de 2021, o Parecer foi analisado pela área técnica e o processo foi encaminhado ao Conselho Diretor em 22 de dezembro de 2021 (sorteado para o Conselheiro Emmanoel Campelo).
- O relator realizou diligência à área técnica frente ao novo Decreto SAC em 13 de maio de 2022, tendo sido a diligência respondida em 10 de junho de 2022.

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

1. SAC = atendimento por diversos canais integrados

- De acordo com o art. 2º do Decreto nº 11.034/22, o SAC passa a ser considerado como o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados (e não apenas o serviço de atendimento telefônico).
- A proposta de RGC em debate prevê que o atendimento ao consumidor pode se dar por meio remoto (telefônico, digital ou qualquer outro meio remoto) ou presencial (estabelecimento da Prestadora, próprio ou contratado com terceiros).

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

2. Regras sobre atendimento telefônico (1/3)

- O Decreto nº 11.034/22 prevê as seguintes condições mínimas que devem ser consideradas pelos órgãos ou entidades reguladoras ao dispor sobre o atendimento telefônico:
- (i) atendimento humano por 8 horas diárias, podendo o órgão ou entidade reguladora estabelecer tempo maior;
 - (i) A minuta de RGC em debate não dispõe sobre período de disponibilidade do atendimento telefônico, apenas fazendo remissão ao Decreto do SAC (ou outro que vier a substituí-lo), ao definir essa forma de atendimento.

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

2. Regras sobre atendimento telefônico (2/3)

- O Decreto nº 11.034/22 prevê as seguintes condições mínimas que devem ser consideradas pelos órgãos ou entidades reguladoras ao dispor sobre o atendimento telefônico:
- (ii) opções mínimas constantes do primeiro menu, incluídas, obrigatoriamente, as opções de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços; e
 - (ii) Quanto às opções mínimas constantes do primeiro menu, a proposta de revisão do RGC prevê que "no Atendimento Telefônico, a Prestadora deve disponibilizar a opção de rescisão do contrato de forma automatizada, sem intervenção de atendente". Não há qualquer disposição sobre a opção de reclamação, ou tampouco a obrigatoriedade de ambas estarem disponíveis no primeiro menu.

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

2. Regras sobre atendimento telefônico (3/3)

- O Decreto nº 11.034/22 prevê as seguintes condições mínimas que devem ser consideradas pelos órgãos ou entidades reguladoras ao dispor sobre o atendimento telefônico:
- (iii) tempo máximo de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada; e a transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, quando o primeiro atendente não tiver essa atribuição.
 - (iii) Não há, no RGC em debate, regra quanto ao tempo máximo de espera (esta regra era tratada pela Agência em sua regulamentação de qualidade).

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

3. Disponibilidade do SAC e veiculação de mensagens (1/3)

- O Decreto nº 11.034/22 prevê que o SAC deve estar disponível ininterruptamente (24 horas x 7 dias), por meio de pelo menos um dos canais de atendimento integrado. Prevê a possibilidade de o acesso ao SAC ser interrompido no caso do serviço ofertado não estar disponível para fruição ou contratação durante 24 horas x 7 dias, observada a regulamentação dos órgãos ou das entidades reguladoras competentes.
- A proposta de RGC em debate não dispõe sobre disponibilidade dos canais de atendimento ou sobre esta possibilidade de interrupção. Assim, vale a obrigação do Decreto nº 11.034/22.

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

3. Disponibilidade do SAC e veiculação de mensagens (2/3)

- O Decreto nº 11.034/22 prevê que o acesso inicial ao atendente não será condicionado ao fornecimento prévio de dados pelo consumidor.
- A minuta de RGC em debate veda a imposição de qualquer condicionamento ou restrição ao acesso do Consumidor ao Atendimento por Meio Digital, mas prevê que a exigência de prévia identificação do consumidor para acesso ao atendimento por meio digital não configura a restrição vedada, considerando as preocupações quanto à proteção de dados pessoais, conforme LGPD.

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

3. Disponibilidade do SAC e veiculação de mensagens (3/3)

- O Decreto nº 11.034/22 veda a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor, mas admite a veiculação de mensagens de caráter informativo, desde que tratem dos direitos e deveres dos consumidores ou dos outros canais de atendimento disponíveis.
- Não há qualquer disposição nesse sentido na proposta de RGC em debate. Assim, vale a obrigação do Decreto nº 11.034/22.

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

4. Canal único de atendimento

- O Decreto nº 11.034/22 deixou de prever a regra de que a empresa ou grupo empresarial que ofereça serviços conjuntamente deve disponibilizar ao consumidor canal único que possibilite o atendimento da demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos (conforme constava do Decreto nº 6.523/2008, art. 7º, parágrafo único).
- A proposta de RGC em debate prevê que "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".

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

5. Regras em caso de descontinuidade da chamada durante o atendimento

- O Decreto nº 11.034/22 passou a prever obrigações ao fornecedor de serviço quando a chamada é descontinuada antes da conclusão do atendimento, quais sejam: (i) retornar a chamada ao consumidor; (ii) informar o protocolo do atendimento e (iii) concluir o atendimento.
- A proposta de RGC em debate prevê que "em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a chamada ao Consumidor". Ainda, prevê que todo atendimento deve ter um protocolo associado, o qual deve ser informado ao consumidor.

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

6. Acompanhamento das demandas

- O Decreto nº 11.034/22 passou a admitir outras formas de composição do protocolo, que não aquela exclusivamente numérica.
- A proposta de RGC em debate também está neste sentido (protocolo rastreável conforme definição do Grupo de Implantação).
- O Decreto nº 11.034/22 prevê que o histórico das demandas será enviado ao consumidor, mediante solicitação, no prazo de 5 dias corridos, por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.
- A minuta de RGC em debate prevê que a prestadora deve enviar o histórico das demandas em prazo diferente (o do art. 16 do Decreto nº 6.523/2008), por meio eletrônico escolhido pelo Consumidor.

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

7. Prazo para tratamento das demandas

- O Decreto nº 11.034/22 prevê que as demandas devem ser respondidas no prazo de 7 dias corridos, a contar do registro.
- O Decreto nº 11.034/22 admite que os órgãos ou as entidades reguladoras competentes estabeleçam no setor regulado, prazo para resolução das demandas no SAC (art. 13, §4º).
- **A minuta de RGC em debate faz uma diferenciação entre demandas e reclamações, com prazos diferentes para atendimentos e resolução em cada caso.**

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

8. Atendimento de pedidos de cancelamento (1/2)

- O Decreto nº 11.034/22 prevê que, quando do pedido de cancelamento, devem ser informadas ao consumidor eventuais condições aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabíveis.
- A minuta de RGC em debate prevê que, quando do pedido de rescisão, a prestadora deve informar o consumidor sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão, débitos remanescentes e multas incidentes por descumprimento de prazo de permanência.
- O Decreto nº 11.034/22 prevê a possibilidade de realizar o cancelamento programado, a critério do consumidor.
- A minuta de RGC em debate não dispõe sobre rescisão programada, mas não impede esta possibilidade. Assim, vale a obrigação do Decreto nº 11.034/22.

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

8. Atendimento de pedidos de cancelamento (2/2)

- O Decreto nº 11.034/22 prevê que os órgãos ou as entidades reguladoras competentes fixarão prazo para a conclusão do processamento técnico da demanda quando este for necessário para que se operem os efeitos do cancelamento.
- Sobre prazo para conclusão do pedido de rescisão, a minuta de RGC em debate prevê que os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito.

NOVO DECRETO SAC

Principais pontos de alteração e impactos nas discussões do RGC

9. Considerar o porte dos fornecedores de serviços para a aplicação do disposto no Decreto do SAC

- O Decreto nº 11.034/22 prevê que os órgãos ou entidades reguladoras considerarão o porte do fornecedor de serviço, para fins da aplicação do Decreto.
- O RGC, atual e o em debate, já prevê regras que não precisam ser cumpridas pelos Prestadores de Pequeno Porte – PPP, conforme definição do PGMC. Há que se reavaliar as obrigações que precisam ou não ser cumpridas pelos PPP à luz das alterações trazidas pelo Decreto nº 11.034/22.

Obrigado!



<https://www.gov.br/anatel/pt-br>



apc@anatel.gov.br



1331



@AnatelGovBR



@AnatelGovBR



Anatel



anatel_informa



anatelgovbr



@AnatelGovBR



APP Anatel Serviço Móvel



APP Anatel Consumidor