

# REGRAS DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

📅 22 de janeiro de 2022 | Por Sabrina Neves, advogada, especialista em Direito Digital e Direito do Consumidor



## Principais Obrigações dos Provedores de Internet, de acordo com o porte da empresa

A principal regulamentação relacionada a direitos dos consumidores e obrigações dos Provedores de Internet 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](#) da ANATEL.

Também a Lei Geral de Telecomunicações (LGT - [Lei nº 9.472/97](#)) e o Código de Defesa do Consumidor (CDC – [Lei nº 8.078/90](#)) tem grande importância, além de diversas outras normas que regulam o setor.

A seguir descreveremos de forma resumida as principais obrigações aplicáveis aos Provedores de Internet:

### REGRAS GERAIS APLICÁVEIS A TODOS OS PROVEDORES

- Manter padrões de qualidade e regularidade adequados na prestação dos serviços;
- Tratamento não discriminatório;
- Informação adequada e clara sobre todas as condições da oferta, dos serviços, da contratação e da suspensão do serviço;
- Zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade e privacidade dos dados e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto;
- Não suspender os serviços sem notificação prévia;

- Documento de cobrança deve ser enviado com antecedência mínima de 5 dias do vencimento;
- Resposta eficiente e tempestiva às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- Fornecer cópia dos contratos em meio impresso ou eletrônico, os quais podem ser firmados por meio de atendimento remoto ou com assinatura digital;
- Contrato de Permanência (fidelidade) em documento separado do Contrato de Prestação de Serviços;
- O Assinante adimplente pode requerer à prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 dias e o máximo de 120 dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço (art. 67 da Resolução nº 614/2013);
- 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);
- A média mensal da velocidade deverá ser de no mínimo 80% do contratado (art. 17 Resolução 574/2011).

## **REGRAS GERAIS APLICÁVEIS APENAS AOS PROVEDORES DE PEQUENO PORTE COM MAIS DE 5 MIL ACESSOS**

### **CENTRO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Período mínimo entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis (§2º do art. 25 do RGC)

### **FIDELIZAÇÃO**

Prazo máximo de 12 meses para consumidor pessoa física, em contrapartida a benefícios (caput e §1º do art. 57 do RGC)

Multa proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do contrato (caput do art. 58 do RGC)

### **COBRANÇA**

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)  
Suspensão de cobrança do valor contestado (art. 81 RGC)

### **SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO**

Transcorridos 15 dias da notificação de existência de débito vencido, 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)

## MIGRAÇÃO DE PLANO

Cliente antigo tem direito a migrar para plano novo promocional, desde que não esteja mais no prazo de fidelidade (art. 46 RGC)

## OUTROS

- Guardar a gravação das ligações por 90 dias (art. 26 do RGC)
- Solução de reclamações em 5 dias úteis e de problemas em 10 dias úteis
- Cancelamento imediato para pedido por atendente e em até 2 dias úteis sem atendente
- Sistema eletrônico deve ter: contrato, plano, novos serviços, documentos de cobrança dos últimos 6 meses, relatório detalhado serviços últimos 6 meses, acompanhamento do serviço, opção de salvar cópia dos documentos e enviá-los por e-mail

**Independentemente do tamanho do seu Provedor, é sempre importante seguir as regras para todas as modalidades, em especial se estiver visando o crescimento.**

Para esclarecer dúvidas ou obter mais informações sobre as regras aplicáveis aos Provedores de Internet contate nossa equipe!