

# CARTILHA – REGULAMENTO GERAL CONSUMIDOR “RGC”

Outubro / 2015



# CONHEÇA SEUS DIREITOS

## Principais normas aplicáveis aos consumidores:

- \* Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90);
- \* Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações — “RGC”, aprovado pela Resolução 632/14 da Anatel.

# ABRANGÊNCIA E OBJETIVOS DO RGC

**Estabelecer regras sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços relativos ao Telefone Fixo e outras modalidades de serviço de telefonia, sem prejuízo da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, do Decreto nº 6.523/08 (SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor) e regras complementares dos direitos previstos na legislação e em outros regulamentos.**

## **DIREITOS GERAIS DOS CONSUMIDORES:**

- **Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e conforme condições ofertadas e contratadas;**
- **Liberdade de escolha da Prestadora e Plano de Serviço;**
- **Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes condições técnicas necessárias;**
- **Prévio conhecimento e acesso à informação adequada sobre as condições de contratação;**
- **Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;**
- **Resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações e pedidos de informação.**

- Ter reestabelecido a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços uma vez quitado o débito;
- Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço;
- Direito à rescisão do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- Transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço; e
- Não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicação sem autorização prévia e expressa.

# DEVERES DOS CONSUMIDORES

- Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- Respeitar os bens públicos e aqueles voltados ao público em geral;
- Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;
- Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação; e
- Comunicar imediatamente à sua prestadora: (i) transferência de titularidade do dispositivo de acesso; (ii) qualquer alteração das informações cadastrais.

# PRINCÍPIOS GERAIS SOBRE O ATENDIMENTO:

- **Confiabilidade, transparência, clareza e segurança**
- **Rastreabilidade das demandas;**
- **Presteza, cortesia e eficácia; e**
- **Racionalização e melhoria contínua.**

# REGRAS GERAIS DO ATENDIMENTO

- **Todo atendimento deve receber um número de protocolo a ser informado ao consumidor;**
- **O consumidor, sem qualquer ônus, pode receber o histórico de suas demandas;**
- **Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao Consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima; e**
- **A rescisão por iniciativa da Prestadora só pode ocorrer por comprovado descumprimento, pelo Consumidor, de obrigação contratuais ou regulamentares.**



# DISPOSIÇÕES GERAIS DA OFERTA

- É vedado à Prestadora condicionar a oferta do serviço ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço, prestado por intermédio de parceiros, coligadas, controladas ou controladora, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;
- A comparação de ofertas de serviços de telecomunicações pode ser promovida por qualquer interessado;

# REGRAS GERAIS CONTRATAÇÃO

- Antes da contratação, devem ser claramente informadas ao Consumidor todas as condições relativas aos serviços, especialmente nas hipóteses (i) de valores de preços e tarifas aplicáveis, com e sem promoção; (ii) período promocional; (iii) data e regras de reajuste; (iv) valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos; (v) restrições à utilização do serviço;
- A prestadora deve enviar ao consumidor, por mensagem eletrônica ou qualquer outra forma combinada com ele, o contrato do serviço e plano contratado, bem como o login e a senha para acesso ao espaço reservado na internet.
- Com a vigência do “RGC” qualquer cliente – novo ou antigo – tem o direito a aderir a qualquer promoção que for anunciada pela prestadora em sua região geográfica.

# REGRAS GERAIS COBRANÇA

- O documento de cobrança deve ser inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme e deve conter, sempre que aplicável: (i) identificação do período que compreende a cobrança e o valor total de cada serviço, facilidades cobradas, bem como de promoções e descontos aplicáveis; (ii) número do centro de atendimento telefônico da Prestadora que emitiu o documento; (iii) número da central da Anatel; (iv) identificação de multas e juros aplicáveis em caso de inadimplência; e (v) detalhamento de tributos.
- A Prestadora deve disponibilizar o documento de cobrança no espaço reservado ao Consumidor na internet e, havendo autorização prévia e expressa, o documento de cobrança pode passar a ser fornecido apenas por meio eletrônico;

# REGRAS GERAIS COBRANÇA

- A Prestadora não pode cobrar pela emissão da segunda via do documento de cobrança;
- Oferta pela prestadora de 6 (seis) datas de vencimento do documento de cobrança; o consumidor escolhe a que melhor se adequar às suas necessidades;
- Constitui obrigação da prestadora entregar ao consumidor o documento de cobrança, pelo menos, 5 (cinco) dias antes do vencimento, além de disponibilizá-lo na internet; e
- Direito à devolução igual ao dobro do que pagou em excesso de valores cobrados indevidamente.

# FIM