

**PORTARIA Nº 118, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2014**

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições, considerando o disposto no art. 6º, § 2º do Regulamento dos Serviços de Radiodifusão, aprovado pelo Decreto nº 52.795, de 31 de outubro de 1963, com a redação dada pelo Decreto nº 7.670, de 16 de janeiro de 2012, e tendo em vista o que consta do Processo Administrativo nº 53000.066680/2011 resolve:

Art. 1º Outorgar permissão ao MUNICÍPIO DE AVARÉ, para executar, pelo prazo de dez anos, sem direito de exclusividade, Serviço de Radiodifusão Sonora em Frequência Modulada (FM), com fins exclusivamente educativos, no município de Avaré, estado de São Paulo.

Parágrafo único. A permissão ora outorgada reger-se-á pelo Código Brasileiro de Telecomunicações, leis subsequentes, regulamentos e obrigações assumidas pela outorgada.

Art. 2º Este ato somente produzirá efeitos legais após deliberação do Congresso Nacional, nos termos do § 3º do art. 223 da Constituição.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO BERNARDO SILVA

**PORTARIA Nº 119, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2014**

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições, considerando o disposto no art. 6º, § 2º do Regulamento dos Serviços de Radiodifusão, aprovado pelo Decreto nº 52.795, de 31 de outubro de 1963, com a redação dada pelo Decreto nº 7.670, de 16 de janeiro de 2012, e tendo em vista o que consta do Processo Administrativo nº 53000.008620/2012, resolve:

Art. 1º Outorgar permissão à FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE, para executar, pelo prazo de dez anos, sem direito de exclusividade, Serviço de Radiodifusão Sonora em Frequência Modulada (FM), com fins exclusivamente educativos, no município de Estância, estado de Sergipe.

Parágrafo único. A permissão ora outorgada reger-se-á pelo Código Brasileiro de Telecomunicações, leis subsequentes, regulamentos e obrigações assumidas pela outorgada.

Art. 2º Este ato somente produzirá efeitos legais após deliberação do Congresso Nacional, nos termos do § 3º do art. 223 da Constituição.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO BERNARDO SILVA

**PORTARIA Nº 120, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2014**

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições, considerando o disposto no art. 6º, § 2º do Regulamento dos Serviços de Radiodifusão, aprovado pelo Decreto nº 52.795, de 31 de outubro de 1963, com a redação dada pelo Decreto nº 7.670, de 16 de janeiro de 2012, e tendo em vista o que consta do Processo Administrativo nº 53000.058587/2011, resolve:

Art. 1º Outorgar permissão à CENTRO FEDERAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA CELSO SUSKOW DA FONSECA, para executar, pelo prazo de dez anos, sem direito de exclusividade, Serviço de Radiodifusão Sonora em Frequência Modulada (FM), com fins exclusivamente educativos, no município de Nova Friburgo, estado de Rio de Janeiro.

Parágrafo único. A permissão ora outorgada reger-se-á pelo Código Brasileiro de Telecomunicações, leis subsequentes, regulamentos e obrigações assumidas pela outorgada.

Art. 2º Este ato somente produzirá efeitos legais após deliberação do Congresso Nacional, nos termos do § 3º do art. 223 da Constituição.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO BERNARDO SILVA

**DESPACHO DO MINISTRO**  
Em 21 de fevereiro de 2014

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições, resolve acolher o disposto no PARECER nº 194/2014/SJL/DDRA/GCAJ//CONJUR-MC/CGU/AGU, constante do processo 53000.022807/2012, de sorte a não conhecer o recurso interposto pela FUNDAÇÃO BRASIL ECOAR, participante do Aviso de Habilitação nº 01/2012, do Serviço de Radiodifusão Sonora em Frequência Modulada, com fins exclusivamente educativos, no município de Ipirá, estado da Bahia, por meio do canal 286E, tendo em vista a intempestividade da solicitação.

PAULO BERNARDO SILVA

**AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**  
CONSELHO DIRETOR**RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014**

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo artigo 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014, resolve:

Art. 1º Aprovar o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, na forma do Anexo I a esta Resolução.

Art. 2º O Regulamento mencionado no art. 1º entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data da publicação desta Resolução.

§ 1º As obrigações constantes do Regulamento serão plenamente exigíveis com a sua entrada em vigor, ressalvadas:

I - No prazo de 8 (oito) meses, as dispostas no:

a) Título III: art. 10; e,

b) Título IV: art. 48.

II - No prazo de 12 (doze) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 21, 22 e 26;

b) Título IV: art. 44; e,

c) Título V: arts. 62 e 74, caput, incisos I, II, III, IV, V, VI e VII.

III - No prazo de 18 (dezoito) meses, as dispostas no:

a) Título III: arts. 12, 34, 38, 39 e 40; e,

b) Título V: art. 80.

IV - No prazo de 24 (vinte e quatro) meses, as dispostas no:

a) Título V: art. 72, inciso VIII e parágrafo único.

§ 2º As disposições do Título VI do Regulamento entram em vigor imediatamente, na data da publicação desta Resolução.

Art. 3º Aprovar, na forma do Anexo II a esta Resolução, alteração nos Regulamentos nele previstos.

§ 1º O Anexo II entra em vigor no prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da publicação desta Resolução.

§ 2º Em caso de conflito entre as disposições vigentes do Regulamento mencionado no art. 1º e os demais dispositivos regulamentares elencados ou não no Anexo II, terão precedência os do Regulamento aprovado por esta Resolução.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO BATISTA DE REZENDE

Presidente do Conselho

## ANEXO I

## REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

## TÍTULO I

## DISPOSIÇÕES GERAIS

## CAPÍTULO I

## DA ABRANGÊNCIA E DOS OBJETIVOS

Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo estabelecer regras sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços relativos ao Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, ao Serviço Móvel Pessoal - SMP, ao Serviço de Comunicação Multimídia - SCM e aos Serviços de Televisão por Assinatura.

§ 1º Para fins deste Regulamento, os Serviços de Televisão por Assinatura abrangem, além do Serviço de Acesso Condicionado - SeAC, o Serviço de TV a Cabo (TVC), o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH) e o Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA).

§ 2º A aplicação das regras constantes do presente Regulamento não afasta a incidência da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, e regras complementares dos direitos previstos na legislação e em outros regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes.

CAPÍTULO II  
DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

I - Consumidor: pessoa natural ou jurídica que utiliza serviço de telecomunicações de interesse coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à Prestadora, na forma do disposto no art. 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

II - Contrato de Permanência: documento firmado entre Consumidor e Prestadora, regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, que trata do benefício concedido ao Consumidor em troca da sua vinculação, durante um prazo de permanência pré-determinado, a um Contrato de Prestação do Serviço;

III - Grupo: Prestadora de Serviços de Telecomunicações individual ou conjunto de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações que possuam relação de controle, como controladoras, controladas ou coligadas, aplicando-se os conceitos do Regulamento para Apuração de Controle e Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 101, de 4 de fevereiro de 1999;

IV - Microrregião: conjunto de municípios com características sociais, demográficas e econômicas similares, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;

V - Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações: prestação de diferentes serviços de telecomunicações pelo Grupo ou por meio de parceria entre Prestadoras, cuja fruição se dá simultaneamente e em condições comerciais diversas daquelas existentes para a oferta individual de cada serviço;

VI - Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

VII - Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta serviço de telecomunicações de interesse coletivo; e,

VIII - Prestadora de Pequeno Porte: Prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço ou, em se tratando do Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado nas modalidades de Longa Distância Nacional - LDN e Internacional - LDI, aquela com até 50.000 (cinquenta mil) documentos de cobrança emitidos pela Prestadora de STFC e por outras em seu nome, por mês, considerando ambas as modalidades.

## TÍTULO II

## DOS DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES

## CAPÍTULO I

## DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;

IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XII - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;

XIII - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

XVI - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XVIII - ao não recebimento de mensagem de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e,

XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

## CAPÍTULO II

## DOS DEVERES DOS CONSUMIDORES

Art. 4º São deveres dos Consumidores:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;

IV - cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

VI - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamento ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção; e,