CONGRESSO NACIONAL
CONSELHO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

PARECER Nº 5, DE 2005 - CCS

Parecer do Conselho de Comunicação Social sobre Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura – Ofício n.º 167/2005 da ANATEL.

Relator: **Gilberto Carlos Leifert**

RELATÓRIO

Em atenção ao r. despacho do Senhor Presidente do Conselho de Comunicação Social do Congresso Nacional, este Conselheiro recebeu em 1º de agosto de 2005 para examinar e emitir parecer a proposta de **REGULAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS ASSINANTES DOS SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA** originária da ANATEL, que a encaminhara através do ofício nº 167/2005-CMROR/CMRO/SCM, de 1º de agosto de 2005, firmado por seu ilustre Superintendente de Serviços de Comunicação de Massa, Dr. ARA APKAR MINASSIAN, e vazado nos seguintes termos:

> *"Encaminho a V. Exa. a proposta do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, alterada e atualizada conforme as contribuições à Consulta Pública nº 582, de 06 de dezembro de 2004, publicada no Diário Oficial da União do dia 08 subsequënte.*
> *O mencionado regulamento estabelece normas básicas de proteção e defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, que compreende o serviço de TV a cabo, 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), o Serviço Especial de TV por Assinatura (TVA) e outros que vierem a ser criados pela Agência.*

Referida Consulta Pública esteve franqueada no período de 08 de dezembro de 2004 a 21 de fevereiro de 2005 e dela resultou a elaboração, pela Agência, de uma proposta de Regulamento.

Como informa a nota prévia distribuída aos Srs. Membros da Comissão de TV por Assinatura, o Relator tomou a iniciativa de promover reuniões com a ABTA - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÃO POR ASSINATURA (em 04/10/05), posteriormente com a ANATEL em conjunto com a ABTA e com as empresas operadoras a ela associadas (em 03.11.05).

Em 10/11/05 antecipei aos meus ilustres pares da Comissão de TV por Assinatura, bem como à ANATEL e à ABTA cópia do projeto de Regulamento que fica fazendo parte integrante do presente parecer. Como já tive oportunidade de assinalar, o texto foi produzido a partir do original da ANATEL e incluiu emendas proporcionadas pelas contribuições de conteúdo técnico e jurídico recebidas pelo Relator.

O texto ora submetido à Casa manteve a sistematização preconizada pela ANATEL.

O primeiro capítulo, "Das Disposições Gerais", determina a finalidade do Regulamento e estabelece definições básicas, em conformidade com a legislação aplicável ao serviços de TV a Cabo, MMDS, DTH e TVA, como, por exemplo, os significados de "área de prestação de serviços", "assinante", "assinatura", "centro de atendimento", "interrupção do serviço" etc.

O Capítulo II declara em seus 21 incisos, de forma minuciosa, os direitos dos assinantes; os Capítulos III e IV estabelecem, respectivamente, os deveres dos assinantes e das operadoras. Já os capítulos V, VI e VII versam sobre a forma de contratação dos serviços, sanções previstas contra as operadoras (advertência, multa, suspensão temporária, caducidade e cassação) e, em suas disposições finais, prevê-se a vigência do Regulamento dentro de 180 dias da sua publicação (pela ANATEL).

Em 03/11/05 os Srs. Membros presentes à 10ª. Reunião deste Conselho receberam cópia do texto do Regulamento sob exame e em 10/11/05 o Sr. Presidente do C.C.S., nobre **CONSº ARNALDO NISKIER**, deferiu novo encaminhamento do texto aos meus ilustres pares na Comissão de TV por Assinatura e à ANATEL, tendo S. Exa. assinado prazo de 5 dias para manifestações.

É o relatório, Sr. Presidente. Se não houver dúvidas a respeito, peço licença ao Plenário para apresentar meu parecer.

PARECER

A Lei nº 8.977/95, que dispõe sobre o serviço de TV a cabo e dá outras providências, determina em seu art. 4º, § 2º, que

> *As normas e regulamentações, cuja elaboração é atribuída por esta Lei ao Poder Executivo, só serão baixadas após serem ouvidos os respectivos pareceres do Conselho de Comunicação Social (...)*

No mesmo sentido preceituam o Regulamento do Serviço de TV a Cabo (art. 5º), anexo ao Decreto nº 2206/97 e Regimento Interno deste egrégio C.C.S. (art. 3º, inciso XII).
Este Conselho, portanto, examina matéria inserida no âmbito de suas atribuições legais, sendo, por sua vez, competente a ANATEL para editar os instrumentos normativos que assegurem os direitos dos assinantes dos Serviços de Telecomunicações através do Regulamento sob exame, em face do que determina a Lei Geral de Telecomunicações (nº 9.472/77). Leio os arts. 5º e 127:

> **Art. 5º** Na disciplina das relações econômicas no setor de telecomunicações observar-se-ão, em especial, os princípios constitucionais da soberania nacional, função social da propriedade, liberdade de iniciativa, livre concorrência, defesa do consumidor, redução das desigualdades regionais e sociais, repressão ao abuso do poder econômico e continuidade do serviço prestado no regime público.
>
> **Art. 127** A disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores, destinando-se a garantir:
> incisos III, V e X - o respeito aos direitos dos usuários ; o equilíbrio das relações entre prestadoras e usuários dos serviços e a permanente fiscalização.

Demais isso, determina o art. 19 do Decreto nº 2.338/97 que a ANATEL articulará sua atuação com a do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, organizado pelo Decreto nº. 2.181, de 20 de março de 1997, visando à eficácia da proteção e defesa do consumidor dos serviços de telecomunicações, observado o disposto no Código de Defesa do Consumidor e na LGT.

Vale dizer que os serviços de televisão por assinatura são disciplinados em lei e fiscalizados pela ANATEL; os contratos submetem-se ao Código Civil e ao Código de Defesa do Consumidor e, a curto prazo, também o serão ao Regulamento ora submetido a exame.

O Relator poderia limitar-se ao exame formal da proposta de Regulamento elaborada pela ANATEL, mas entendeu ser oportuno e conveniente somar esforços com a Autoridade e com as empresas privadas que exploram o serviço. No desempenho da tarefa, que diz respeito diretamente a milhões de brasileiros que contrataram os serviços de televisão por assinatura, este Conselheiro estabeleceu e orientou-se por algumas premissas, que deseja expor agora com os Senhores Conselheiros:

1ª premissa – O Regulamento a ser baixado pela ANATEL deverá estar em conformidade com a legislação federal específica;

2ª. – O serviço de televisão por assinatura [como visto em nossa 10ª. reunião] é prestado por empresas privadas –, as operadoras –, que recebem remuneração de seus assinantes-consumidores;

3ª. – Os consumidores estão vinculados às operadoras por força de contratos de adesão, cujos termos de negócio variam em função das ofertas e formatos por elas praticados, e da capacidade econômica dos assinantes. No entanto, a efetividade dos direitos do consumidor-assinante poderá ser alcançada por meio de normas mais minuciosas e objetivas, tais como, o direito de reclamar e ser ouvido, normas sobre cobrança, interrupção de serviços e a forma de compensação etc.

4ª premissa. – Os termos de negócio consubstanciados no contrato entre a operadora e seus assinantes estão submetidos ao Código de Defesa de Consumidor, sendo nulas de pleno direito quaisquer cláusulas abusivas. [arts. 6º, nº IV e 51 do CDC]

Como resultado do empenho de todos os que contribuíram com o Relator na elaboração do texto, foi possível orientar a elaboração do Regulamento por tais premissas.

Com efeito, os serviços prestados pelas operadoras a seus assinantes são regidos por legislação específica, sob fiscalização da ANATEL; os contratos firmados entre operadoras e assinantes estão submetidos ao Código de Defesa do Consumidor e ao Código Civil, no que couber.

Para melhor configurar os contratos entre operadoras e seus assinantes recorro ao direito positivo:

> Código de Defesa do Consumidor [Art. 54.]
> **Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor**

de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

(Novo) Código Civil [Art. 423]

Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente.

A despeito de contornos legais tão bem definidos, o projeto de "**Regulamento de Proteção e Defesa do Consumidor de Serviços de Televisão por Assinatura"** ora submetido a exame declara de modo redundante em seu penúltimo artigo que **"os direitos e deveres dos assinantes (...) serão exercidos em consonância com os princípios do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (...) e com a regulamentação aplicável".**

A fim de bem encaminhar a matéria e em respeito ao precioso tempo dos Srs. Conselheiros, convém ter presente que **o Regulamento não vai estabelecer os direitos dos consumidores de TV por assinatura nem tem o condão de ampliar ou limitar os deveres das operadoras.** Cuida-se, através do novo diploma de traduzir, materializar, tornar tangível, a forma pela qual, na prática, podem os consumidores exercer direitos previamente definidos em leis e em outros regulamentos, e nos respectivos contratos.

Na tentativa de melhor traduzir a idéia, poder-se-ia dizer que o Regulamento seria o "manual do assinante". Diante da frustração de suas expectativas ou prejuízos efetivos o consumidor, conhecedor de seus direitos e obrigações, saberá que pode reclamar diretamente à operadora ou representar à ANATEL, esta na qualidade de órgão que atua em articulação com o Sistema de Nacional de Defesa do Consumidor.

Em função do exposto, recomendo ao Conselho de Comunicação Social a aprovação do projeto de "**Regulamento de Proteção e Defesa do Consumidor de Serviços de Televisão por Assinatura**" [anexo com 33 dispositivos], a ser oportunamente baixado por meio de Resolução do egrégio Conselho Diretor da ANATEL, na forma da legislação em vigor.

O Relator congratula-se com a ANATEL, na pessoa do Dr. ARA APKAR MINASSIAN, ilustre Superintendente de Serviços de Comunicação de Massa, pela iniciativa, que uma vez implementada, estabelecerá novo patamar nas relações entre as operadoras e seus clientes-assinantes.

De igual forma, o Relator agradece à ABTA e às empresas a ela associadas, na pessoa de seu ilustre diretor-executivo, DR. ALEXANDRE ANNEMBERG, pelo apoio à iniciativa da ANATEL de assegurar adequada proteção e defesa aos direitos dos assinantes de TV por assinatura.

É o parecer.

Brasília, 05 de dezembro de 2005.

ARNALDO NISKIER
Presidente do Conselho de Comunicação Social do Congresso Nacional

Nota da Secretaria: Parecer aprovado na 11ª Reunião do Conselho de Comunicação Social, realizada em 5.12.2005.

Nota prévia do Relator ao texto do Regulamento

O texto do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura apresentado a seguir (versão de 03.11.05) foi produzido pelo relator a partir de proposta originária da ANATEL e encaminhada ao Conselho de Comunicação Social através do ofício 167/2005-CMROR/CMRO/SCM-Anatel, de 01.8.05.

O projeto original foi analisado pelo relator em conjunto com a Anatel e com a ABTA, e veio a merecer os aprimoramentos resultantes das valiosas contribuições técnicas e jurídicas recebidas da própria Anatel, da Procuradoria da República do DF (que as transmitira à Anatel), da ABTA e das operadoras a ela associadas.

A última reunião sobre a matéria foi realizada em S. Paulo no dia 03/11/05, sob coordenação do relator Gilberto C. Leifert, presentes os Srs. Ara Minassian (Superintendente de Serviços de Comunicação de Massa da Anatel); Dione Craveiro, Alexandre Annenberg e José Guilherme Mauger (ABTA); Adir de Souza Matos e Adriana Grecco Moulin (DirectTV); Edson Kikuchi (Sky) e André Borges (Net Serviços).

ANEXO À RESOLUÇÃO N.° XXX, DE XX DE XXXXXXXXXXX DE 2005.

Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por assinatura.

CAPÍTULO I

Das Disposições Gerais

Art. 1º Este Regulamento estabelece normas básicas de proteção e defesa dos direitos dos assinantes dos serviços de TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH) e Especial de TV por Assinatura (TVA), sob a regência da Lei n.º 9.472 de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), da Lei n.º 8.977 de 6 de janeiro de 1995, Lei do Serviço de TV a Cabo e das regulamentações específicas dos mencionados serviços.

Parágrafo único. Os serviços de telecomunicação, prestados em regime privado, compreendidos no **caput** doravante serão denominados serviços de televisão por assinatura.

Art. 2º Para fins deste Regulamento são adotadas as seguintes definições:

I - Área de Prestação do Serviço (APS): é a área geográfica definida no ato de outorga de exploração de serviços de televisão por assinatura;

II - Assinante: é a pessoa natural ou jurídica que firma contrato com as operadoras de serviços para fruição de serviços de televisão por assinatura, mediante pagamento pelos serviços que lhe forem prestados;

III - Assinatura: é o valor pago periodicamente pelo assinante em contrapartida aos serviços contratados;

IV - Centro de atendimento: setor das operadoras, responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços, que oferece atendimento pessoal na localidade da sede da operadora e, alternativamente, atendimento telefônico, eletrônico ou automático (URA) aos assinantes ou outras partes interessadas;

V - Interrupção do serviço: suspensão temporária, total ou parcial, da prestação do serviço;

VI - Plano de serviço: conjunto de programas ou programações e outras modalidades de serviços contratados pelo assinante;

VII – Ponto principal: é o primeiro ponto de acesso aos serviços de televisão por assinatura instalado no mesmo endereço e unidade residencial ou comercial do assinante.

VIII – Ponto-extra: ponto de acesso adicional, opcional e oneroso, instalado no mesmo endereço e unidade residencial ou comercial, independente e autônomo do ponto principal, onde é conectado outro terminal do assinante.

IX - Operadoras: são as empresas detentoras de concessão, permissão ou autorização para prestação de serviços de televisão por assinatura.

X – Terminal: televisor, computador ou outro equipamento eletrônico que possibilite a fruição dos serviços de televisão por assinatura.

CAPÍTULO II

Dos Direitos dos Assinantes

Art. 3º São direitos do assinante:

I - acesso aos serviços de televisão por assinatura, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza em sua Área de Prestação de Serviço, conforme condições ofertadas ou contratadas;

II - liberdade de escolha de sua operadora;

III - não discriminação quanto às condições de acesso e fruição dos serviços; os serviços oferecidos de forma individualizada ("*pay-per-view*") estarão disponíveis a todos os assinantes, independentemente do plano de serviço contratado, desde que presentes as condições técnicas necessárias.

IV - prévio conhecimento dos preços, das condições de contratação, prestação e suspensão dos serviços, que deverão constar em contrato escrito, entregue ao assinante, redigido em termos claros com caracteres ostensivos e de fácil compreensão;

V - inviolabilidade e segredo da comunicação entre assinante e operadora, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;

VI - não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VII - respeito à sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pelas operadoras do serviço;

VIII - obtenção de resposta às reclamações apresentadas junto às operadoras do serviço;

IX - direito de petição contra as operadoras do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

X - reparação dos danos causados pela violação de seus direitos;

XI - adequada prestação do serviço que satisfaça às condições de regularidade, atualidade, urbanidade, respeito no atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais;

XII - acesso direto e facilitado à Anatel e às operadoras de serviços de televisão por assinatura para encaminhamento de reclamações, solicitações de informações e serviços, e sugestões;

XIII - restabelecimento da prestação dos serviços em até 72 (setenta e duas) horas, contadas a partir da purgação da mora;

XIV - sigilo, acesso e obtenção de fotocópias ou certidões das informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados de prestadores de serviços;

XV - obtenção de informações precisas sobre local e horário de funcionamento dos centros de atendimento das operadoras;

XVI - acesso à tramitação e informações sobre as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo na Anatel, nos termos do Regimento Interno;

XVII - informação prévia sobre o preço cobrado pela prestação dos serviços, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste de preço;

XVIII - recebimento do documento de cobrança contendo os dados necessários à exata compreensão do serviço prestado;

XIX - recebimento adequado dos serviços de instalação, manutenção e retirada dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;

XX – acesso gratuito a informações sobre a programação oferecida; e

XXI – devolução, em dinheiro, das quantias pagas em decorrência de cobrança indevida, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela operadora aos valores pagos em atraso, em até 5 (cinco) dias úteis, contados da contestação da cobrança indevida.

CAPÍTULO III

Dos Deveres dos Assinantes

Art. 4º São deveres dos assinantes:

I - utilização adequada dos serviços e equipamentos fornecidos pela operadora, procedendo com lealdade e boa-fé;

II - prestação das informações que lhe forem solicitadas e colaboração para a adequada prestação do serviço e, colaboração para a adequada prestação de serviço, obrigando-se a manter seus dados cadastrais atualizados;

III - comunicação das irregularidades praticadas pelos prestadores de serviços às autoridades competentes;

IV - cumprimento regular das obrigações assumidas em contrato;

V - pagamento pela prestação dos serviços na forma contratada;

VI – zelar pela integridade da rede interna e não alterá-la sem a interveniência da operadora.

CAPÍTULO IV

Dos Deveres da Operadora

Art. 5º A operadora de serviços de televisão por assinatura está obrigada a:

I - realizar a distribuição dos sinais em condições técnicas adequadas;

II – prover o atendimento a consumidores cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, observado o disposto na regulamentação vigente,

exceto nos casos de inviabilidade técnica comprovada, falta de infra-estrutura local ou restrições de crédito ao consumidor.

III - observar as normas e regulamentos relativos ao serviço;

IV - submeter-se à fiscalização exercida pela Anatel;

V - prestar, a qualquer tempo, à Anatel, informações sobre a execução do serviço;

VI - atender, dentro do prazo estipulado, determinações expedidas pela Anatel;

VII - manter a licença de funcionamento na estação para fins de fiscalização, na forma da regulamentação.

VIII - manter atualizado, junto à Anatel, o endereço para correspondência;

IX - tornar disponível ao assinante, quando por ele solicitado e às expensas dele, dispositivo que permita o bloqueio de canais;

X - manter, em sua sede local, lista atualizada dos canais oferecidos a seus assinantes, juntamente com a programação neles vinculadas; e

XI - fornecer cópia impressa do contrato se assim for solicitado pelo assinante.

Seção I

Das Interrupções do Serviço e das Quedas do Sinal

Art. 6º Em caso de interrupção do serviço, a operadora deve realizar compensação, por meio de abatimento, concessão de crédito ou ressarcimento, ao assinante, em valor correspondente ao período de interrupção, proporcional ao valor da assinatura.

§ 1º No caso de programas pagos individualmente, a compensação será feita pelo seu valor integral.

§ 2º O documento de cobrança discriminará a forma de compensação.

§ 3º A compensação deve ocorrer mediante ressarcimento quando não houver próximo documento de cobrança.

Art. 7º As manutenções preventivas, ampliações da rede ou quaisquer alterações no sistema, que provocarem queda da qualidade dos sinais transmitidos ou a interrupção do serviço oferecido pelas operadoras deverão ser realizadas, preferencialmente, em dias úteis e comunicadas aos assinantes, informando a data e a duração da interrupção, com antecedência mínima de 3 (três) dias.

§ 1º O assinante deve ser novamente informado caso haja alteração na data e na duração da interrupção mencionada no caput.

§ 2º Na situação prevista no **caput**, as operadoras de televisão por assinatura deverão realizar a compensação ao assinante, nos termos do art.6º, exceto nos casos em que o tempo de interrupção não exceda a 3 (três) horas mensais.

§ 3º A operadora deverá comunicar à Anatel com antecedência mínima de 3 (três) dias, caso a situação prevista no **caput** puder se prolongar por mais de 24 (vinte e quatro) horas consecutivas.

Art. 8º A queda da qualidade dos sinais transmitidos ou a interrupção do serviço oferecido pela operadora, que ocorrer por motivos diversos dos descritos no artigo

7º, deverá ser justificada perante a Anatel, em até 15 (quinze) dias após a ocorrência, com a comprovação dos motivos que a provocaram e a explicação sobre as medidas tomadas para a normalização do serviço, prevenção de novas ocorrências e compensação aos assinantes.

Art. 9º As operadoras não serão obrigadas a realizar a compensação prevista no art. 6º se a interrupção do serviço for causada, comprovadamente, pelo próprio assinante, bem como, nas hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior, e nos casos em que o tempo de interrupção para manutenção preventiva não exceda a 3 (três) horas mensais.

Art. 10 O restabelecimento da qualidade dos sinais transmitidos ou a solução da interrupção devem ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas, à exceção do previsto no art. 7º deste Regulamento.

Parágrafo único. Na hipótese de o serviço ser restabelecido em prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas, a operadora deverá, no prazo máximo de 3 (três) dias, contados da ocorrência da interrupção, apresentar a explicação e a comprovação dos motivos junto à Anatel, além de justificar, perante seus assinantes da Área de Prestação do Serviço.

Art. 11 O restabelecimento da prestação do serviço não exime a operadora do dever de realizar a compensação do período de interrupção no documento de cobrança do mês subseqüente ao evento, na forma prevista no art. 6º deste Regulamento.

Art. 12 A operadora deve manter registro, por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, com histórico que demonstre os períodos de interrupção do serviço, as medidas tomadas para a normalização do serviço e o respectivo tempo de implementação para o efetivo restabelecimento do serviço.

Art. 13 Para apurar o tempo de interrupção do serviço e calcular o valor a ser compensado, ressalvadas as hipóteses do art. 9º deste Regulamento, a operadora deve somar todo e qualquer período de interrupção do serviço, mesmo nos casos de reparos técnicos, ajustes ou manutenção do sistema, aplicando-se às eventuais interrupções os seguintes parâmetros:

I - devem ser computadas todas as interrupções, independentemente do horário, e da duração ou do número de canais envolvidos;

II - o valor da compensação deve ser proporcional ao valor da assinatura, considerando-se a soma de todos os períodos de interrupção;

III - na definição do valor total da compensação a ser concedida devem ser desconsideradas as sobras de valor inferior a R$ 0,01 (um centavo);

§ 1º A compensação do valor na mensalidade paga pelo assinante não o impede de buscar, pelas vias legais, o ressarcimento que ainda entenda devido.

§ 2º A compensação exime a operadora das sanções previstas no contrato de concessão ou termo de autorização e na regulamentação aplicável.

Seção II

Do Atendimento ao Assinante

Art. 14 A operadora deve solucionar ou responder adequadamente as reclamações e pedidos de informação recebidos dos assinantes no prazo máximo de 10 (dez)

dias úteis a contar do seu recebimento, ressalvados os casos decorrentes de caso fortuito ou força maior.

Art. 15 A operadora deverá manter centro de atendimento para seus assinantes.

§ 1º O atendimento ao assinante por telefone deverá ser acessível diariamente, a custo de ligação local ou discagem gratuita, das 9h às 21h, sem interrupção.

§ 2º A operadora deverá manter um centro de atendimento pessoal na localidade de sua sede.

§ 3º Toda reclamação, solicitação de serviços ou providências dirigida ao centro de atendimento deve receber um número de registro nos sistemas da operadora, que será sempre informado ao assinante.

§ 4º A operadora deverá divulgar as formas de acesso ao centro de atendimento.

Seção III

Dos Valores Cobrados

Art. 16 Os documentos de cobrança devem ser impressos de maneira clara, inteligível, inviolável, ordenada e dentro de padrão uniforme em toda a Área de Prestação do Serviço e entregues ao assinante pelo menos 5 (cinco) dias antes da data de seu vencimento, sem prejuízo da obrigatoriedade de a operadora possibilitar ao assinante a verificação do débito e o pagamento dentro do prazo, no centro de atendimento ou pela Internet.

Art. 17 Qualquer cobrança de valor adicional, pela operadora, deverá ser previamente informada ao assinante.

§ 1º Em qualquer caso, a comunicação enviada ao assinante deve conter discriminação clara do motivo da nova cobrança e seus valores.

§ 2º Caso o assinante entenda ser excessivo o valor de que trata o **caput**, pode rescindir, sem ônus, o contrato celebrado com a operadora ou recusar a cobrança sem prejuízo de manutenção do contrato vigente.

Seção IV

Do Cancelamento

Art. 18 O assinante poderá rescindir o contrato mediante comunicação escrita à operadora ou contato com a central de atendimento.

§ 1º A cobrança pelo serviço deverá cessar em até 24 (vinte e quatro) horas após o pedido de cancelamento, somente podendo ser cobrados dos assinantes eventuais valores residuais, incluindo multas contratuais, se aplicáveis.

§2º A operadora deverá providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, no endereço do assinante, no prazo com ele acordado, não podendo excedê-lo em mais de 30 (trinta) dias, após os quais cessa a responsabilidade do assinante pela guarda e integridade dos equipamentos.

§ 3º A retirada dos equipamentos deverá ser realizada pela operadora, sem ônus para o assinante, podendo este optar por providenciar a entrega dos equipamentos.

Seção V

Da Cobrança de Débitos

Art. 19 A operadora deverá observar a legislação vigente para cobrança dos encargos decorrentes do contrato celebrado com o assinante.

Art. 20 A operadora deverá notificar o assinante inadimplente pelo menos 15 (quinze) dias antes de proceder à suspensão da prestação do serviço e pelo menos 30 (trinta) dias antes da inscrição do nome deste junto aos Sistemas de Proteção ao Crédito.

Art. 21. A inscrição do nome do assinante inadimplente junto aos Sistemas de Proteção ao Crédito não pode se dar antes de 15 (quinze) dias da suspensão da prestação do serviço.

Parágrafo único. O valor informado como devido pelo assinante inadimplente aos Sistemas de Proteção ao Crédito corresponderá ao período usufruído e não pago.

Seção VI

Dos Serviços

Art. 22 A operadora deverá dar ampla divulgação de cada um de seus planos de serviços e seus respectivos valores, que devem estar disponíveis em página na internet ou outro meio de fácil acesso.

Art. 23 Qualquer alteração no plano de serviço que implique em ônus para o assinante deverá ser a ele informada no mínimo 5 (cinco) dias antes de sua implementação. Caso o assinante não se interesse pela continuidade do serviço, poderá rescindir seu contrato sem ônus.

§ 1º No caso de retirada de canais, a operadora deverá substituir os canais retirados por outros ou conceder desconto na mensalidade do assinante. Caso o assinante não se interesse pela continuidade do serviço, poderá rescindir seu contrato sem ônus.

§ 2º A Anatel deverá ser informada da alteração, mencionada no **caput,** que implique a retirada de canal do plano de serviço contratado, no mínimo 5 (cinco) dias antes de sua implementação.

Art. 24 A operadora deverá possibilitar a todos os assinantes a contratação de ponto-extra, independentemente do plano de serviço contratado.

CAPÍTULO V

Do Contrato

Art. 25 O contrato celebrado entre as partes deve ser enviado ao assinante no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após a instalação do serviço.

CAPÍTULO VI

Das Sanções

Art. 26 O não cumprimento do estabelecido neste Regulamento sujeitará a operadora à aplicação de sanção na forma prevista na legislação e na regulamentação pertinentes.

§ 1º As operadoras ficarão sujeitas às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal, no que couber:

I – advertência;

II – multa;

III – suspensão temporária;

IV – caducidade; e

V – cassação.

§ 2º A sanção de multa poderá ser aplicada isoladamente ou em conjunto com outra sanção.

§ 3º Nenhuma sanção será aplicada sem a oportunidade de prévia e ampla defesa.

CAPÍTULO VII

Das Disposições Finais

Art. 30 A Anatel articulará sua atuação com a do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), nos termos do artigo 19 do Decreto n.º 2338, de 07 de outubro de 1997, que aprovou o Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações.

Art. 31 Na defesa dos assinantes de serviços de televisão por assinatura a Anatel poderá atuar de ofício ou por provocação.

Art. 32 Os direitos e deveres dos assinantes previstos neste Regulamento serão exercidos em consonância com os princípios dispostos no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990) e com a regulamentação aplicável.

Art. 33 O presente Regulamento entrará em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data de sua publicação.