

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007.

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 nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), da Lei nº 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 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): área geográfica definida no ato de outorga de exploração de serviços de televisão por assinatura;

II – Assinante: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a Prestadora para fruição do serviço;

III – Assinatura: valor pago periodicamente pelo Plano de Serviço contratado;

IV – Ativação: procedimento, realizado pela Prestadora, que habilita o Ponto-Principal ou Ponto-Extra, associado ao conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar, a operar na rede da Prestadora;

V – Centro de Atendimento: setor da Prestadora responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços, que oferece atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência, telefônico, podendo ainda oferecer atendimento eletrônico ou automático;

VI – Correspondência: qualquer forma de comunicação, excluída a telefônica, encaminhada ao Centro de Atendimento, tais como carta, fax, correspondência, ou outra que venha a ser criada;

VII – Interrupção do Serviço: cessação temporária, total ou parcial, da prestação do serviço;

VIII – Plano de Serviço: conjunto de programas ou programações e outras facilidades de serviço contratadas pelo Assinante junto à Prestadora;

IX – Ponto-Principal: primeiro ponto de acesso à programação contratada com a Prestadora instalado no endereço do Assinante;

X – Ponto-Extra: ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação contratada, ativado no mesmo endereço do ponto principal do Assinante;

XI – Ponto-de-Extensão: ponto adicional ao ponto principal, de acesso à programação contratada, ativado no mesmo endereço do Ponto-Principal do Assinante, que reproduz, integral e simultaneamente, sem qualquer alteração, o canal sintonizado no Ponto-Principal ou no Ponto-Extra; e

XII – Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, autorização ou permissão, presta o serviço 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 a sua natureza em sua Área de Prestação de Serviço, conforme condições ofertadas ou contratadas;

II – liberdade de escolha de sua Prestadora e do Plano de Serviço;

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

IV – prévio conhecimento das condições de contratação, prestação, fidelização e suspensão dos serviços, especialmente, dos preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

V – inviolabilidade e sigilo da comunicação entre Assinante e Prestadora, salvo nas hipóteses e condições constitucionais 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 a sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pelas Prestadoras do serviço;

VIII – obtenção de resposta às solicitações de informações e às reclamações apresentadas junto às Prestadoras do serviço, podendo o Assinante exigir que a resposta seja dada por escrito;

IX – direito de petição contra as Prestadoras 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, respeito no atendimento, cumprimento de normas e prazos procedimentais;

- XII – acesso às Prestadoras para encaminhamento de reclamações, solicitações de informações e serviços, e sugestões;
- XIII – restabelecimento da prestação dos serviços:
- a) em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da quitação dos débitos pendentes; ou
- b) em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da comprovação da quitação ou de erro de cobrança nos termos da legislação vigente.
- XIV – acesso às informações relativas a 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 Prestadoras;
- XVI – acesso à tramitação e informações por escrito sobre as decisões proferidas e respectiva motivação;
- XVII – recebimento do documento de cobrança contendo os dados necessários à exata compreensão do serviço prestado;
- XVIII – recebimento adequado dos serviços de instalação, manutenção e retirada dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;
- XIX – não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, salvo diante de questão de ordem técnica, para fruição do serviço;
- XX – obtenção gratuita de informações sobre os canais e a programação oferecida;
- 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 prestadora aos valores pagos em atraso;
- XXII – suspensão temporária do serviço contratado, quando solicitada, nos termos do disposto no artigo 12;
- XXIII – substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados na residência do Assinante e necessários à prestação do serviço, em caso de incompatibilidade técnica ocasionada por modernização da rede da Prestadora, que impeça a fruição do serviço;
- XXIV – substituição, sem ônus, dos equipamentos da Prestadora instalados na residência do Assinante, necessários à prestação do serviço, em caso de vício ou fato do produto;
- XXV – comunicação prévia da inclusão do nome do Assinante em cadastros, banco de dados, fichas ou registros de inadimplentes; e
- XXVI – rescindir, antecipadamente, sem ônus, o contrato quando constatado descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora.

CAPÍTULO III

Dos Deveres dos Assinantes

Art. 4º São deveres dos Assinantes:

- I – utilização adequada dos serviços e equipamentos fornecidos pela Prestadora, procedendo com lealdade e boa-fé;
- II – prestação das informações que lhe forem solicitadas relacionadas à fruição do serviço e colaboração para sua adequada prestação, obrigando-se a manter seus dados cadastrais atualizados;
- III – comunicação das irregularidades praticadas pelas Prestadoras às autoridades competentes;
- IV – cumprimento regular das obrigações assumidas em contrato;
- V – pagamento pela prestação dos serviços na forma contratada;
- VI – zelar pela integridade dos equipamentos da Prestadora sob sua posse; e
- VII – somente adquirir equipamentos que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, quando aplicável.

CAPÍTULO IV

Dos Deveres da Prestadora

Art. 5º A Prestadora de serviço de televisão por assinatura está obrigada a:

- I – realizar a distribuição dos sinais em condições técnicas adequadas;
- II – prover o serviço, não podendo recusar por discriminação de qualquer tipo, àqueles cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, observado o disposto na regulamentação vigente;
- III – observar as normas e regulamentos relativos ao serviço;
- IV – submeter-se à fiscalização exercida pela Anatel;
- V – tornar disponível ao Assinante, quando por ele solicitado e às expensas dele, dispositivo que permita o bloqueio de canais; e
- VI – a possibilitar ao Assinante a verificação e o pagamento do débito vencido ou vincendo, no Centro de Atendimento ou por meio eletrônico.

Seção I

Das Interrupções do Serviço e das Quedas do Sinal

Art. 6º O Assinante que tiver o serviço interrompido, por tempo superior a 30 (trinta) minutos, deve ser compensado pela Prestadora, por meio de abatimento ou

ressarcimento, em valor proporcional ao da Assinatura, correspondente ao período de interrupção.

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

§ 2º A duração da interrupção de que trata o caput, o valor e a forma de compensação devem:

I – constar no documento de cobrança do mês em que se der a interrupção se esta ocorrer antes da sua emissão; ou

II – constar do documento de cobrança do mês subsequente em que se der a interrupção se esta ocorreu após a emissão deste.

§ 3º A compensação deve ocorrer mediante ressarcimento quando não houver próximo documento de cobrança, salvo se houver débito do Assinante em aberto, ocasião em que o ressarcimento será descontado do débito.

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 Prestadoras, deverão ser realizadas, preferencialmente, em dias úteis e comunicadas aos Assinantes potencialmente afetados, informando a data e a duração da interrupção, com antecedência mínima de 3 (três) dias.

§ 1º Na situação prevista no caput, as Prestadoras de serviços de televisão por assinatura deverão realizar a compensação ao assinante, nos termos do art. 6º, naquilo que a soma do total de interrupções exceder 24 horas no mês.

§ 2º A Prestadora 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 As Prestadoras não serão obrigadas a realizar a compensação prevista no art. 6º se comprovarem que a Interrupção do Serviço foi causada pelo próprio Assinante.

Art. 9º O restabelecimento da prestação do serviço não exime a Prestadora do dever de realizar a compensação do período de interrupção no documento de cobrança do mês subsequente ao evento, na forma prevista no art. 6º deste regulamento.

Art. 10. A Prestadora 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 sua normalização e o respectivo tempo de implementação para o seu efetivo restabelecimento.

Art. 11. Para apurar o tempo de Interrupção do Serviço e calcular o valor a ser compensado, a Prestadora deve somar todo e qualquer período de Interrupção do Serviço, mesmo nos casos de reparos técnicos, ajustes ou manutenção do sistema, computando-se os períodos de cada canal, aplicando-se às eventuais interrupções os seguintes parâmetros:

I – havendo interrupção da transmissão dos sinais, a Prestadora deve realizar a compensação no documento de cobrança do Assinante, nos termos do art. 6º, no valor proporcional ao período em que o serviço não foi prestado;

II – devem ser computadas todas as interrupções, independente do horário, da duração ou do número de canais envolvidos;

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

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

V – a soma dos períodos de interrupção deve ser calculada por Assinante e na impossibilidade de se determinar os Assinantes atingidos, devem ser beneficiados todos os Assinantes da Área de Prestação do Serviço onde ocorreram as interrupções, nos termos deste regulamento.

§ 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 não exime a Prestadora das sanções previstas no contrato de concessão ou termo de autorização e na regulamentação aplicável.

Seção II

Da Suspensão do Serviço a Pedido do Assinante

Art. 12. O Assinante que estiver adimplente pode requerer à Prestadora, sem ônus, a suspensão do serviço contratado, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

Parágrafo único. A prestadora tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação a que se refere este artigo.

Seção III

Do Atendimento ao Assinante

Art. 13. A Prestadora deve solucionar as reclamações, responder adequadamente aos pedidos de informação ou contestação de débitos recebidos dos Assinantes no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do seu recebimento.

Parágrafo único. No caso de reclamações ou pedidos de informação recebidos por Correspondência, o prazo máximo é de 10 (dez) dias úteis.

Art. 14. A Prestadora deve manter na Área de Prestação do Serviço, pelo menos, um Centro de Atendimento que ofereça atendimento pessoal, de forma presencial, por Correspondência e telefônico.

§ 1º O atendimento pessoal, de forma presencial, ao Assinante, deve:

a) estar disponível, pelo menos, nas localidades onde exista ponto de venda do serviço ofertado pela Prestadora; e

b) ser prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação, em especial:

I – contestação de débitos;

II – solicitação de reparo;

III – emissão de segunda via do documento de cobrança;

IV – restabelecimento do serviço; e

V – correção de endereço e outros dados.

§ 2º O atendimento, quando por sistema, deve ser prestado por sistema devidamente qualificado para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação.

§ 3º O acesso telefônico, para os Assinantes, ao Centro de Atendimento deve estar acessível diariamente, no mínimo, das 9h às 21h, e ser:

I – gratuito para recebimento de reclamações; e

II – gratuito ou a custo de ligação local para os demais atendimentos telefônicos.

§ 4º No atendimento telefônico, a opção de acesso a telefonista ou atendente deve estar sempre disponível ao assinante.

Art. 15. Toda reclamação, solicitação de serviços, pedido de rescisão ou providência dirigidos ao Centro de Atendimento deve receber um número de registro seqüencial nos sistemas da Prestadora, que será sempre informado ao assinante, logo no início do atendimento.

Parágrafo único. Ao Assinante devem ser informados, em campo específico no documento de cobrança, os 5 últimos números de registro seqüencial de suas reclamações, solicitação de serviços ou providências.

Seção IV Dos Valores Cobrados

Art. 16. O documento de cobrança deve conter os dados necessários à exata compreensão dos valores cobrados pelos serviços prestados, ser inviolável e redigido de maneira clara, inteligível, ordenada e dentro de padrão uniforme em toda a Área de Prestação do Serviço.

§ 1º O Assinante pode optar por receber o documento de cobrança apenas por meio eletrônico.

§ 2º O documento de cobrança deve ser entregue ao Assinante pelo menos 5 (cinco) dias úteis antes da data de seu vencimento.

§ 3º A Prestadora deve informar, no documento de cobrança, as formas de acesso ao Centro de Atendimento.

Art. 17. Todo e qualquer valor, além do contratado, instituído pela Prestadora, deve ser previamente informado ao Assinante e expressamente anuído por este em data anterior à sua cobrança.

Parágrafo único. Em qualquer caso, a comunicação enviada ao Assinante deve conter discriminação clara do motivo da nova cobrança e seus valores.

Art. 18. O Assinante tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados pela Prestadora, em até 120 (cento e vinte) dias após o lançamento, não se obrigando a pagamento, ou exigindo a devolução, dos valores que considere indevidos.

§ 1º O débito contestado deve ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao assinante, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela Prestadora.

§ 2º Na situação contemplada no caput, o contrato não poderá ser rescindido nem o serviço poderá ser interrompido pela Prestadora, sob pena de quebra de cláusula contratual.

§ 3º A Prestadora deve responder à contestação de débito recebida dos Assinantes no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar do seu recebimento.

§ 4º O Assinante que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução dessa quantia, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela Prestadora aos valores pagos em atraso, salvo engano justificável:

a) em dinheiro, em até 15 (quinze) dias úteis, contados da contestação da cobrança indevida; ou

b) a critério do assinante, em crédito na fatura subsequente.

Seção V Da Rescisão

Art. 19. Para o cancelamento do contrato devem ser disponibilizados ao Assinante os mesmos meios pelos quais se fez a contratação do serviço, tais como carta, fax, correio eletrônico ou outra forma de comunicação que venha a ser utilizada.

§ 1º Independentemente do meio pelo qual fez a contratação, o Assinante poderá, por qualquer motivo, rescindir o contrato mediante Correspondência à Prestadora.

§ 2º A Correspondência pedindo rescisão do contrato deverá ser devidamente subscrita pelo Assinante e conter, no mínimo, as seguintes informações:

I – nome e CPF do Assinante;

II – número de identificação do contrato;

III – endereço da instalação.

§ 3º A cobrança pelo serviço deve cessar em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento do pedido de rescisão, somente podendo ser cobrados dos Assinantes eventuais valores residuais, incluindo multas contratuais, se aplicáveis.

§ 4º A Prestadora que exceder o prazo previsto no parágrafo anterior deve devolver o excedente cobrado.

§ 5º A Prestadora deve providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, no endereço do assinante, em prazo com ele acordado, não podendo excedê-lo em mais de 30 (trinta) dias contados da solicitação de desativação do serviço.

§ 6º A retirada dos equipamentos deve ser realizada pela Prestadora ou terceiro por ela autorizado, sem ônus para o Assinante, podendo este optar por providenciar a entrega dos equipamentos em local indicado pela Prestadora.

§ 7º Em qualquer hipótese, deve ser dado recibo pela Prestadora ao Assinante declarando o estado em que se encontra o equipamento.

§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias previsto no § 5º, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos.

Seção VI Da Cobrança de Débitos

Art. 20. A Prestadora deve observar a legislação vigente para cobrança dos encargos decorrentes do contrato celebrado com o assinante.

Art. 21. A Prestadora deve notificar por escrito o Assinante inadimplente, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, acerca da suspensão da prestação do serviço.

Art. 22. Transcorridos 15 (quinze) dias de suspensão da prestação do serviço, por inadimplência, a Prestadora pode rescindir o contrato de prestação de serviço.

§ 1º Rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, a Prestadora pode incluir o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que notifique o Assinante por escrito.

§ 2º O registro a que se refere o parágrafo anterior somente pode ser efetivado decorridos 15 (quinze) dias do comprovado recebimento da notificação da rescisão contratual pelo assinante.

§ 3º O valor informado como devido pelo Assinante inadimplente aos Sistemas de Proteção ao Crédito deve ser correspondente ao período usufruído e não pago, incluindo juros e multas contratuais, se aplicáveis.

Seção VII Dos Serviços

Art. 23. A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 24. Qualquer que seja o plano de serviço contratado, os mecanismos necessários para aquisição de programação ofertada individualmente ou outras facilidades, devem estar sempre à disposição do assinante, desde que a Prestadora ofereça esse serviço.

Art. 25. A Prestadora deve dar ampla divulgação de cada um de seus planos de serviços e seus respectivos valores, que devem estar disponíveis em página na internet e outro meio de fácil acesso.

Art. 26. Em nenhum caso a Prestadora pode discriminar os serviços oferecidos aos seus Assinantes em razão do plano de serviço contratado.

Art. 27. Ao Assinante deve sempre haver a opção de contratar os serviços da Prestadora sem cláusulas de fidelização.

Art. 28. Qualquer alteração no Plano de Serviço deve ser informada ao Assinante no mínimo 30 (trinta) dias antes de sua implementação, e caso o Assinante não se interesse pela continuidade do serviço, poderá rescindir seu contrato sem ônus.

§ 1º Caso a alteração mencionada no caput implique a retirada de canal do Plano de Serviço contratado, deve ser feita sua substituição por outro do mesmo gênero, ou procedido desconto na mensalidade paga pelo Plano de Serviço contratado, a critério do Assinante.

§ 2º A Anatel deve ser informada da alteração, mencionada no caput, que implique a retirada de canal do Plano de Serviço contratado, no mínimo 30 (trinta) dias antes de sua implementação.

Art. 29. A utilização de Ponto-Extra e de Ponto-de-Extensão, sem ônus, é direito do Assinante, pessoa natural, independentemente do Plano de Serviço contratado, observadas as disposições do art. 30 deste regulamento.

Art. 30. Quando solicitados pelo Assinante, a Prestadora poderá cobrar por serviços realizados, relativos a Ponto-Extra, especialmente:

I – a instalação;

II – a Ativação; e

III – manutenção da rede interna.

Parágrafo único. A cobrança pelos serviços acima mencionados fica condicionada a sua discriminação no documento de cobrança definido no art. 17 deste regulamento.

Art. 31. O Assinante, pessoa natural, pode utilizar Ponto-de-Extensão, sob sua responsabilidade e expensas, para estender o sinal do Ponto-Principal ou do Ponto-Extra a outros pontos no mesmo endereço.

Art. 32. O Assinante pode contratar de terceiros a instalação e manutenção de Ponto-Extra ou Ponto-de-Extensão, e seus respectivos equipamentos.

§ 1º A Prestadora não deve ser responsabilizada pela instalação ou por equipamentos contratados de terceiros por ela não autorizados, especialmente, por emissões indevidas de radiofrequência, por interferência causada em outros serviços, pela instalação de equipamentos não certificados e danos decorrentes de sua utilização.

§ 2º O Assinante responsabiliza-se pelos danos causados à integridade dos equipamentos da Prestadora, quando não contratar com ela a instalação.

CAPÍTULO V Do Contrato

Art. 33. O contrato celebrado entre as partes deve estar na forma escrita e ser entregue ao Assinante até a instalação do serviço.

§ 1º O contrato deve ser redigido em termos claros com caracteres ostensivos e de fácil compreensão.

§ 2º Deverão constar no contrato as condições de contratação, prestação e suspensão dos serviços, os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.

Art. 34. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao assinante.

CAPÍTULO VI Das Sanções

Art. 35. O não cumprimento do estabelecido neste Regulamento sujeitará a Prestadora à aplicação de sanção na forma prevista na legislação e na regulamentação pertinentes.

CAPÍTULO VII Das Disposições Finais

Art. 36. A Anatel articulará sua atuação com a do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), nos termos do artigo 19 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997.

Art. 37. Na defesa dos Assinantes de serviços de televisão por assinatura a Anatel poderá atuar de ofício ou por provocação.

Art. 38. Aplicam-se ao serviço de televisão por assinatura as regras do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) e suas alterações.

Art. 39. As disposições contidas neste Regulamento serão exigíveis após o prazo de 180 (cento e oitenta) dias contado a partir da data de sua publicação.

Art. 40. As disposições contidas neste Regulamento não alteram as metas previstas no Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Televisão por Assinatura.