

## AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 528, DE 17 DE ABRIL DE 2009

Altera o art. 2º, inciso IV; o art. 3º, incisos XXIII e XXIV; o art. 13; a alínea "b", do § 1º, do art. 14; o parágrafo único do art. 15; o art. 16; o art. 29 e o art. 30; inclui os incisos XIII e XIV no art. 2º; o § 4º no art. 16; os §§ 1º e 2º, no art. 27; e o art. 41; e revoga o art. 32 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007.

**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 pelos arts. 17 e 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Anatel a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 29, de 4 de agosto de 2008, publicada no Diário Oficial da União do dia 5 de agosto de 2008;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.020640/2004;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 519, de 16 de abril de 2009,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Alterar o art. 2º, inciso IV; o art. 3º, incisos XXIII e XXIV; o art. 13; a alínea "b", do § 1º, do art. 14; o parágrafo único do art. 15; o art. 16; o art. 29, e o art. 30; incluir os incisos XIII e XIV no art. 2º; o § 4º, no art. 16; os §§ 1º e 2º no art. 27; e o art. 41; e revogar o art. 32 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, na forma do anexo a esta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG  
Presidente do Conselho

## ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 528, DE 17 DE ABRIL DE 2009

Art. 1º O art. 2º, inciso IV; o art. 3º, incisos XXIII e XXIV; o art. 13; a alínea "b", do § 1º, do art. 14; o parágrafo único do art. 15; o art. 16; o art. 29, e o art. 30 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, passam a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 2º....."

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

"Art. 3º....."

XXIII- substituição, sem ônus, dos equipamentos instalados no endereço 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 no endereço do Assinante, necessários à prestação do serviço, em caso de vício ou fato do produto."

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

Parágrafo único..... "

"Art. 14....."

§1º....."

a)....."

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

I-....."

II-....."

III-....."

IV-....."

V-..... "

"Art. 15....."

Parágrafo único. Ao Assinante devem ser informados, a qualquer momento e sempre que solicitados, inclusive por escrito, os números de registro seqüencial e a respectiva descrição de suas reclamações, solicitações de serviços ou providências, relativos aos últimos 24 (vinte e quatro) meses."

## **"Seção IV**

### **Da Cobrança dos Serviços"**

"Art.16. O documento de cobrança deve ser inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme para toda a Área de Prestação do Serviço e deve conter os dados necessários à exata compreensão dos serviços prestados, com a discriminação dos valores cobrados, detalhando inclusive aqueles que correspondem à instalação, à programação e a reparos solicitados.

§ 1º .....

§ 2º .....

§ 3º ....."

"Art. 29. A programação do Ponto-Principal, inclusive programas pagos individualmente pelo Assinante, qualquer que seja o meio ou forma de contratação, deve ser disponibilizada, sem cobrança adicional, para Pontos-Extras e para Pontos-de-Extensão, instalados no mesmo endereço residencial, independentemente do Plano de Serviço contratado."

"Art.30. Quando solicitados pelo Assinante, a Prestadora pode cobrar apenas os seguintes serviços que envolvam a oferta de Pontos-Extras e de Pontos-de-Extensão:

I - instalação; e

II - reparo da rede interna e dos conversores/decodificadores de sinal ou equipamentos similares.

§ 1º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo fica condicionada à sua discriminação no documento de cobrança, conforme definido nos arts. 16 e 17 deste Regulamento.

§ 2º A cobrança dos serviços mencionados neste artigo deve ocorrer por evento, sendo que os seus valores não podem ser superiores àqueles cobrados pelos mesmos serviços referentes ao Ponto-Principal."

Art. 2º O art. 2º do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, passa a vigorar acrescido dos seguintes incisos:

"XIII - Instalação: procedimento que compreende a instalação da rede interna e do conversor/decodificador de sinal ou equipamento similar associado a Ponto-Principal ou a Ponto-Extra, bem como a sua ativação.

XIV - Programas pagos individualmente: programação avulsa ofertada pela prestadora aos seus assinantes, em horário pré-determinado, cuja contratação ocorre por evento e independe do plano de serviço."

Art. 3º O art. 16 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

"§ 4º É vedado à Prestadora cobrar do assinante valor relativo à emissão e envio de boleto bancário ou título de cobrança similar."

Art. 4º O art. 27 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos  
200990058800

Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

"§ 1º O prazo máximo de fidelização, quando houver, deve ser igual ou inferior a 12 (doze) meses.

§2º As regras de fidelização e os valores dos benefícios dela decorrentes deverão constar expressamente do contrato de prestação de serviços."

Art. 5º Ficam revogados o art. 32 e seus parágrafos, do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007.

Art. 6º O Capítulo VII do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, passa a vigorar acrescido do seguinte artigo:

"Art. 41. Diante de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, a Anatel poderá determinar a implementação de medidas cabíveis, sem prejuízo do assinante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes."