

Resolução nº 567, de 24 de maio de 2011

Publicado: Quarta, 25 Maio 2011 21:00 | Última atualização: Quinta, 23 Junho 2016 17:08 | Acessos: 18352

Aprova alteração do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 2005; do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 2007; e do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 2007, e alterado pela Resolução nº 528, de 2009.

Observação: Este texto não substitui o publicado no DOU de 25/05/2011.

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 art. 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 Agência a competência de adotar 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 o disposto no art. 127 da LGT, segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamentou a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC;

CONSIDERANDO a desnecessidade de estabelecimento de prazo adicional para a observância do disposto no inciso VII do art. 5º do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, na forma da redação em anexo;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 47/2009, de 18 de dezembro de 2009, publicada no Diário Oficial da União de 23 de dezembro de 2009;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 607, realizada em 19 de maio de 2011;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.027469/2008,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar as alterações do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 2005; do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 2007; e do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 2007, e alterado pela Resolução nº 528, de 2009, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º Tornar exigível no prazo de 30 (trinta) dias a contar da entrada em vigor da referida Resolução as disposições contidas no § 8º do art. 17 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, no inciso XXIII do art. 10 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal e no § 5º do art. 14 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, na forma do Anexo a esta Resolução.

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

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 567, DE 24 DE MAIO DE 2011

Art. 1º O art. 11 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“XXX - a ter acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas à central de informação e de atendimento ao usuário da prestadora, em até 10 (dez) dias”

Art. 2º Os §§ 1º e 7º do art. 17 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, passam a vigorar com a seguinte redação:

“§ 1º As solicitações e reclamações apresentadas pelo usuário devem ser processadas pela prestadora e receber um número de protocolo de ordem sequencial que deve ser informado ao usuário, no início do atendimento, para possibilitar o seu acompanhamento.”

“§ 7º A prestadora deve manter à disposição do usuário a gravação das chamadas efetuadas à central de informação e de atendimento ao usuário pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data de realização da chamada.”

Art. 3º O art. 17 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

“§ 8º Imediatamente após opção de falar com atendente, a prestadora deve inserir a seguinte mensagem: ‘Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo usuário.’”

Art. 4º O art. 6º do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“XXV - ter acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da prestadora, em até 10 (dez) dias.”

Art. 5º O art. 10 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“XXIII - inserir, imediatamente após opção de falar com atendente, a seguinte mensagem: ‘Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo usuário.’”

Art. 6º Os §§ 4º e 8º do art. 15 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, passa a vigorar com a seguinte redação:

“§ 4º O número de protocolo sequencial mencionado no parágrafo anterior deverá ser informado ao Usuário no início do atendimento pela URA (Unidade de Resposta Automática), quando existente, ou pelo atendente, independentemente de saber o que o Usuário irá solicitar, seja pedido de informação, reclamação, rescisão de contrato ou qualquer outra manifestação.”

“§ 8º A prestadora deve manter à disposição do Usuário a gravação das chamadas efetuadas ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data da realização da chamada.”

Art. 7º O art. 3º 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, e alterado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“XXVII - ter acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento da Prestadora, em até 10 (dez) dias.”

Art. 8º O art. 5º 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, e alterado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“VII - manter, à disposição do Assinante a gravação das chamadas efetuadas ao seu Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data da realização da chamada.”

Art. 9º O art. 14 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, e alterado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

“§ 5º Imediatamente após opção de falar com atendente, a Prestadora deve inserir a seguinte mensagem: ‘Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo Assinante.’”

Art. 10 O art. 15 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, e alterado pela Resolução nº 528, de 17 de abril de 2009, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 15. Toda reclamação, solicitação de serviços, pedido de rescisão ou de providências dirigidos ao Centro de Atendimento deve receber um número de registro sequencial nos sistemas da Prestadora, que será informado ao Assinante no início do atendimento pela URA (Unidade de Resposta Automática), quando existente, ou pelo atendente.”
