

GUIA PPPs

Guia das obrigações
das Prestadoras de
Telecomunicações de
Pequeno Porte (PPPs)

5ª Edição

-

Julho de 2025

Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel

Guia das obrigações das Prestadoras de Telecomunicações de Pequeno Porte (PPPs)

APRESENTAÇÃO

As Prestadoras de Pequeno Porte (PPPs) desempenham um papel fundamental na ampliação do acesso aos serviços de telecomunicações em regiões remotas e menos atrativas economicamente, contribuindo significativamente para a inclusão digital e o desenvolvimento socioeconômico. Este documento visa esclarecer obrigações gerais e específicas, proporcionando maior segurança jurídica e previsibilidade regulatória para as PPPs, além de destacar normativos específicos aplicáveis a essas prestadoras.

De acordo com a [Resolução nº 694](#), de 17 de julho de 2018, uma Prestadora de Pequeno Porte é definida como aquela cujo grupo econômico detém participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atua.

O Ato nº 6.539, de 18 de outubro de 2019, especificou que todas as prestadoras fora dos grupos Telefônica, Claro, TIM, Oi e Sky/AT&T seriam consideradas PPPs.

Posteriormente, com a publicação do Acórdão nº 108, de 3 de maio de 2024, as prestadoras pertencentes ao Grupo Sky/AT&T passaram a ser consideradas de Pequeno Porte.

O conceito de PPP encontra-se reiterado no inciso CCCLXV do Glossário aplicável ao Setor de Telecomunicações, aprovado pela [Resolução nº 779](#), de 28 de abril de 2025, a seguir transcrito:

“Prestadora de Pequeno Porte - PPP: Grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua.”

A primeira edição deste Guia foi lançada em agosto de 2020, passando a ser atualizada periodicamente pela Anatel, sendo essa a 5ª Edição, revista e ampliada.

O Guia busca atender às necessidades das Prestadoras de Pequeno Porte (PPPs) no setor de telecomunicações, abrangendo orientações sobre suas obrigações regulatórias e operacionais. Ele é direcionado às prestadoras outorgadas e as anteriormente dispensadas de outorga do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), bem como às prestadoras outorgadas do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), do Serviço Móvel Pessoal (SMP) e do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC).

Além dos regulamentos e obrigações editados pela Anatel, foram incluídas neste Guia as obrigações relativas ao pagamento de Funttel (Ministério das Comunicações) e Condecine (Ancine) devido à sua relevância para as PPPs.

Um acréscimo importante ao conteúdo deste Guia diz respeito ao **Plano de Ação para a regularização da prestação do serviço de banda larga fixa (Serviço de Comunicação Multimídia – SCM)** aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel por meio da [Resolução Interna nº 449, de 27 de junho de 2025](#) e suas implicações para as PPPs.

A eventual ausência de uma obrigação neste Guia não exime as PPPs de seu cumprimento. Recomenda-se a consulta às Resoluções publicadas pela Anatel e aos normativos aplicáveis para garantir a plena conformidade regulatória.

SUMÁRIO

1. DO PLANO DE AÇÃO PARA REGULARIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE BANDA LARGA FIXA6

1.1. Motivos para adoção 6

1.2. Principais medidas adotadas 7

2. OBRIGAÇÕES GERAIS7

2.1. Outorga..... 7

2.2. Licenciamento de Estações 8

2.3. Envio de dados setoriais 10

2.3.1. Coletas de Dados de Acessos 11

2.3.1.1. Dados de Acessos das Prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM):..... 11

2.3.1.2. Dados de Acessos das Prestadoras de TV por Assinatura:..... 11

2.3.1.3. Dados de Acessos das Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP):..... 12

2.3.1.4. Dados de Acessos das Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC):..... 12

2.3.2. Coletas de dados de infraestrutura de transporte..... 13

2.3.3. Coletas de dados econômico-financeiros das PPPs 13

3. FUNDOS E CONTRIBUIÇÕES14

3.1.1. Fust - Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações 14

3.1.2. Funttel – Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações 15

3.1.3. Fistel - Fundo de Fiscalização das Telecomunicações 16

3.1.4. CFRP – Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública 17

3.1.5. Condecine - Contribuição para o Desenvolvimento da Indústria Cinematográfica Nacional..... 18

4. OBRIGAÇÕES RELACIONADAS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....18

4.1. Disposições Gerais do RGC 19

Guia das obrigações das Prestadoras de Telecomunicações de Pequeno Porte (PPPs)

4.2. Direitos dos Consumidores.....	19
4.3. Deveres dos Consumidores	20
4.4. Obrigações com Consumidores.....	21
Do Atendimento	21
Do Atendimento Telefônico	22
Da Oferta	22
Do prazo de permanência	23
Da rescisão antes do prazo.....	23
Do reajuste de preços.....	24
Da Contratação.....	24
Chamadas Publicitárias.....	25
Uso Indevido.....	26
Cobrança.....	26
4.4.1.1. Regras gerais	26
4.4.1.2. Regras para Créditos Pré-Pagos:	27
4.4.1.3. Regras para Créditos Pós-Pagos:.....	27
Da Contestação.....	28
Devolução de Valores	29
Suspensão do Serviço e da Rescisão Contratual	30
4.4.1.4. Suspensão e Rescisão por Falta de Pagamento	30
4.4.1.5. Suspensão Temporária do Serviço a Pedido do Consumidor	32
4.4.1.6. Rescisão Contratual.....	32
4.5. Sanções Aplicáveis.....	32
4.6. Disposições Gerais e Transitórias do RGC aplicáveis às PPPs:.....	33
Reponsabilidade pela Prova	33
Adequação às Novas Regras.....	33

Guia das obrigações das Prestadoras de Telecomunicações de Pequeno Porte (PPPs)	
Forma de Envio do Documento de Cobrança.....	33
4.7. Situações Especiais do RGC para as PPPs	33
Faculdade de Optar pela Ferramenta Eletrônica	33
4.7.1. Em caso de opção por fazer medições de qualidade previstas no RQUAL	33
4.7.2. Possibilidade de aplicação às PPPs do Artigo 21 do RGC a qualquer tempo	34
4.8. Portabilidade Numérica.....	34
4.9. Privacidade do Código de Acesso	34
5. OBRIGAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA CIBERNÉTICA	35
5.1. Princípios e Diretrizes aplicáveis à Segurança Cibernética.....	35
5.2. Comunicação de Incidente de Segurança	36
5.3. Alterar a configuração padrão de autenticação dos equipamentos fornecidos em regime de comodato	36
5.4. Prestadoras do SMP detentoras de Rede Própria.....	37
6. OBRIGAÇÕES DE ACESSIBILIDADE	37
7. DEMAIS OBRIGAÇÕES	37
7.1. Permissão de Livre Acesso aos Agentes de Fiscalização da Anatel.....	37
7.2. Sigilo dos serviços de Telecomunicações	37
7.3. Não recusar atendimento quando houver disponibilidade técnica.....	38
7.4. Substituição, sem ônus, de equipamentos do usuário devido a modernização da rede da prestadora	38
7.5. Acesso gratuito aos serviços públicos de emergência	38
7.6. Manter dados cadastrais e registros de conexão e de chamadas.....	39
7.7. Veiculação de canais observando a classificação indicativa	39
7.8. Canais de programação de distribuição obrigatória	40

1. DO PLANO DE AÇÃO PARA REGULARIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE BANDA LARGA FIXA

1.1. Motivos para adoção

Em junho de 2025, o Conselho Diretor da Anatel aprovou por meio do [Acórdão nº 176 a Resolução Interna nº 449/2025](#) estabelecendo um Plano de Ação visando o combate à concorrência desleal e a regularização da prestação do serviço de banda larga fixa (Serviço de Comunicação Multimídia – SCM).

O plano foi elaborado em resposta a preocupações da Anatel sobre a atuação de empresas que operam sem a devida autorização, colocando em risco o ambiente concorrencial, os custos associados à infraestrutura (como cabos e postes) e a segurança cibernética e privacidade dos consumidores, refletindo o compromisso da Anatel em garantir a integridade do setor e efetiva defesa do interesse público nas telecomunicações, combatendo a informalidade e a concorrência desleal.

Dentre os principais indícios de irregularidades que levaram a Anatel a aprovar o plano, destacam-se:

- **Falta de Informação de Acessos:** Mais de 41% das empresas habilitadas a prestar o SCM não enviaram informações sobre o número de acessos (assinantes do serviço) à Anatel nos últimos 5 anos (janeiro de 2020 a setembro de 2024). Este percentual sobe para mais de 55% entre as empresas dispensadas de outorga que deixavam de informar ou informavam um quantitativo subdimensionado de seus acessos a fim de manter-se indevidamente na qualidade de dispensada. Isso dificulta o planejamento regulatório e cria um ambiente propício à concorrência desleal.

- **Inconsistências em Dados Declarados:** Há provedores de SCM que informam poucos acessos à Anatel, mas possuem Sistemas Autônomos (ASN) próprios, o que parece inconsistente devido aos custos de manutenção de endereços IP.

- **Ocupação Irregular de Postes:** Muitos agentes utilizam os postes do setor elétrico para suas redes sem o devido respaldo contratual, resultando em uma ocupação caótica do espaço urbano.

- **Classificação Inadequada de Receitas:** Existe a prática de classificar inadequadamente as receitas entre serviços de telecomunicações e de valor adicionado, especialmente o provimento de conexão à internet, com o objetivo de reduzir a tributação, gerando vantagens financeiras indevidas e evasão fiscal.

O Plano de Ação da Anatel busca atuar em diversas frentes para regularizar o mercado, abrangendo desde as prestadoras autorizadas e dispensadas de outorga até as detentoras de infraestrutura e as prestadoras clandestinas. Ele se estrutura em ações de curto, médio e longo prazo, além de medidas complementares e cautelares.

1.2. Principais medidas adotadas

Além da própria revisão e divulgação deste Guia das Obrigações de PPPs, o plano de ação elenca uma série de medidas. Destaca-se, a seguir, as principais medidas que afetam diretamente as Prestadoras de Pequeno Porte que prestam o serviço de SCM.

- **Suspensão da Dispensa de Outorga para SCM:** A regra de dispensa de outorga do Art. 13 do RGO foi cautelarmente suspensa para os efeitos exclusivos de prestação do SCM.
- **Exigência de Regularização em 120 dias:** Em 28/10/2025, 120 dias a contar da publicação do plano no DOU (ocorrida em 30/06/2025), as prestadoras de SCM que atuam sob dispensa de outorga devem obter a outorga regular. As prestadoras de SCM também devem regularizar as informações de acesso às suas redes e o cadastramento das estações no Banco de Dados Técnicos e Administrativos da Anatel (BDTA).
- **Extinção de Cadastro:** O cadastro das prestadoras de SCM que não obtiverem a outorga no prazo estabelecido será extinto.
- **Revisão da Base de Dados de Prestadoras:** Consiste em atualizar os dados cadastrais das prestadoras de SCM e extinguir cadastros ou autorizações de empresas que não estão mais prestando o serviço. Além disso, será estabelecido um procedimento para avaliação periódica das condições de outorga, com instauração de cassação para as que não mantiverem tais condições.
- **Interrupção de Fornecimento:** As prestadoras e demais empresas que fornecem meios para o SCM (incluindo interconexão) devem interromper o fornecimento a empresas que não comprovarem a obtenção de outorga para exploração do serviço SCM.
- **Rastreabilidade Obrigatória de Equipamentos de Rede:** A Anatel adotará ações a fim de exigir que as operadoras, integradoras e fabricantes mantenham registros do destino, substituição e funcionamento dos equipamentos, garantindo a origem lícita dos ativos e combatendo o mercado paralelo.

Assim, a partir da implementação deste plano, espera-se que todas as PPPs tenham especial atenção em realizar o envio regular e assertivo das informações de acessos, possibilitando à Agência acompanhar este serviço de telecomunicações a partir de um cenário mais fidedigno do setor e elaborar ações adequadas de incentivo e regulação.

2. OBRIGAÇÕES GERAIS

2.1. Outorga

Anteriormente à aprovação do Plano de Ação para a regularização da prestação do serviço de banda larga fixa (Serviço de Comunicação Multimídia – SCM) (“Plano”), e de acordo com o Art. 13 do Regulamento Geral de Outorgas (RGO), aprovado pela Resolução nº 720/2020, as prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) que possuíam até 5.000 acessos e que utilizavam exclusivamente meios confinados e/ou equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita estavam dispensadas da obtenção de

outorga junto à Anatel. Bastava-lhes comunicar previamente à Agência o início de suas atividades por meio da opção “Cadastro – Dispensa de Autorização” do Sistema Mosaico.

A partir da publicação do Acórdão nº 176, no Diário Oficial da União, em 30 de junho de 2025, que aprovou o Plano, a regra de dispensa de outorga disposta no Art. 13 do RGO foi suspensa cautelarmente, mas exclusivamente para efeitos da prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM.

Com esta suspensão, todas as prestadoras de SCM, independentemente da quantidade de acessos, estão agora obrigadas a possuir outorga para a prestação do serviço. É importante notar que as prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço Móvel Pessoal (SMP) já estavam, e continuam, obrigadas a possuir outorga, independentemente da quantidade de acessos. Contudo, para as prestadoras de Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), a regra de dispensa de outorga continua aplicável, uma vez que a suspensão é restrita ao SCM.

As empresas de SCM que já atuavam conforme a regra de dispensa devem realizar os procedimentos necessários para a obtenção da outorga regular para explorar serviços de interesse coletivo no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da publicação do Acórdão no DOU. Este prazo se encerra em 28 de outubro de 2025.

O não cumprimento desta determinação resultará na extinção do cadastro das prestadoras de SCM que não obtiverem a outorga no prazo estabelecido. Além disso, os principais provedores de meios de acesso e de infraestrutura (como detentores de *backbone*, *backhaul*, redes neutras e demais redes de transporte e acesso) serão notificados para interromper o fornecimento a empresas de SCM que não comprovarem a devida autorização para exploração do serviço. A Anatel iniciará ações de fiscalização direcionadas às prestadoras que não obtiverem a outorga, a fim de identificar eventual prestação clandestina.

As solicitações de outorga deverão ser realizadas por meio da opção “Outorga - Pedidos de Outorga” do [Sistema Mosaico](#).

Regulamentação correlata:

- [Res. nº 777, de 28 de abril de 2025: Reg. Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST](#)

2.2. Licenciamento de Estações

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, STFC, SEAC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

Está dispensado o licenciamento das estações de telecomunicações das redes de suporte que utilizarem exclusivamente equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita e/ou meios confinados, independentemente do serviço e da quantidade de usuários.

Essas estações dispensadas de licenciamento deverão ser cadastradas no [Sistema Mosaico](#) no módulo “Cadastro de Estações - Dispensadas de Licenciamento (EXTERNO)”.

O manual está disponível dentro do próprio módulo e o cadastro das estações deve ser feito no FISTEL do serviço associado (por exemplo: 045 – Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, 750 – Serviço de Acesso Condicionado - SeAC, 171 – Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, 019 – Serviço Limitado Privado - SLP, 190 – Dispensa para prestação do SLP etc.), não sendo mais utilizado o FISTEL de código 099 – Radiação Restrita.

Eventuais cadastros realizados anteriormente no menu Radiação Restrita do STEL não serão migrados para o Mosaico, devendo os interessados procederem com o devido registro da estação no módulo do Mosaico.

Para obter acesso à determinado FISTEL no Mosaico, favor seguir as orientações disponíveis em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/outorga/autocadastramento> peticionando a solicitação por meio do SEI.

O Mosaico não gera comprovante de cadastro, mas a validação e a consulta das estações cadastradas podem ser feitas pela pesquisa pública disponível no endereço <http://sistemas.anatel.gov.br/se/public/view/b/licenciamento.php>, aba “Cadastradas”.

Estações que não sejam dispensadas do licenciamento devem ser licenciadas antes de entrarem em funcionamento, seguindo as orientações e manuais disponíveis no site da Anatel em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/outorga/autocadastramento>.

Cabe à Prestadora, quando da instalação da estação, observar as normas técnicas e as leis municipais e estaduais relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

A instalação das estações deve observar as normas de engenharia, em particular quanto à observância de coordenação de radiofrequências e a não emissão de interferências nas faixas de radiofrequências utilizadas para radionavegação marítima e aeronáutica.

Todos os equipamentos de telecomunicações, incluindo os sistemas irradiantes, devem possuir certificação expedida ou aceita pela Agência.

As estações deverão atender aos limites de exposição humana aos campos elétricos, magnéticos ou eletromagnéticos estabelecidos pela regulamentação específica.

Os documentos listados a seguir devem permanecer sob responsabilidade da autorizada e devem ser apresentados à Anatel, quando solicitados:

I Anotação de Responsabilidade Técnica, devidamente quitada, relativa à instalação ou alteração de estação; e

II Termo de Responsabilidade de Instalação certificando que as instalações correspondem às características técnicas das estações cadastradas no Banco de Dados Técnicos e Administrativos da Anatel.

Os documentos citados deverão ser assinados por profissional habilitado pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA)¹ que possua competências para se responsabilizar por atividades técnicas na área de telecomunicações.

Regulamentação correlata:

- [Resolução nº 680, de 27 de junho de 2017 – Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita](#)

- [Res. nº 777, de 28 de abril de 2025: Reg. Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST](#)

2.3. Envio de dados setoriais

As prestadoras de serviços de telecomunicações, sejam concessionárias, permissionárias, autorizadas ou dispensadas de outorga, estão sujeitas à obrigação de envio dos dados solicitados pela Agência nos termos do Regulamento de Coleta e Transferência de Dados Setoriais para a Anatel, aprovado pela [Resolução nº 774/2025](#), que estabelece e padroniza os procedimentos para a instituição, modificação e extinção de coletas de dados do setor.

Conforme determina o parágrafo único do artigo 2º da Res. 774/2025, a Anatel poderá estabelecer obrigações de envio de dados setoriais diferenciadas para as PPPs, conforme definido no Plano Geral de Metas de Competição.

A criação de novas coletas, modificações e extinções de coletas são aprovadas por meio de despacho decisório do Superintendente Executivo (SUE). Esses despachos decisórios podem ser consultados na página: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/acompanhamento/coleta-de-dados-setoriais>.

Os dados coletados são utilizados pela Agência na elaboração de estudos e políticas públicas sobre a ampliação da infraestrutura de transporte (*backhaul*) e acessos e sobre a competição no setor, além de serem divulgados à sociedade, exceto aqueles que possuem restrição de publicidade nos termos da Lei de Acesso à Informação.

A não prestação das informações ou a apresentação de informações incorretas poderá acarretar sanções à prestadora, nos termos do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589/2012.

Atualmente, os dados coletados das PPPs são:

¹ Apesar de a regulamentação da Anatel exigir que o profissional tenha habilitação no CREA, há um entendimento na Agência de que profissionais habilitados no Conselho Federal de Técnicos Industriais – CFT e nos Conselhos Regionais de Técnicos Industriais – CRTs também estão legitimados a atuarem como responsáveis técnicos. Fundamentação: [Ofício nº 296/2018/SEI/PRRE/SPR-ANATEL \(SEI nº 3443013\)](#).

- Acessos do SCM, STFC, SeAC e SMP;
- Dados de Infraestrutura de Transporte (*backhaul* e *backbone*).
- Dados econômico-financeiros e técnico-operacionais.

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, STFC, TV POR ASSINATURA E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

2.3.1. Coletas de Dados de Acessos

Os dados de acessos das prestadoras de telecomunicações são coletados no sistema [Coleta de Dados Anatel](#).

Para informações adicionais sobre a coleta de dados de acessos, consulte também a página: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/coletas-de-dados-de-acessos>

2.3.1.1. Dados de Acessos das Prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM):

Periodicidade: Envio mensal. O sistema fica aberto para recebimento de dados entre o dia primeiro e o dia quinze de cada mês, quando então deverão ser enviados os dados correspondentes ao mês anterior.

Obrigatoriedade: Estão obrigadas a apresentar a declaração todas as prestadoras do SCM, independente da prestadora estar em operação ou não, da quantidade de assinantes ou do regime tributário.

Documentos relacionados:

[Manual de coleta de dados de acessos do SCM](#)

[Modelo de arquivo de dados de acessos do SCM](#)

2.3.1.2. Dados de Acessos das Prestadoras de TV por Assinatura:

Periodicidade: Envio mensal. O sistema fica aberto para recebimento de dados entre o dia primeiro e o dia quinze de cada mês, quando então deverão ser enviados os dados correspondentes ao mês anterior.

Obrigatoriedade: Estão obrigadas a apresentar a declaração as prestadoras outorgadas dos Serviços de TV por Assinatura (Serviço Especial de TV por Assinatura – TVA, Serviço de TV a Cabo – TVC, Serviço Especializado de Distribuição de Sinais Multiponto/Multicanal – MMDS, Serviço de Acesso Condicionado – SeAC e Distribuição de Sinais de TV/Áudio p/ Assinatura via Satélite). A declaração do Coleta de Dados Anatel deverá ser enviada mesmo que a empresa não tenha nenhum cliente ativo.

Documentos relacionados:

[Manual de coleta de dados de acessos de TV por Assinatura](#)

[Modelo de arquivo de dados de acessos de TV por Assinatura](#)

2.3.1.3. Dados de Acessos das Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP):

Periodicidade: Envio mensal. O sistema fica aberto para recebimento de dados entre o dia primeiro e o dia quinze de cada mês, quando então deverão ser enviados os dados correspondentes ao mês anterior.

Obrigatoriedade: Estão obrigadas a enviar a declaração do Coleta de Dados Anatel as empresas outorgadas do Serviço Móvel Pessoal – SMP. A declaração do Coleta de Dados Anatel deverá ser enviada mesmo que a empresa não tenha nenhum cliente ativo. Neste caso, os valores referentes à quantidade de acessos deverão ser preenchidos com zero e os demais campos com valores válidos.

As prestadoras de SMP de Rede Virtual na modalidade “Credenciada” deverão enviar seus dados à Prestadora Origem, a qual será a responsável pelo preenchimento da declaração no Sistema Coleta de Dados Anatel. As prestadoras que possuem credenciadas deverão enviar um arquivo adicional ([consulte o modelo de arquivo de dados de acessos do SMP para as prestadoras que possuem Credenciadas](#)).

Já as prestadoras de SMP de Rede Virtual na modalidade “Autorizada” deverão preencher diretamente no Sistema Coleta de Dados Anatel o seu quantitativo de acessos, tendo em vista que estão sujeitas às mesmas obrigações que as demais autorizadas do SMP (incisos I e II do Art. 40 da [Resolução nº 550, de 22 de novembro de 2010](#)).

Documentos relacionados:

[Manual de coleta de dados de acessos do SMP](#)

[Modelo de arquivo de dados de acessos do SMP](#)

2.3.1.4. Dados de Acessos das Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC):

Periodicidade: Envio mensal. O sistema fica aberto para recebimento de dados entre o dia primeiro e o dia quinze de cada mês, quando então deverão ser enviados os dados correspondentes ao mês anterior.

Obrigatoriedade: Estão obrigadas a enviar a declaração do Coleta de Dados Anatel as prestadoras outorgadas do STFC, tanto no regime público (concessionárias) quanto no privado (autorizadas). A declaração do Coleta de Dados Anatel deverá ser enviada mesmo que a empresa não tenha nenhum cliente ativo. Neste caso, somente o campo QT_ACESSOS deverá ser preenchido com zero e os demais campos com valores válidos.

Documentos relacionados:

[Manual de coleta de dados de acessos do STFC](#)

[Modelo de arquivo de dados de acessos do STFC - Aplicável a todas as PPPs](#)

[Modelo de arquivo de envio complementar de informações, requerido apenas das PPPs Algar e Sercomtel](#)

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, STFC, SEAC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

2.3.2. Coletas de dados de infraestrutura de transporte

Essa coleta visa identificar cada estação envolvida no transporte de sinais de telecomunicações entre os municípios e desses com o exterior, incluindo o *backbone*. As prestadoras deverão informar suas estações, enlaces próprios, enlaces contratados de terceiros e enlaces via satélite. A título de esclarecimento, nem todas as estações das prestadoras deverão ser informadas, apenas as que servem de suporte para o transporte fora dos distritos sede dos municípios.

Os dados de infraestrutura de transporte são coletados no sistema [Coleta de Dados Anatel](#).

Prazo para o envio: anualmente, ao longo do primeiro trimestre (entre 1º de janeiro e 31 de março). Dados referentes ao ano anterior.

Documentos relacionados:

[Manual para o envio dos dados de infraestrutura](#)

[Modelo de arquivo de coleta dos dados de infraestrutura](#)

Para mais informações sobre a coleta de dados de infraestrutura de transporte, consulte a página: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/coleta-de-dados-de-infraestrutura-de-transporte>.

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, SEAC E SMP PRESTADO POR MEIO DE REDE VIRTUAL (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

2.3.3. Coletas de dados econômico-financeiros das PPPs

Os dados econômico-financeiros das PPPs devem ser enviados no sistema [Coleta de Dados Anatel](#).

Prazo para o envio: semestralmente, nas seguintes datas:

- 01/05 a 31/05: dados referentes ao 3º e 4º trimestres e dados consolidados do ano anterior ao da coleta;
- 01/08 a 31/08: dados referentes ao 1º e 2º trimestres do ano corrente.

Após o fim dos prazos acima, as empresas têm até 120 (cento e vinte) dias para enviar o arquivo fora do prazo regulamentar.

Dados solicitados das PPPs de SCM:

- Receita Operacional Líquida – ROL;
- CAPEX (Investimento em Capital);
- Tráfego de dados.

Dados solicitados das PPPs de SeAC:

- Receita Operacional Líquida – ROL;
- CAPEX (Investimento em Capital);
- Tráfego de dados (somente se prestar, simultaneamente, o serviço de SCM, ou seja, possuir oferta conjunta).

Dados solicitados das PPPs de SMP por Rede Virtual:

- Receita Operacional Líquida – ROL;
- CAPEX (Investimento em Capital);
- Tráfego de dados;
- Tráfego de voz, em minutos.

Documentos relacionados:

[Manual do Usuário Externo](#)

[Manual de Coleta de Dados Econômico-financeiros](#)

Regulamentação correlata:

- Regulamento para Coleta de Dados Setoriais, aprovado pela [Resolução nº 774/2025](#).

3. FUNDOS E CONTRIBUIÇÕES

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, STFC, SEAC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

3.1.1. Fust - Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações

As prestadoras optantes pelo **Simples Nacional** estão **dispensadas** do pagamento do FUST, conforme disposições contidas no art. 13, § 1º inciso XV c/c § 3º da [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#) e no art. 31 da [Resolução Anatel nº 729, de 19 de junho de 2020](#).

As prestadoras enquadradas nos demais regimes tributários deverão pagar mensalmente o Fust por meio do [Sistema de Acolhimento da Declaração do Fust – SFUST](#).

É cobrada alíquota de 1% de Fust sobre a base de cálculo, que é composta pela receita operacional bruta auferida em cada mês pela prestação de serviços de telecomunicações, deduzida do ICMS, PIS e COFINS.

A operadora deverá efetuar a segregação nítida entre as receitas decorrentes de serviços de telecomunicações e as demais receitas na sua escrituração contábil-fiscal. A falta ou a imprecisão dessa segregação de receitas poderá implicar arbitramento da base de cálculo do tributo pela Anatel.

As empresas que não auferirem receita com a prestação de serviços ficarão obrigadas a realizar anualmente a “Declaração de Inexistência do Fato Gerador”, nos termos da [Resolução nº 729/2020](#), excetuadas as empresas optantes pelo Simples Nacional. O prazo para o envio dessa declaração será 31 de julho de cada ano.

Prazo para pagamento: Até o dia 10 de cada mês, deverá ser efetuado o pagamento da contribuição devida sobre o valor das receitas auferidas no mês anterior.

- [Manual de Declaração Mensal do FUST](#).
- [Manual de Declaração de Inexistência do Fato Gerador](#).
- Para outras informações e esclarecimentos sobre o Fust, consulte a página <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/arrecadacao/fust>.
- Informações complementares também podem ser consultadas em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/assuntos/fust>.

Legislação correlata:

- [Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000](#);
- [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#);
- [Resolução Anatel nº 729, de 19 de junho de 2020](#) - Regulamento de Arrecadação de Receitas Tributárias, e dá outras providências.

3.1.2. Funttel – Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações

As prestadoras optantes pelo **Simples Nacional** estão **dispensadas** do pagamento do Funttel.

As prestadoras enquadradas nos demais regimes tributários deverão pagar mensalmente o Funttel mediante preenchimento de Guia de Recolhimento da União.

É cobrada alíquota de 0,5% sobre a base de cálculo, que é composta pela receita bruta de serviços de telecomunicações, descontadas as vendas canceladas, descontos concedidos, ICMS, PIS e COFINS.

Prazo para pagamento: As contribuições devidas ao Funttel devem ser pagas até o último dia útil do mês subsequente ao período de apuração.

Por exemplo, a prestadora que auferir receitas no mês de janeiro (período de apuração) deverá pagar a Guia de Recolhimento da União até o último dia útil de fevereiro.

➤ A gestão do Funttel encontra-se sob a responsabilidade do Ministério das Comunicações (MCom). Acesse a página a seguir e obtenha mais informações: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes>.

Legislação correlata:

- [Lei nº 10.052, de 28 de novembro de 2000](#);
- [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#).

3.1.3. Fistel - Fundo de Fiscalização das Telecomunicações

Criado pela [Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966](#), o Fistel destina-se a prover recursos para cobrir as despesas relacionadas à fiscalização dos serviços de telecomunicações, além de desenvolver os meios e aperfeiçoar a técnica necessária a essa atividade. Nos termos do Art. 51 da Lei Geral de Telecomunicações – LGT ([Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#)), cabe à Anatel a administração das receitas do Fistel.

As principais receitas que compõem a arrecadação do Fistel são: as taxas de fiscalização (TFF e TFI), as outorgas de serviços de telecomunicações, as multas e os preços públicos.

As Taxas TFI e TFF são relacionadas ao licenciamento de estações de telecomunicações, sendo a TFI devida no momento da emissão do certificado de licença para o funcionamento das estações, enquanto a TFF é devida anualmente, devendo ser paga até o dia 31 de março de cada ano subsequente ao pagamento da TFI, incidindo sobre todas as estações licenciadas até o dia 31 de dezembro do ano anterior.

A base de cálculo da TFI corresponde ao número de estações cujo licenciamento for requerido, à qual será aplicada alíquota específica, definida no [Anexo I da Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966](#), e na [Lei nº 12.715, de 17 de setembro de 2012](#).

A TFF corresponde a 33% (trinta e três por cento) dos valores fixados para a TFI.

As guias para pagamento da TFI são emitidas no momento do licenciamento da estação e as guias da TFF deverão ser obtidas por meio do [Sistema Boleto](#).

Estão dispensadas de licenciamento todas as estações de telecomunicações das redes de suporte que utilizarem exclusivamente equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita e/ou meios confinados, independente do serviço e da quantidade de usuários. Por consequência, essas estações não estão sujeitas ao pagamento de TFF e TFI.

Importante lembrar que a dispensa de licenciamento não desobriga o cadastramento das estações, conforme apontado na [seção 2.2](#) deste Guia.

➤ [Acesse o Manual de Cadastro e Acesso ao Sistema Boleto.](#)

➤ Para mais informações e esclarecimentos sobre o Fistel, acesse a seguinte página: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/arrecadacao/fistel>.

Legislação/Regulamentação correlata:

- [Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966](#);

- [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#);

- [Resolução nº 729, de 19 de junho de 2020](#) - Regulamento de Arrecadação de Receitas Tributárias, e dá outras providências.

3.1.4. CFRP – Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública

Instituída pela [Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008](#), a Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP) tem o objetivo de propiciar meios para a melhoria dos serviços de radiodifusão pública e para ampliação de sua penetração mediante a utilização de serviços de telecomunicações.

Trata-se de uma fonte de recurso destinado à Empresa Brasil de Comunicação (EBC), para que esta empresa possa cumprir com suas obrigações legais: a prestação de serviços de radiodifusão pública e serviços conexos. Todavia, compete à Anatel planejar, executar, acompanhar e avaliar as atividades relativas à tributação, fiscalização, arrecadação, cobrança e recolhimento dessa contribuição.

Os valores arrecadados são destinados à EBC e, pelas atividades exercidas, a Anatel é retribuída em 2,5% do montante arrecadado.

A CFRP é devida anualmente, devendo ser paga até o dia 31 de março de cada ano subsequente ao pagamento da TFI, incidindo sobre todas as estações licenciadas até o dia 31 de dezembro do ano anterior. Os valores da contribuição podem ser consultados no Anexo da [Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008](#).

➤ As guias para pagamento da CFRP podem ser obtidas por meio do [Sistema Boleto](#). Acesse o [Manual de Cadastro e Acesso ao Sistema Boleto](#) e obtenha instruções para usuário cadastro e acesso ao Sistema.

➤ Para mais informações sobre a CFRP, consulte a página <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/arrecadacao/cfrp>.

Legislação correlata:

- [Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008](#).

- [Resolução Anatel nº 729, de 19 de junho de 2020](#) - Regulamento de Arrecadação de Receitas Tributárias, e dá outras providências.

3.1.5. Condecine - Contribuição para o Desenvolvimento da Indústria Cinematográfica Nacional

A partir da entrada em vigor da [Lei nº 12.485/2011](#), marco regulatório do serviço de TV por assinatura, a Condecine passou a ter como fato gerador a prestação de serviços que se utilizem de meios que possam, efetiva ou potencialmente, distribuir conteúdos audiovisuais. Dentre esses serviços incluem-se o SMP, STFC, SCM e SeAC.

Prazo para pagamento: anualmente até 31 de março, incidindo sobre todas as estações licenciadas até o dia 31 de dezembro do ano anterior.

A gestão da Condecine compete à Agência Nacional do Cinema – Ancine.

➤ Os valores da contribuição e informações sobre a emissão da guia de pagamento podem ser consultados em: <https://www.gov.br/ancine/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/condecine>.

Legislação correlata:

- [Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011](#).

4. OBRIGAÇÕES RELACIONADAS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela [Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023](#), previsto para entrar em vigor em 1º de setembro de 2025, é o principal normativo relacionado aos direitos dos consumidores no setor de telecomunicações, vindo a substituir o regulamento aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014.

O Título VIII do novo RGC é dedicado às Prestadoras de Pequeno Porte - PPP e seu artigo 90 apresenta a listagem de todos os artigos do regulamento aplicáveis às PPP, sendo recomendável a leitura na íntegra desses artigos, além daqueles a seguir destacados por assunto.

Todavia, o parágrafo quinto do citado artigo 90 do novo RGC reduz ainda mais a aplicabilidade das disposições desse Regulamento quando a PPP possuir até 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ou, em se tratando do STFC na modalidade de longa distância, quando esta

emitir até 5.000 (cinco mil) documentos de cobrança por mês. Nessas hipóteses aplicam-se apenas o disposto no Capítulo I do Título II (o que corresponde aos artigos 4º e 5º) e Capítulo I do Título III (o que corresponde ao Art. 7º).

4.1. Disposições Gerais do RGC

As regras dispostas no RGC aplicam-se às prestadoras do STFC, SMP, SCM, SeAC, TVC, MMDS, DTH e TVA, sendo exceção os acessos que são usados exclusivamente para conectar dispositivos de Internet das Coisas, todavia mesmo para esses acessos as prestadoras devem informar os consumidores sobre as condições de uso em todos os documentos relacionados às ofertas (Art. 1º e 2º)

4.2. Direitos dos Consumidores

Os consumidores têm uma série de direitos garantidos quando contratam serviços de telecomunicações. Esses direitos visam garantir um atendimento justo, transparente e de qualidade (Art. 4º e 5º). Veja os principais:

1. Qualidade e Liberdade de Escolha

- Ter acesso aos serviços com qualidade e regularidade, como prometido pela empresa.
- Escolher livremente a operadora e o plano (oferta) que quiser contratar.
- Ser tratado sem discriminação, desde que haja condições técnicas para o serviço.

2. Informação Clara e Transparente

- Receber informações claras, objetivas e em linguagem simples sobre os serviços.
- Ser informado com antecedência sobre todos os detalhes da contratação: preços, formas de pagamento, prazos, reajustes, canais de atendimento, entre outros.

3. Privacidade e Segurança

- Ter o sigilo das comunicações garantido, salvo em casos legais específicos.
- Ter privacidade nos documentos de cobrança e no uso de seus dados pessoais.

4. Atendimento Justo

- Não ter o serviço suspenso sem motivo, a não ser por descumprimento de deveres e com aviso prévio.
- Receber respostas rápidas e eficazes da operadora em caso de dúvidas, reclamações ou pedidos de informação.

5. Proteção Contra Abusos

- Não ser cobrado por serviços que não contratou ou autorizou.
- Não ser forçado a adquirir produtos ou serviços que não deseje.

- Poder cancelar o contrato a qualquer momento, sem custo (exceto se estiver em um plano com permanência mínima).

6. Outros Direitos Importantes

- Ser reparado em caso de dano por descumprimento de direitos.
- Ter o serviço religado após pagamento ou negociação de dívidas.
- Receber, sem custo, os documentos sobre a oferta contratada.
- Transferir o contrato para outra pessoa, desde que ela atenda aos requisitos.
- Escolher não receber mensagens ou chamadas de propaganda.
- Receber orientações sobre a correta destinação dos equipamentos ao final da vida útil.

Além disso, as empresas devem manter uma comunicação ética com o consumidor:

- Garantir que ele tenha liberdade e autonomia nas decisões de consumo.
- Não usar informações confusas ou técnicas para manipular suas escolhas.
- Não adotar práticas abusivas, em especial aquelas que se prevaleçam da fraqueza ou ignorância do Consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe a aquisição de produtos ou serviços.

4.3. Deveres dos Consumidores

Assim como têm direitos, os consumidores também têm responsabilidades no uso dos serviços. Veja os principais deveres:

1. Uso correto dos serviços e equipamentos

- Usar os serviços e os equipamentos de forma adequada e responsável.
- Cuidar dos aparelhos da operadora que estiverem sob sua responsabilidade.

2. Respeito ao patrimônio público

- Respeitar os bens públicos e as estruturas usadas por todos para acesso aos serviços.

3. Comunicação de problemas e irregularidades

- Informar às autoridades se notar alguma irregularidade ou prática ilegal por parte da operadora.

4. Cumprimento do contrato

- Seguir o que foi acordado no contrato, principalmente pagando as contas em dia.

5. Conexão segura

- Só usar aparelhos certificados pela Anatel e mantê-los dentro dos padrões técnicos exigidos.

6. Responsabilidade por danos

- Se causar prejuízos à operadora por descumprir regras ou contratos, o consumidor deve indenizá-la. A operadora, nesse caso, deve comprovar o dano.

7. Atualização de informações

- Informar imediatamente à operadora:
 - Se o celular ou outro equipamento for roubado, perdido ou extraviado.
 - Se quiser transferir o contrato ou o número para outra pessoa.
 - Se mudar alguma informação cadastral (como endereço ou nome, por exemplo).

8. Infraestrutura adequada (para telefone fixo e internet fixa)

- Quando necessário, garantir local e estrutura apropriados para a instalação dos equipamentos da operadora.

4.4. Obrigações com Consumidores

Do Atendimento

O disposto no artigo 7º, informa que o atendimento é regido pelos princípios da acessibilidade, confiabilidade, transparência, clareza, segurança das informações, rastreabilidade e resolutividade das demandas, presteza, cortesia, eficácia, racionalização e melhoria contínua, devendo todas as prestadoras observarem tais princípios quando do atendimento aos consumidores.

Independentemente de seu porte, a prestadora deverá informar as formas de atendimento disponíveis a todos os consumidores de modo ostensivo, claro e objetivo, (Art. 8º § 1º).

Os consumidores deverão receber um número de protocolo da Prestadora, o qual deverá ser informado no início de todo atendimento a ser realizado (Art. 9º caput e inciso I).

Todas as solicitações e pedidos de informação deverão ser respondidos no decorrer do atendimento e, se não puderem ser atendidos de imediato, deverão ser solucionadas em até 10 (dez) dias corridos do recebimento. Já tratando-se de reclamações, estas devem ser resolvidas em até 07 (sete dias) a contar de seu recebimento (Art. 10 caput e § 1º).

No atendimento por meio digital as PPPs deverão garantir que o consumidor tenha acesso, no mínimo, aos documentos das ofertas às quais se encontra vinculado, destacando-se o prazo de vigência e o prazo de permanência, quando for o caso, e a existência de novos serviços contratados. Também deverão ser disponibilizadas as opções de salvar uma cópia das informações e documentos, permitindo ao consumidor remetê-los para um meio eletrônico de sua confiança (Art. 13, incisos I e II e § 2º).

É vedada a cobrança ou desconto em franquia do volume de dados trafegados para a realização do atendimento por meio digital, bem como para acesso aos conteúdos divulgados por tais meios (Art. 13 § 5º).

O Atendimento por meio digital deverá garantir o tratamento de todas as demandas relacionadas à Oferta com contratação e atendimento exclusivamente por meio digital, conforme previsto no Art. 24 do RGC² (Art. 13 § 4º).

Não devem ser impostas quaisquer restrições ou condicionamentos para o acesso do consumidor ao atendimento por meio digital, devendo ser respeitadas as condições de acessibilidade (Art. 14).

Do Atendimento Telefônico

O Atendimento Telefônico das PPPs deverá funcionar por um período mínimo de 8 (oito) horas ininterruptas em todos os dias úteis, devendo ser gratuito e capaz de receber chamadas oriundas tanto do SMP quanto do STFC. Além disso, caso a chamada seja descontinuada antes da conclusão do atendimento, a PPP deverá retornar imediatamente a chamada para o Consumidor (Art. 91 c/c Art. 15, incisos I e II e Art. 17).

Logo no início da ligação, quando o consumidor liga para a operadora, já no **primeiro menu** (aquele inicial com opções), **obrigatoriamente** devem estar disponíveis (Art. 18):

1. **Cancelar o contrato** de forma automática, sem precisar falar com um atendente.
2. **Registrar uma reclamação.**
3. **Falar com um atendente humano.**

Além disso, a operadora pode pedir a **identificação do consumidor** (como CPF, por exemplo) **só uma vez**, e isso **não pode ser usado para dificultar ou impedir o atendimento com um humano.**

Não se aplicam as regras de atendimento para as ligações direcionadas ao serviço de informação de código de acesso (Art. 19).

Da Oferta

As PPPs podem comercializar ofertas com contratação e atendimento exclusivamente por meio digital, desde que cumpram integralmente o Capítulo “Formato de Protocolo e Rastreabilidade de Demandas” do Manual Operacional do RGC. Essas ofertas devem ter um canal alternativo de contato em caso de indisponibilidade do serviço. É vedado cobrar pela disponibilização eletrônica da cobrança e do relatório detalhado. O contrato e a Etiqueta Padrão devem informar sobre o canal alternativo, a proibição de cobrança eletrônica e os canais de

² Ofertas que prevejam a contratação e o atendimento exclusivamente por meio digital.

atendimento. As regras do “Atendimento por Meio Digital” se aplicam integralmente a essas ofertas (Art. 13 e 14).

A Anatel pode, a qualquer momento e de forma motivada, determinar a alteração, suspensão ou extinção de uma oferta que coloque em risco a concorrência ou os direitos dos consumidores, ou que viole a regulamentação (Art. 25).

As ofertas podem ter prazo de vigência determinado ou indeterminado, sendo que uma com prazo de vigência indeterminado pode ser extinta por iniciativa da prestadora, **sem gerar ônus** para o consumidor. Nesse caso, deve ser garantida a manutenção das condições contratadas por um período mínimo de 12 meses a partir da contratação (Art. 26 c/c Art. 27).

Todas as ofertas dentro do prazo de comercialização devem estar disponíveis para contratação por todos os interessados, sem discriminação baseada na data de adesão, rescisão de oferta anterior ou qualquer outra forma dentro da área de abrangência da oferta. Isso se aplica inclusive a consumidores já vinculados à prestadora. O consumidor já vinculado pode contratar uma nova oferta, mesmo que seja mais vantajosa, mas a adesão à nova oferta não isenta de ônus por prazo de permanência não cumprido (Art. 28).

É proibido à prestadora condicionar a oferta ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço, seja seu ou de parceiros, sem justa causa. Também é vedado, sem justa causa, limitar o número de solicitações de adesão a ofertas na modalidade pré-paga, salvo por inviabilidade técnica (Art. 29).

As ofertas podem prever a prestação de serviços em conjunto, sendo que a oferta conjunta não é considerada uma sobreposição de ofertas quando considerado o mesmo acesso individual (Art. 41). A prestadora deve disponibilizar ao consumidor que deseje contratar os serviços individualmente uma oferta com condições de fruição equivalentes. O preço da oferta individual não pode ser maior que a soma dos preços dos serviços equivalentes na oferta conjunta (Art. 35).

Do prazo de permanência

Poderá ser estabelecido um prazo para que o Consumidor permaneça vinculado ao serviço em contrapartida a um benefício concedido na Oferta a que ele aderiu, porém esse prazo não poderá exceder 12 (doze) meses para o Consumidor Pessoa Física. É vedada a renovação automática de Ofertas que envolvam prazo de permanência, a menos que haja prévia e expressa anuência do Consumidor quanto a esta possibilidade (Art. 36).

Da rescisão antes do prazo

Se o consumidor cancelar um contrato antes do fim do período mínimo acordado (Prazo de Permanência), a operadora pode cobrar uma multa, mas há regras (Art. 37):

1. Valor da multa

- Deve ser proporcional ao tempo restante do contrato.
- Não pode ser maior do que o valor do benefício que foi oferecido (como desconto em aparelho ou mensalidade).

2. Situações em que a multa não pode ser cobrada:

- Se a operadora descumprir alguma obrigação contratual ou legal — e é ela quem deve provar que não cometeu falha.

3. Manutenção de benefícios

- Mesmo sem a multa, o consumidor mantém os benefícios recebidos, mas continua responsável pelas parcelas de aparelhos comprados junto com o plano.

4. Planos combinados

- Se o plano incluir vários serviços (ex: internet + telefone) e a operadora descumprir o contrato em apenas um deles, a isenção da multa ainda vale para todo o conjunto.

5. Descumprimento de qualidade

- Se, após a contratação, a operadora cair para os selos de qualidade “D” ou “E” em seu município, isso também é considerado quebra de contrato.

6. Comprovação pelo consumidor

- O consumidor pode apresentar provas do descumprimento da prestadora de Banda Larga Fixa (Serviço de Comunicação Multimídia) com base no Manual Operacional do RQUAL.

Do reajuste de preços

O reajuste do valor da Oferta não pode ocorrer em prazo inferior a 12 (doze) meses. (Art. 39).

Transparência dos reajustes: As operadoras devem divulgar claramente, conforme regras definidas pelo Grupo de Implantação:

- Os valores atuais das tarifas e preços,
- A evolução dos reajustes dos últimos 5 anos.

Da Contratação

Antes de prestar o serviço, a operadora deve apresentar ao consumidor, além da Etiqueta Padrão, um contrato com as condições da oferta (Art. 40). Esse contrato deve conter, quando aplicável:

- Código de identificação da oferta (caso a PPP opte por cadastrar no sistema para registro das Ofertas estabelecido pela Anatel).
- Prazos para instalação, reparo e mudança de endereço.
- Requisitos da rede interna do consumidor.
- Procedimento para mudança de endereço.
- Canais de atendimento.
- Como contestar cobranças, suspender ou cancelar o serviço.

- Condições para trocar o número de telefone.
- Regras de uso e possíveis restrições do serviço.
- Facilidades incluídas no serviço.
- Regras para migração automática de oferta ao fim da vigência, se o consumidor não se manifestar.
- Ofertas conjuntas devem apresentar os preços dos serviços individualmente e em conjunto.

É proibido:

- Impedir o consumidor de contratar outros serviços ou redes.
- Forçar o consumidor a mudar de oferta sem autorização (exceto em casos previstos em norma).

O consumidor também pode solicitar a restrição de funcionalidades, desde que seja tecnicamente viável e esteja de acordo com a oferta. Não é permitido associar mais de uma oferta ao mesmo acesso individual, porém, é possível associar diferentes modalidades do serviço fixo (STFC) a um mesmo acesso (Art. 41).

No momento da contratação, a operadora deve (Art. 42):

- Entregar o **Contrato** e a **Etiqueta Padrão** (com as condições da oferta) na forma escolhida pelo consumidor.
- Fornecer os dados de acesso ao atendimento digital, onde esses documentos também podem ser consultados.

Se a contratação for feita por telefone todas as informações do Art. 40 devem ser apresentadas e a operadora deve gravar e manter à disposição do consumidor a gravação com a formalização do contrato por 90 (noventa) dias.

Chamadas Publicitárias

As operadoras devem seguir regras específicas ao fazer ligações de telemarketing (Art. 43):

- Devem respeitar o horário comercial.
- O número de ligações deve ser razoável para cada consumidor.
- Devem tratar adequadamente as reclamações sobre chamadas indesejadas.

Direitos do consumidor:

- O contrato deve permitir que o consumidor opte por não receber chamadas de telemarketing.
- A operadora deve divulgar de forma clara os canais para essa manifestação (site, atendimento etc.).
- É proibido ligar para consumidores que já optaram por não receber esse tipo de chamada (por meio de plataformas específicas).

Uso Indevido

É considerado uso inadequado dos serviços ou uso indevido de numeração quando (Art. 44):

- Há chamadas em massa (acima da capacidade humana de comunicação).
- Há chamadas sem intenção de comunicação real.
- Há desrespeito às regras de numeração.
- As chamadas ocultam ou dificultam a identificação de quem está ligando.
- São feitas ligações para usuários que se cadastraram para não receber chamadas.

Consequências: Quem realizar esse tipo de uso pode sofrer bloqueio de números e outras sanções previstas no RASA (Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas).

As operadoras devem adotar medidas³ técnicas e administrativas para (Art. 45):

- Prevenir e cessar o uso indevido dos serviços.
- Reverter ou reduzir os impactos desse uso.

Cobrança

4.4.1.1. Regras gerais

Formas de Pagamento (Art. 46) - Os serviços podem ser pagos de três formas:

- Pós-paga: paga depois do uso.
- Pré-paga: paga antes de usar.
- Híbrida: mistura dos dois modelos.

Relatório Detalhado de Cobrança (Art. 47): A operadora deve disponibilizar um relatório digital com todos os serviços usados, em ordem cronológica. Se o consumidor pedir, esse relatório também deve ser enviado impresso (com algumas exceções, veja o § 4º do Art. 47).

O relatório deve conter, quando aplicável:

- Número chamado ou destinatário da mensagem.
- Local de origem e destino.
- Data, horário e duração da chamada ou mensagem.
- Volume de dados usados por dia.
- Limites de franquia e excedentes.
- Programações contratadas avulsamente e seus valores.

³ Essas medidas e seus critérios serão definidos por ato normativo específico, após Consulta Pública.

- Valor cobrado por chamadas, dados e mensagens (com variações horárias, se houver).
- Restituições e valores não relacionados a serviços de telecom.
- Outros valores que não decorram de serviços de telecomunicações.
- Tributos detalhados por serviço.

É proibido incluir chamadas ao disque-denúncia no relatório.

O relatório deve ser gratuito exceto:

- Quando se tratar de segunda via impressa e a primeira já tiver sido enviada.
- Quando se tratar de versão impressa de serviços prestados há mais de 6 meses.

O consumidor pode pedir envio impresso mensal permanente, salvo para ofertas 100% digitais.

Arredondamento de Centavos (Art. 49): O valor final cobrado não pode conter frações de centavo (ex.: R\$ 0,014). É obrigatório arredondar (truncar) e informar isso claramente ao consumidor.

4.4.1.2. Regras para Créditos Pré-Pagos:

Validade dos Créditos (Art. 51):

- Os créditos podem ter prazo de validade.
- A prestadora deve informar o prazo antes da compra, inclusive nas recargas eletrônicas.
- A validade mínima dos créditos é de 30 (trinta) dias.
- O consumidor deve ter a opção de comprar créditos com validade de 90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias, por valores razoáveis.
- Se o cliente inserir novos créditos, a validade maior (entre os antigos e os novos) será aplicada aos créditos ainda não usados — mesmo se os anteriores já tiverem expirado.

Consulta de Créditos (Art. 52): A operadora deve oferecer, gratuitamente, uma forma de o consumidor consultar:

- O saldo de créditos.
- O prazo de validade dos créditos.

Esse recurso de consulta aos créditos deve estar disponível tanto no Atendimento Digital como no Atendimento Telefônico.

4.4.1.3. Regras para Créditos Pós-Pagos:

Emissão do Documento de Cobrança (Art. 54):

- A operadora deve emitir mensalmente, sem custo, a fatura referente ao uso dos serviços (normalmente a cada 30 dias).
- A fatura deve ser disponibilizada com pelo menos 5 dias de antecedência ao vencimento, em meio impresso ou digital, conforme a escolha do cliente.
- É proibida a cobrança pela segunda via da fatura.
- Se o consumidor autorizar, a operadora pode unificar cobranças de vários números (códigos de acesso) em uma única fatura.

Conteúdo da Fatura (Art. 55): A fatura deve conter, quando for o caso:

- Período de cobrança e valores por serviço.
- Cobranças por instalação, ativação ou reparos.
- Telefones da operadora e da Anatel.
- Juros e multas em caso de atraso.
- Valores devolvidos ou referentes a parcelamentos.
- Tributos detalhados (por serviço).
- Aviso de débitos vencidos.
- Data de fim do prazo de permanência (se houver).
- Perfil de consumo dos últimos 6 meses.

Separação de Faturas (Art. 56): O cliente pode pedir que os serviços sejam cobrados separadamente, sem custo extra. Isso não vale para ofertas de serviços vendidos em conjunto.

Prazo Máximo para Cobrança (Art. 57): A operadora tem até 90 dias após a prestação do serviço para fazer a cobrança.

Cobrança Proporcional em Caso de Cancelamento (Art. 58): Se o contrato for cancelado, a cobrança deve ser proporcional ao tempo de uso até o momento da rescisão. Isso também vale para cobranças antecipadas.

Da Contestação

Prazo para contestar (Art. 60): O consumidor tem até 3 (três) anos para contestar valores cobrados indevidamente. Se o consumidor ainda não pagou o valor contestado:

- A cobrança deve ser suspensa.
- A operadora deve enviar uma nova fatura, sem o valor contestado, com novo prazo para pagamento.

Efeitos da contestação (Art. 61): A contestação suspende os prazos para:

- Suspensão dos serviços.
- Rescisão do contrato.

A operadora tem até 30 (trinta) dias para analisar a contestação e informar o consumidor da resposta. Se a operadora considerar a cobrança correta, poderá cobrar o valor novamente após comunicar ao consumidor os motivos da recusa.

Se a contestação for aceita (Art. 62): Se a operadora concordar com a contestação, ou não responder no prazo de 30 (trinta) dias, ela deve:

- Devolver automaticamente o valor pago e contestado, ou
- Cancelar a cobrança, se o valor ainda não tiver sido pago.

Quem resolve o problema? (Art. 63):

- Em planos pós-pagos: a análise e solução devem ser feitas pela operadora que emitiu a fatura.
- Em planos pré-pagos: a responsabilidade é da operadora que disponibilizou o crédito.

Devolução de Valores

Devolução em dobro (Art. 64): Se o consumidor pagar um valor indevido, ele tem direito à devolução em dobro, com:

- Correção monetária.
- Juros de 1% ao mês (proporcionais aos dias).
- O índice de correção será o mesmo usado pela operadora para cobrar atrasos.
- Se não estiver no contrato, vale o índice definido pela Anatel.

A forma de devolução será operacionalizada conforme regras do Manual Operacional do RGC e observando o Manual Operacional do RQUAL.

Forma de o consumidor receber a devolução (Art. 65): O consumidor pode escolher uma das formas abaixo:

- Pós-pago: desconto na próxima fatura.
- Pré-pago: crédito com validade de no mínimo 90 (noventa) dias ou equivalente à validade anterior.
- Independentemente da modalidade de pagamento: Depósito bancário, em até 30 (trinta) dias.
- Outras formas: conforme previsão no Manual Operacional do RGC.

Indisponibilidade do serviço (Art. 66): Se o serviço ficar fora do ar ou passar por reparo, o consumidor será ressarcido automaticamente, de forma:

- Proporcional ao valor pago e tempo de interrupção.
- Até o segundo mês subsequente ao ocorrido.
- O cálculo considera o tempo entre o pedido de reparo e o restabelecimento.

- O detalhamento será definido no Manual Operacional do RGC e observando o Manual Operacional do RQUAL.

Pagamento em duplicidade (Art. 67): Se o consumidor pagar a mesma fatura duas vezes, a operadora deve:

- Descontar o valor na fatura seguinte, ou
- Devolver via sistema bancário, se o consumidor preferir, em até 30 dias.

Consumidor que não é mais cliente (Art. 68): A operadora deve avisar sobre créditos não utilizados por ex-clientes:

- Informações devem estar em local de destaque no site.
- Também pode haver notificação por e-mail, carta etc.
- O crédito fica disponível para solicitação por 1 ano.
- Se não for possível notificar o consumidor, o prazo começa com a disponibilização da informação online.

Valores não reclamados vão para o FDD (Art. 69): Se o valor não puder ser devolvido, ele será recolhido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD), nos casos de:

- Consumidores não identificáveis.
- Inércia do consumidor após 1 (um) ano.
- Impossibilidade de comprovar a devolução no Procedimento de Acompanhamento e Controle (PAC).
- A Anatel pode executar judicialmente os valores não pagos ao Fundo.
- Mesmo após o depósito no FDD, o consumidor ainda pode pedir o ressarcimento.
- Se a prestadora pagar depois ao consumidor, pode abater esse valor do que deve ao FDD.
- A operadora deve guardar os comprovantes de pagamento por 5 anos.

Suspensão do Serviço e da Rescisão Contratual

4.4.1.4. Suspensão e Rescisão por Falta de Pagamento

Quando pode haver suspensão? (Art. 70): A operadora pode suspender o serviço 15 dias após notificar o consumidor sobre:

- Débito vencido.
- Fim dos créditos.
- Fim da validade dos créditos.

O que a notificação deve conter? (Art. 71):

- Motivo da suspensão.
- Regras e prazos de suspensão/rescisão.

- Valor e mês do débito (para pós-pago).
- Alerta sobre inclusão nos cadastros de inadimplentes (após rescisão).
- Prazo para restabelecimento do serviço após pagamento ou recarga.

O que é mantido durante a suspensão? (Art. 72):

Para SMP/STFC (celular e telefone fixo):

- Ligar para emergências.
- Manter o número.
- Ter acesso ao atendimento telefônico da prestadora.

Para SCM/TV por assinatura:

- Suspensão total após o prazo da notificação.

Rescisão do contrato (Artigos 73 e 76):

- Pode ocorrer após 60 (sessenta) dias da suspensão, com nova notificação prévia.
- Para pós-pago, a operadora deve enviar comprovante de rescisão em até 7 (sete) dias, informando sobre possível registro do débito nos sistemas de proteção ao crédito.

Atendimento durante a suspensão (Art. 75): A operadora deve atender o consumidor para serviços que não gerem novos custos, enquanto o contrato estiver ativo.

Pagamento antes da rescisão (Art. 78): Se o consumidor pagar o débito (pós-pago) ou inserir créditos (pré-pago) antes da rescisão:

- O serviço deve ser restabelecido em até 1 dia útil após a confirmação.
- Pode ser cobrada multa de até 2%, juros de até 1% ao mês e correção monetária.
- É proibida a cobrança pelo restabelecimento.
- Se houver parcelamento, o prazo para restabelecimento do serviço começa com o pagamento da primeira parcela.

Registro de inadimplência (Art. 79): O consumidor tem direito a:

- Saber se há registros de débito em seu nome.
- Exigir a exclusão imediata desses registros após o pagamento.
- A operadora deve solicitar a exclusão do registro de débito em sistemas de proteção ao crédito em até 5 (cinco) dias após a quitação.

Restrição limitada (Art. 80): Suspensão e rescisão só podem atingir o serviço ou número com débito e não pode afetar outros serviços ativos em nome do consumidor.

4.4.1.5. Suspensão Temporária do Serviço a Pedido do Consumidor

O consumidor que estiver com as contas em dia pode pedir uma suspensão gratuita do serviço a cada 12 meses. Essa suspensão pode durar de 30 a 120 dias e, se o pedido for fora dessas condições, a operadora pode cobrar pelo pedido de suspensão. Durante o período suspenso (Art. 81):

- O consumidor mantém seu número (código de acesso) e tem direito de voltar com o serviço no mesmo endereço e plano.
- Nada pode ser cobrado durante a suspensão (mensalidade, tarifas etc.).
- O tempo de fidelidade (Prazo de Permanência) fica pausado.
- O consumidor pode retomar o serviço a qualquer momento, sem custo.
- A operadora deve atender ao pedido de suspensão ou retomada em até 1 dia.

4.4.1.6. Rescisão Contratual

O consumidor pode pedir o cancelamento do contrato a qualquer momento, por qualquer canal de atendimento, mesmo que haja débitos em aberto. No momento do pedido, a prestadora deve informar sobre (Art. 82):

- Multas por descumprimento de fidelidade (se houver),
- Débitos pendentes, e
- Outras condições aplicáveis.

A prestadora tem até 60 (sessenta) dias para retirar os equipamentos, sem custo para o consumidor. Depois desse prazo, o consumidor não é mais responsável pelos equipamentos. O consumidor também pode optar por entregar os equipamentos onde a prestadora indicar. O cancelamento não depende da retirada dos equipamentos — o processo deve seguir normalmente.

Se o pedido de cancelamento for feito com ajuda de um atendente, ele tem efeito imediato, mesmo que a parte técnica leve mais tempo. A prestadora não pode cobrar nada por serviços após o pedido de cancelamento. Qualquer custo posterior será de responsabilidade dela (Art. 83).

O consumidor tem direito a receber o comprovante do cancelamento, seja por correspondência ou meio eletrônico, conforme sua escolha (Art. 85).

A prestadora só pode encerrar o contrato por iniciativa própria se comprovar que o consumidor descumpriu regras do contrato ou do regulamento (Art. 86).

4.5. Sanções Aplicáveis

Caso a prestadora venha a descumprir as regras estabelecidas no RGC, ela poderá vir a sofrer sanções administrativas tais como advertência, multa, suspensão, entre outras, conforme a gravidade da infração, sendo estas previstas na [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#), bem como

no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas da Anatel ([Res. 589/2012](#)). Vide Art. 92 do RGC.

4.6. Disposições Gerais e Transitórias do RGC aplicáveis às PPPs:

Reponsabilidade pela Prova

Se alguma regra exigir a autorização do consumidor, é a prestadora quem deve provar que obteve essa autorização (Art. 97).

Adequação às Novas Regras

Após o fim dos prazos de vigência de planos, pacotes, ofertas conjuntas e promoções (Art. 98) a prestadora deve passar a oferecer apenas produtos que sigam as novas regras do novo RGC.

Não é permitido prorrogar ofertas antigas depois da entrada em vigor do regulamento.

Se o plano ou promoção não tiver prazo de validade definido, ele deve ser encerrado até 31 de dezembro de 2026, sem custo para o consumidor.

Forma de Envio do Documento de Cobrança

Quando do início da vigência do novo RGC, a operadora deve continuar enviando a fatura do jeito que o consumidor já recebe (por exemplo, por correio ou e-mail), até que ele solicite outra forma de envio (Art. 99).

4.7. Situações Especiais do RGC para as PPPs

O Artigo 90, além de elencar os dispositivos do Regulamento Geral de Consumidores aplicáveis às PPPs, traz ainda em seus parágrafos situações especiais de aplicabilidade:

Faculdade de Optar pela Ferramenta Eletrônica

As prestadoras de Pequeno Porte podem, **se quiserem**, cadastrar suas ofertas no sistema de registro de ofertas da Anatel, **sem custo**, desde que sigam as regras aplicáveis, constantes do artigo 21 do RGC (Art. 90 §§ 1º e 2º).

4.7.1. Em caso de opção por fazer medições de qualidade previstas no RQUAL

Se uma Prestadora de Pequeno Porte escolher fazer as medições de qualidade previstas no artigo 3º do RQUAL (Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações), ela também estará sujeita à regra do § 5º do art. 37 do RGC.

Essa regra diz que se a prestadora tiver sua qualidade rebaixada para selo “D” ou “E” em determinado município, após a assinatura do contrato com o consumidor, isso será considerado descumprimento contratual — o que pode isentar o consumidor da multa por rescisão antecipada (Vide Art. 90 § 3º).

4.7.2. Possibilidade de aplicação às PPPs do Artigo 21 do RGC a qualquer tempo

A Anatel pode, a qualquer momento e com uma justificativa clara, exigir que as Prestadoras de Pequeno Porte sigam as mesmas regras do art. 21 do RGC (Art. 90 § 4º).

O art. 21 trata do registro das ofertas em sistema da Anatel antes da comercialização e do código de identificação único.

Ou seja, mesmo que inicialmente essas empresas menores tenham regras mais flexíveis, a Anatel pode exigir que elas passem a seguir os mesmos padrões das grandes, caso entenda necessário.

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, SMP E STFC (INDEPENDENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

4.8. Portabilidade Numérica

A portabilidade numérica é a facilidade de rede que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço.

As prestadoras devem assegurar aos usuários, de forma não discriminatória, a Portabilidade.

Legislação correlata:

- [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025 – Regulamento dos Serviços de Telecomunicações](#).

4.9. Privacidade do Código de Acesso

As prestadoras devem zelar pelo sigilo das comunicações e pela confidencialidade dos dados dos usuários de seus serviços, inclusive registros de conexão, nos termos da legislação e regulamentação (Art. 132 da [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025](#)).

As prestadoras devem tornar disponíveis os recursos tecnológicos, facilidades e dados necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações, determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações, e zelando para que elas sejam cumpridas, dentro dos estritos limites autorizados (Art. 134 da [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025](#)).

A prestadora deve oferecer, observadas as condições técnicas, a facilidade de restrição de identificação do código de acesso do assinante que originar a chamada, quando solicitado. Essa

restrição não atinge as ligações destinadas aos serviços públicos de emergência, aos quais deve ser permitida a identificação do código de acesso do usuário originador da chamada ou da mensagem (Art. 135 da [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025](#)).

A prestadora deve oferecer ao assinante, observadas as condições técnicas e quando solicitado, a facilidade de bloqueio de chamada a ele dirigida que não trouxer a identificação do código de acesso do assinante que originou a chamada mensagem (Art. 135 da [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025](#)).

O Consumidor possui o direito de pedir a substituição do seu Código sendo facultada à prestadora a cobrança pela alteração (Art. 61 da [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025](#)).

5. OBRIGAÇÕES RELACIONADAS À SEGURANÇA CIBERNÉTICA

O Regulamento de Segurança Cibernética Aplicada ao Setor de Telecomunicações, aprovado pela [Res. nº 740, de 20 de dezembro de 2021](#), foi alterado pela [Resolução nº 767, de 7 de agosto de 2024](#), passando a atribuir também para as PPPs, algumas das obrigações antes restritas às prestadoras de maior porte.

5.1. Princípios e Diretrizes aplicáveis à Segurança Cibernética

Independente do seu porte, todas as prestadoras devem observar os princípios e diretrizes estabelecidos nos Art. 4º e 5º da [Res. nº 740, de 20 de dezembro de 2021](#):

Princípios (Art. 4º) São valores fundamentais que devem guiar as ações em segurança cibernética:

- Autenticidade – Garantir que as informações e comunicações sejam legítimas e de origem confiável.
- Confidencialidade – Proteger os dados contra acessos não autorizados.
- Disponibilidade – Assegurar que redes e serviços estejam sempre acessíveis quando necessário.
- Diversidade – Promover soluções variadas e tecnológicas para reduzir vulnerabilidades.
- Integridade – Manter a exatidão e a consistência das informações e sistemas.
- Interoperabilidade – Garantir que os sistemas possam operar entre si de forma eficiente e segura.
- Prioridade – Estabelecer ações conforme a relevância e criticidade dos riscos.
- Responsabilidade – Cada agente deve assumir e cumprir suas obrigações em segurança.

- Transparência – Atuar de forma clara, permitindo a compreensão e o acompanhamento das ações realizadas.

Diretrizes (Art. 5º) São orientações práticas para a atuação dos agentes do setor:

- Adotar normas e boas práticas – Usar padrões reconhecidos, nacionais ou internacionais, como referência.
- Atuar com responsabilidade e transparência – Ter postura ética, cuidadosa e aberta nas ações.
- Disseminar a cultura de segurança – Promover conhecimento e conscientização sobre o tema.
- Buscar o uso seguro e sustentável das redes – Equilibrar proteção e continuidade dos serviços.
- Gerenciar incidentes – Ser capaz de prevenir, detectar, reagir e recuperar diante de ameaças.
- Cooperar com outros agentes – Trabalhar em conjunto para reduzir os riscos cibernéticos.
- Respeitar os direitos fundamentais – Como a privacidade, liberdade de expressão e proteção de dados dos usuários.
- Incentivar a segurança desde a concepção – Incorporar segurança e privacidade já no desenvolvimento de produtos e serviços ("security by design" e "privacy by design").

5.2. Comunicação de Incidente de Segurança

Todas as prestadoras de serviços de telecomunicações têm o dever de notificar a Anatel sempre que forem obrigadas pela regulamentação vigente sobre proteção de dados, a comunicar um incidente de segurança envolvendo dados pessoais à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Assim, se uma prestadora identificar, por exemplo, um vazamento de dados pessoais ou outro tipo de incidente que comprometa a segurança dessas informações e que, por isso, precise ser reportado à ANPD, ela também deve informar a Anatel sobre esse mesmo fato (Vide art. 2º-C da [Res. nº 740, de 20 de dezembro de 2021](#)).

5.3. Alterar a configuração padrão de autenticação dos equipamentos fornecidos em regime de comodato

A prestadora deverá alterar a configuração padrão de autenticação dos equipamentos fornecidos em regime de comodato aos seus usuários. Art. 8º c/c Art. 2º-A da [Res. 740, de 20 de dezembro de 2021](#).

5.4. Prestadoras do SMP detentoras de Rede Própria

Independente do porte, a prestadora do SMP que possuir rede própria deverá observar as regras constantes dos artigos 6º, 7º, 9º, 10 e 11 da [Res. 740, de 20 de dezembro de 2021](#), a seguir resumidas:

6. OBRIGAÇÕES DE ACESSIBILIDADE

A principal regulamentação que trata de acessibilidade no setor de telecomunicações é o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo - RGA, aprovado pela [Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016](#).

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SeAC (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

As pessoas com deficiência têm direito à Unidade Receptora Decodificadora (URD), que permita a utilização de recursos de acessibilidade no SeAC, em todas as suas saídas de sinal, analógicas e digitais, sempre que solicitado pelo assinante, independentemente do Plano de Serviço e sem custo adicional (Art. 13-A, caput do RGA).

A prestadora de SeAC fica obrigada a oferecer a substituição da URD de propriedade do usuário, tenha sido ela adquirida na rede da prestadora ou não, bem como garantir a plena funcionalidade de todos os recursos de acessibilidade, nos mesmos critérios inicialmente contratados (§4º do Art. 13-A do RGA).

7. DEMAIS OBRIGAÇÕES

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, STFC, SEAC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

7.1. Permissão de Livre Acesso aos Agentes de Fiscalização da Anatel

As PPPs ficam sujeitas à fiscalização da Anatel, observadas as disposições legais e regulamentares pertinentes, devendo, quando lhes for exigido, permitir aos agentes de fiscalização da Anatel livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações e aos equipamentos relacionados à prestação do serviço, bem como aos seus registros contábeis, mantido o devido sigilo.

7.2. Sigilo dos serviços de Telecomunicações

A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

A prestadora deve tornar disponíveis os recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e deve manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações, e zelando para que elas sejam cumpridas, dentro dos estritos limites autorizados.

7.3. Não recusar atendimento quando houver disponibilidade técnica

As PPPs, observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis em suas redes, não deverão recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede.

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE STFC, SEAC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

7.4. Substituição, sem ônus, de equipamentos do usuário devido a modernização da rede da prestadora

A mudança de padrões de tecnologia promovida por prestadora não pode onerar o Usuário. Havendo a descontinuidade de determinado padrão tecnológico que torne incompatível a comunicação da Estação Móvel, a prestadora deve providenciar a substituição da Estação Móvel sem ônus para o Usuário (Art. 183 da [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025](#)).

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE STFC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

7.5. Acesso gratuito aos serviços públicos de emergência

A prestadora deve assegurar o acesso gratuito de todos os seus Usuários aos serviços públicos de emergência não sendo devido à prestadoras envolvidas remuneração pelo uso das redes ou qualquer outro recursos necessário ao correto encaminhamento das chamadas e mensagens destinadas aos Serviços Públicos de Emergência (Art. 125 da [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025](#)).

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

7.6. Manter dados cadastrais e registros de conexão e de chamadas

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SCM, STFC, SEAC E SMP (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

A fim de assegurar a permanente fiscalização e o acompanhamento de obrigações legais e regulatórias, as prestadoras devem manter à disposição da Anatel os dados relativos à prestação do serviço, incluindo, conforme o caso e observada a regulamentação pertinente:

I – Documentos de natureza fiscal, dados cadastrais dos assinantes e dados de bilhetagem e das ligações efetuadas e recebidas, bem como data, horário, duração e valor da chamada pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, nos serviços que permitam a realização de tráfego telefônico; e

II - Registros de conexão à Internet pelo prazo mínimo de 1 (um) ano nos serviços que permitam a conexão à Internet.

(Art. 120 da [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025](#)).

REGRAS APLICÁVEIS ÀS PPPS DE SEAC (INDEPENDENTEMENTE DA QUANTIDADE DE ACESSOS):

7.7. Veiculação de canais observando a classificação indicativa

A Prestadora não poderá veicular por meio do SeAC qualquer conteúdo sem aviso, antes de sua apresentação, de classificação informando a natureza do conteúdo e as faixas etárias a que não se recomende.

A Anatel oficiará as prestadoras sobre os canais de programação em desacordo com as regras de classificação indicativa do Ministério da Justiça, cabendo a elas a cessação da distribuição desses canais de programação em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação.

A Prestadora deve informar aos assinantes cujos planos de serviço contenham Canal de Programação em desacordo com as regras de classificação indicativa do Ministério da Justiça sobre a cessação da distribuição do Canal de Programação antes de sua efetiva exclusão.

A Prestadora deverá ofertar ao Assinante dispositivo eletrônico que permita o bloqueio da recepção dos canais de programação ou dos conteúdos transmitidos.

(Art. 193 da [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025](#)).

7.8. Canais de programação de distribuição obrigatória

A Prestadora, em sua Área de Prestação do Serviço, independentemente da tecnologia de distribuição empregada, deverá disponibilizar, sem quaisquer ônus ou custos adicionais para seus assinantes, em todos os planos de serviço ofertados os seguintes canais:

I canais destinados à distribuição integral e simultânea, sem inserção de qualquer informação, do sinal aberto e não codificado, transmitido em tecnologia analógica pelas geradoras locais de radiodifusão de sons e imagens, em qualquer faixa de radiofrequência, nos limites territoriais da área de cobertura da concessão;

II um canal reservado para a Câmara dos Deputados, para a documentação dos seus trabalhos, especialmente a transmissão ao vivo das sessões;

III um canal reservado para o Senado Federal, para a documentação dos seus trabalhos, especialmente a transmissão ao vivo das sessões;

IV um canal reservado ao Supremo Tribunal Federal, para a divulgação dos atos do Poder Judiciário e dos serviços essenciais à Justiça;

V um canal reservado para a prestação de serviços de radiodifusão pública pelo Poder Executivo, a ser utilizado como instrumento de universalização dos direitos à informação, à comunicação, à educação e à cultura, bem como dos outros direitos humanos e sociais;

VI um canal reservado para a emissora oficial do Poder Executivo;

VII um canal educativo e cultural, organizado pelo Governo Federal e destinado para o desenvolvimento e aprimoramento, entre outros, do ensino a distância de alunos e capacitação de professores, assim como para a transmissão de produções culturais e programas regionais;

VIII um canal comunitário para utilização livre e compartilhada por entidades não governamentais e sem fins lucrativos;

IX um canal de cidadania, organizado pelo Governo Federal e destinado para a transmissão de programações das comunidades locais, para divulgação de atos, trabalhos, projetos, sessões e eventos dos poderes públicos federal, estadual e municipal;

X um canal legislativo municipal/estadual, reservado para o uso compartilhado entre as Câmaras de Vereadores localizadas nos Municípios da Área de Prestação do Serviço e a Assembleia Legislativa do respectivo Estado ou para uso da Câmara Legislativa do Distrito Federal, destinado para a divulgação dos trabalhos parlamentares, especialmente a transmissão ao vivo das sessões;

XI um canal universitário, reservado para o uso compartilhado entre as instituições de ensino superior localizadas no Município ou Municípios da Área de Prestação do Serviço, devendo a reserva atender a seguinte ordem de precedência:

- a) universidades;
- b) centros universitários;
- c) demais instituições de ensino superior.

A Prestadora não terá responsabilidade sobre o conteúdo da programação veiculada nos canais de programação de distribuição obrigatória nem estará obrigada a fornecer infraestrutura para as atividades de produção, programação ou empacotamento.

Estão isentas da distribuição obrigatória as prestadoras que ofertarem apenas modalidades avulsas de conteúdo.

(Art. 195 da [Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025](#)).