

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

**TÍTULO II
DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO**

**CAPÍTULO II
DA CONCESSÃO**

**Seção IV
Das tarifas**

Art. 109. A Agência estabelecerá:

- I - os mecanismos para acompanhamento das tarifas praticadas pela concessionária, inclusive a antecedência a ser observada na comunicação de suas alterações;
- II - os casos de serviço gratuito, como os de emergência;
- III - os mecanismos para garantir a publicidade das tarifas.

**Seção V
Da intervenção**

Art. 110. Poderá ser decretada intervenção na concessionária, por ato da Agência, em caso de:

- I - paralisação injustificada dos serviços;
- II - inadequação ou insuficiência dos serviços prestados, não resolvidas em prazo razoável;
- III - desequilíbrio econômico-financeiro decorrente de má administração que coloque em risco a continuidade dos serviços;
- IV - prática de infrações graves;

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

V - inobservância de atendimento das metas de universalização;

VI - recusa injustificada de interconexão;

VII - infração da ordem econômica nos termos da legislação própria.

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

RESOLUÇÃO N° 86, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1998

Aprova o Regulamento de Numeração do STFC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22, inciso IV, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e artigo 16, inciso V, do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, por meio do Circuito Deliberativo nº 62, realizado no dia 16 de dezembro de 1998, em conformidade com os artigos 23 a 26 do Regimento Interno da Agência, e

CONSIDERANDO a Norma nº 28/96 - Plano de Numeração para Redes Públicas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular, aprovada pela Portaria nº 1.541, de 4 de novembro de 1996, do Ministério das Comunicações;

CONSIDERANDO os comentários recebidos, decorrentes da realização, pela Anatel, da Consulta Pública nº 30, de 4 de maio de 1998, que trata dos assuntos relativos à numeração de serviços de telecomunicações, publicada no Diário Oficial do dia 5 de maio de 1998;

CONSIDERANDO que, de acordo com o que dispõe o inciso I do art. 214 da Lei 9.472, de 1997, cabe à Anatel editar regulamentação em substituição aos Regulamentos, Normas e demais regras em vigor,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que estará disponível na página da Anatel, na Internet, no endereço <http://www.anatel.gov.br>, a partir das 14h de 31 de dezembro de 1998.

Art. 2º Este Regulamento, com fundamento no inciso I do art. 214 da Lei 9.472, de 1997, substitui a Norma nº 28/96 “Plano de Numeração para Redes Públicas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular”, aprovada pela Portaria nº 1.541, de 4 de novembro de 1996, do Ministério das Comunicações, exceto quanto ao item 6.2 que permanece aplicável ao Serviço Móvel Celular.

.....
.....

RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

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 a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014,

RESOLVE:

**TÍTULO III
DO ATENDIMENTO**

**CAPÍTULO III
DAS FORMAS DE ATENDIMENTO**

**Seção I
Do Atendimento Remoto**

**Subseção II
Do Centro de Atendimento Telefônico**

Art. 24. Centro de Atendimento Telefônico é todo setor da Prestadora, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

Art. 25. O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora deve permitir acesso gratuito e funcionar ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa – SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

§ 1º O Centro de Atendimento Telefônico deve receber chamadas originadas de terminais fixos e móveis.

§ 2º O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.

Art. 26. É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.

§ 1º A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.

§ 2º É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 3º A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 4º A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da Prestadora na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do Consumidor, sem qualquer ônus.

.....
.....