

Normativo SART 02/2020

Atendimento de Serviços de Telecomunicações

Art. 1º. Este documento visa estabelecer um Normativo para Atendimento de demandas referentes a serviços e produtos comercializados pelas Prestadoras Signatárias do Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART (Prestadoras Signatárias) e por seus agentes credenciados, sem prejuízo do cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis ao tema.

**TÍTULO I
DAS REGRAS GERAIS E DEFINIÇÕES**

Art. 2º. O Normativo é aplicável às Prestadoras Signatárias, em especial aos seus Canais de Atendimento, próprios ou terceirizados, no atendimento das demandas dos Consumidores.

Art. 3º. São definições aplicáveis ao Normativo:

I – Atendente: representante, inclusive não humano, da Prestadora Signatária ou de terceiros por ela contratados, que realiza o Atendimento ao Consumidor;

II – Atendimento: interações entre Prestadora Signatária e Consumidor, nos seus diversos níveis, independentemente do originador da interação, realizadas por meio dos Canais de Atendimento, para a solução das demandas dos Consumidores;

III - Atendimento de Primeiro Nível: primeiro Atendimento realizado pela Prestadora Signatária das demandas do Consumidor por meio de seus Canais de Atendimento.

IV - Atendimento de Segundo Nível: Atendimento realizado pela Ouvidoria da Prestadora Signatária;

V - Atendimento Digital: forma de Atendimento ao Consumidor prestado por meio de aplicativo, sítio eletrônico ou quaisquer outros meios digitais, disponibilizado ou utilizado pela Prestadora Signatária para interação com o Consumidor, independentemente do originador da interação.

VI - Atendimento Presencial: forma de Atendimento ao Consumidor realizado em estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que venda(m) serviços e explore exclusivamente a marca da Prestadora Signatária;

VII - Atendimento Telefônico: forma de Atendimento realizado por meio de Centro de Atendimento Telefônico, de forma automatizada ou humana;

Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

VIII - Canal de Atendimento: meio de atendimento das demandas dos Consumidores, podendo ser Digital, Telefônico ou Presencial, realizado de forma automatizada ou por meio de interação com Atendente;

IX - Centro de Atendimento Telefônico: setor da Prestadora Signatária, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), responsável pelo Atendimento Telefônico ao Consumidor;

X - Consumidor: toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

XI – Oferta: conjunto de características, informações e condições da comercialização de produtos e serviços pelas Prestadoras Signatárias para os Consumidores.

XII - Ouvidoria: unidade de representação do Consumidor na estrutura da Prestadora Signatária, dotada de autonomia decisória e operacional, voltada ao Atendimento especializado das demandas de Consumidores já analisadas anteriormente pelas Prestadoras no Atendimento de Primeiro Nível;

XIII - Prazo de Permanência: período mínimo no qual o Consumidor deve permanecer vinculado a um contrato de prestação de serviços, mediante a contrapartida de benefícios concedidos pela Prestadora.

XIV - Prestadora Signatária: empresa ou grupo econômico signatário do Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART que realiza Atendimento ao Consumidor;

Art. 4º - As Prestadoras Signatárias deverão realizar o Atendimento aos Consumidores, por meio de seus Canais de Atendimento, nos termos estabelecidos nos Títulos II, III, IV e V e nas condições previamente informadas nos instrumentos contratuais vigentes entre a Prestadora Signatária e o Consumidor.

Parágrafo único - O Atendimento deve observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica, quando aplicável.

Art. 5º. No Atendimento deverão ser observadas as seguintes condutas, vedada a discriminação de qualquer natureza:

I – Cordialidade, urbanidade e respeito;

II – Transparência;

III – Precisão, correção e completude das informações prestadas;

IV – Resolubilidade; e



Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

V – Confiabilidade.

Art. 6º. O Atendimento, em qualquer nível, deve ser rastreável através de protocolo (identificador inequívoco) definido pela Prestadora Signatária e disponibilizado ao Consumidor em até 24 horas, com a data e hora do registro da demanda.

Art. 7º. As demandas solicitadas pelo Consumidor devem ser atendidas imediatamente, sempre que possível.

Parágrafo Único. Em caso de necessidade de tratamento posterior da demanda, o prazo deve ser informado pela Prestadora Signatária no Atendimento.

Art. 8º. O Consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas, que deverá conter:

- I - o número de protocolo do Atendimento;
- II - a data e hora de registro e de conclusão do Atendimento;
- III – a categoria da demanda; e
- IV – a situação do Atendimento.

Art. 9º. Os pedidos de rescisão com intervenção do Atendente devem ter efeito imediato na data da solicitação, independentemente do adimplemento contratual, devendo ser comunicadas ao Consumidor informações relevantes e as condições comerciais e contratuais aplicáveis.

Art. 10. No caso de pedido de rescisão solicitado sem intervenção de Atendente, este deverá ser processado automaticamente e produzirá efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito.

§ 1º É devido, pelo Consumidor, apenas o pagamento referente aos serviços usufruídos até a conclusão do processamento do pedido de rescisão automático.

§ 2º. Caso o pedido de rescisão previsto no *caput* envolva oferta conjunta, o consumidor deve ser informado de que o cancelamento ocorrerá para todos os serviços que compõem a oferta.

Art. 11. A Prestadora Signatária poderá apresentar contraproposta ao pedido de rescisão, salvo se o Consumidor manifestar desinteresse.

Art. 12. A Prestadora Signatária não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após a rescisão.

Art. 13. A retirada ou devolução dos equipamentos em decorrência da rescisão deve ser realizada em até 30 (trinta dias) sem ônus para o Consumidor.

§1º Decorrido o prazo do *caput*, cessa a responsabilidade do Consumidor, exceto nos casos em que este tenha dado causa ao atraso.

Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

§2º O tratamento de situações excepcionais relacionadas ao prazo previsto no caput poderá ser estabelecido entre as partes.

§ 3º O efeito do pedido de rescisão não depende da retirada ou devolução de equipamentos ou do adimplemento do consumidor.

Art. 14. Em caso de situação excepcional que conduza à descontinuidade do serviço em área específica, de forma não discriminatória, o consumidor deverá ser notificado da rescisão unilateral do contrato efetivada pela Prestadora, observados os seguintes prazos:

I – com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, se o motivo decorrer de decisão empresarial da Prestadora Signatária, em razão de inviabilidade técnica;

II – com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, se o motivo decorrer de caso fortuito ou força maior.

Parágrafo único. Nos casos em que a Prestadora comprovar o uso inadequado dos serviços, equipamentos ou redes de telecomunicações, que implique ilegalidade ou ameaça à segurança das redes causadas pelo consumidor, a rescisão poderá ser realizada imediatamente.

Art. 15. Os pedidos de suspensão temporária da prestação do serviço poderão ser requeridos pelo Consumidor adimplente, conforme condições definidas em contrato de prestação de serviço.

TÍTULO II DO ATENDIMENTO DIGITAL

Art. 16. O Atendimento Digital é aquele disponibilizado pela Prestadora Signatária e realizado por meio da página da Prestadora Signatária na internet, ou por aplicativo específico ou qualquer outro meio eletrônico, de forma automatizada ou por interação eletrônica com o Atendente.

Art. 17. A comercialização de Ofertas e o Atendimento, quando realizados exclusivamente por meio Digital, deverão garantir o tratamento de todas as demandas relacionadas à Oferta contratada.

Art. 18. Por meio do Atendimento Digital o Consumidor da Prestadora Signatária deve ter acesso, no mínimo:

I - ao registro, o tratamento e o histórico de suas demandas, inclusive dos pedidos de rescisão;

II – aos documentos da(s) Oferta(s) à(s) qual(is) se encontra vinculado, com o devido destaque ao prazo de vigência da Oferta e ao prazo de permanência, quando for o caso;

DS
ACV

DS
AODCP

DS
BV

DS
CTI

DS
MA

DS
EUT

DS
Hávia Guarnel

DS
RM

DS
SUDTB

DS
JTB

III – à referência a novos serviços contratados;

IV – aos documentos de cobrança dos últimos 6 (seis) meses, quando aplicável;

V – ao relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses, sendo vedada a inclusão das chamadas direcionadas ao disque-denúncia;

VI – à solicitação da cópia da gravação de seus Atendimentos Telefônicos, e o acesso à gravação quando for o caso;

VII - ao acompanhamento do uso do serviço contratado, durante sua fruição, quando aplicável.

VIII - ao histórico de suas demandas registradas nos últimos 6 (seis) meses.

Parágrafo único. O acesso às informações e serviços relacionados neste artigo ocorrerá por meio definido pela Prestadora Signatária mediante a identificação positiva do Consumidor.

TÍTULO III DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Art. 19. O Atendimento Telefônico deve estar disponível aos Consumidores, inclusive para pedido de rescisão, observadas as condições contratadas.

Art. 20. Nos Atendimentos Telefônicos devem ser observadas as seguintes orientações:

I - respeitar a vontade do Consumidor quando esse manifestar contrariedade quanto ao prosseguimento da interação, encerrando a ligação e liberando a linha imediatamente;

II - não finalizar as ligações abruptamente sem a identificação da Prestadora e a apresentação das razões do contato;

III - não realizar ligações por meio de chamadas a cobrar para os Consumidores.

Art. 21. Quando a chamada for encaminhada ao Atendente, a Prestadora Signatária deve informar que a chamada está sendo gravada e que a gravação poderá ser solicitada posteriormente pelo Consumidor.

Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora Signatária deverá retornar a ligação ao Consumidor, exceto em casos de comportamento inadequado do Consumidor ou de número não identificável.

Art. 22. O Serviço de Informação de Código de Acesso de Consumidor do STFC não configura Atendimento Telefônico.

DS
ACV

DS
AODCP

DS
BV

DS
CTI

DS
MA

DS
EUT

DS
Hávia Guarnelias PAS

DS
RM

DS
SUDTB

DS
JTB

TÍTULO IV DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Art. 23. O Atendimento Presencial, realizado em estabelecimentos próprios ou de terceiros que explorem exclusivamente a marca da Prestadora Signatária, quando existente, deve assegurar o recebimento de demandas relacionadas aos serviços prestados pela Prestadora Signatária, observadas as condições contratadas.

Art. 24. A Prestadora Signatária deverá informar relação atualizada dos endereços dos estabelecimentos que prestam o Atendimento Presencial, na página da Internet da Prestadora ou nos respectivos aplicativos, quando disponibilizados.

TÍTULO V DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Art. 25. A Prestadora Signatária disponibilizará acesso gratuito de Segundo Nível, por meio de Ouvidoria, em seus Canais de Atendimento.

§1º A Prestadora Signatária divulgará em seus Canais de Atendimento informações relevantes sobre a Ouvidoria, dando destaque para os horários e meios de acesso, além dos prazos de atendimento das demandas.

§2º As demandas recebidas pelos canais da Ouvidoria receberão protocolo específico rastreável pelo Consumidor.

§3º O prazo para tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria será de até 10 (dez) dias corridos.

§4º A Ouvidoria receberá as reclamações dos Consumidores mediante apresentação de protocolo de Atendimento realizado pelo Primeiro Nível, caso haja descumprimento de prazos ou discordância do encaminhamento dado pela Prestadora Signatária.

§5º As demandas registradas na Ouvidoria poderão ser apresentadas pelos Consumidores à Anatel, caso vencido o prazo de resposta previsto no §3º, ou haja discordância em relação às providências adotadas.

Art. 26. A Ouvidoria elaborará relatório e diagnóstico de atendimento semestral, a partir da análise das reclamações e de outras demandas dos Consumidores, contendo no mínimo:

I - dados e informações sobre as demandas recebidas no período, apresentados em bases mensais, comparados com o mesmo período do ano anterior;

II - análise crítica sobre possíveis causas dos problemas identificados e os casos de reincidência de reclamações; e

III – recomendações de melhorias ou providências a serem adotadas para redução ou prevenção de novas demandas.

Art. 27. A Prestadora Signatária deverá enviar semestralmente à Diretoria de Regulação e Autorregulação relatório padronizado com as reclamações recebidas na Ouvidoria.

TÍTULO VI DO ACOMPANHAMENTO E CONTROLE

Art. 28. A Diretoria de Regulação e Autorregulação do SART acompanhará o cumprimento das obrigações previstas neste Normativo por meio das reclamações registradas na Anatel.

Parágrafo único. Poderão ser utilizadas demandas registradas nos órgãos de defesa do consumidor e nas próprias Prestadoras, relacionadas às obrigações previstas nesse Normativo.

Art. 29. O acompanhamento das reclamações registradas na Anatel será realizado por meio da apuração de Indicador de Notificações de Atendimento (ATM), representado pelo número de reclamações por serviço para cada Prestadora Signatária relacionadas aos temas desse Normativo, registrado mensalmente na Anatel, dividido pelo número de acessos dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo de todas as Prestadoras Signatárias que compõem o grupo econômico por ela representado, conforme informações da Anatel, divulgadas no mês de dezembro do ano anterior ao da apuração.

Parágrafo único. O indicador definido no *caput* será apurado individualmente para cada Prestadora Signatária e divulgado mensalmente na página do SART na Internet até o dia 15 (quinze) do mês subsequente ao da apuração.

Art. 30. Após 6 (seis) meses de vigência desse Normativo, a Diretoria de Autorregulação do SART utilizará metodologia a ser definida para apuração de indícios de descumprimento das obrigações aqui contidas e, caso constatado indício de descumprimento, poderá notificar a Prestadora para, em até 15 (quinze) dias úteis, enviar esclarecimentos e, eventualmente, Plano de Ação com iniciativas que serão adotadas para endereçar os motivos do descumprimento.

Parágrafo único. A Diretoria de Autorregulação do SART poderá propor a adequação da metodologia prevista no *caput*.

Art. 31. Será instaurado e instruído Procedimento Disciplinar (PD), quando caracterizado indício de descumprimento reiterado das obrigações previstas nesse Normativo, podendo resultar na apresentação de plano de ação ou na

DS
ACV

DS
AODCP

DS
BV

DS
CTI

DS
MA

DS
EUT

DS
Hávia Guarnel

DS
RM

DS
SUDTB

DS
JTB

Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

aplicação de sanções, na forma prevista no Código de Autorregulação das Telecomunicações.

TÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 32. As Prestadoras Signatárias poderão promover meios alternativos de Atendimento, garantido o tratamento de todas as demandas relacionadas ao Consumidor.

Art. 33. As Prestadoras Signatárias adotarão medidas junto aos parceiros para dar conhecimento e assegurar o cumprimento integral desse Normativo, bem como os meios para a apuração dos indícios de violações e as penalidades aplicáveis.

Art. 34. As Prestadoras que aderirem ao SART em um momento posterior à publicação desse Normativo deverão se submeter integralmente às suas disposições.

Art. 35. Esse Normativo entra em vigor no ato de sua publicação.

DocuSigned by: *Antonio Carlos Valtério* DocuSigned by: *Vitoriano Oscar de Carvalho* DocuSigned by: *Elto Vasconcelos* DocuSigned by: *Roberto José de Jesus* DocuSigned by: *Roberto José de Jesus* DocuSigned by: *Roberto José de Jesus*

5EF0F2F2610846C... 7FEA567DACB8465... 7AF1996A869F413... C034282884264E4... E91BE1BB07AC400... 175BE91D2FC240C...

DocuSigned by: *José Leite Pereira Filho* DocuSigned by: *Roberto José de Jesus* DocuSigned by: *Piero Augusto* DocuSigned by: *Roberto José de Jesus* DocuSigned by: *Suzana Vidal de Toledo Barros* DocuSigned by: *Roberto José de Jesus*

D5849760DDE3454... 93B7FB94F6D9442... 1A8CAFAE9353460... A1F1F75B41E145C... 79E829ADFD484A6... 6DA212C448A84D1...

DocuSigned by: *JTB*

8294EBE04DB4491...