Ministério das
Comunicações

CENTRAL DE ATENDIMENTO

ligue:

1331

ou

1332

Para pessoas com deficiência auditiva ou da fala

www.anatel.gov.br

Impresso em Papel Reciclado

cartilha_TV_5.2.2013
quinta-feira, 7 de fevereiro de 2013 12:09:42

1. Quais canais de atendimento a prestadora de TV por Assinatura deve disponibilizar?

Na área de prestação do serviço, deve haver pelo menos um centro que ofereça atendimento presencial, onde o tempo para espera não pode exceder 20 minutos. No documento de cobrança, a prestadora deve informar sobre as outras formas de atendimento, como telefone e endereço para correspondência. O atendimento telefônico deve estar disponível diariamente e ser gratuito. O número do protocolo deve ser fornecido, sempre, no início do atendimento.

2. A prestadora pode alterar o plano de serviço sem o consentimento do assinante?

Não. Qualquer alteração no plano de serviço deve ser informada ao assinante no mínimo 30 dias antes de sua implementação. Caso não se interesse pela continuidade do serviço nas novas condições, o assinante pode rescindir o contrato sem qualquer ônus. Caso a alteração implique retirada de algum canal do plano contratado, a prestadora deve substituí-lo por outro do mesmo gênero ou realizar desconto na mensalidade paga, a critério do assinante.

11. A prestadora pode se recusar a instalar o ponto-extra?

A prestadora tem a obrigação de instalar apenas o ponto principal do serviço de TV por Assinatura. No entanto, se a prestadora comercializar o ponto-extra, deverá realizar a instalação do serviço caso o usuário aceite as condições para a sua aquisição.

12. Posso solicitar a ativação de equipamento que já possuo?

A prestadora não pode se recusar a ativar o decodificador do assinante, desde que o equipamento esteja homologado pela Agência e seja compatível com as especificações técnicas da prestadora. O assinante deve receber instruções para a instalação do equipamento e ser informado das especificações técnicas para conferir se seu equipamento é compatível com a rede da prestadora.

13. O assinante tem direito à suspensão temporária do serviço?

Sim. O assinante adimplente pode requerer à prestadora, sem ônus, a suspensão do serviço contratado uma única vez a cada período de 12 meses, por no mínimo 30 e no máximo 120 dias. A prestadora tem 24 horas para atender a solicitação. O restabelecimento da prestação do serviço contratado é feito sem qualquer ônus.

PONTO EXTRA

O que pode ser cobrado?

INSTALAÇÃO

Pode ser cobrada a cada solicitação

MANUTENÇÃO

Pode ser cobrada a cada solicitação

PROGRAMAÇÃO

Só pode ser cobrada a do ponto principal

DECODIFICADOR

Pode, ou não, ser cobrado, dependendo do contrato

cartilha_TV_5.2.2013
quinta-feira, 7 de fevereiro de 2013 12:09:42

8. Como o usuário pode cancelar o contrato de prestação do serviço de TV por Assinatura?

A prestadora deve disponibilizar os mesmos canais pelos quais se faz a contratação do serviço, tais como telefone, carta, fax e correio eletrônico. Caso o contrato tenha cláusula de fidelização, o assinante deve verificar as condições de cancelamento previstas. Em caso de descumprimento contratual ou legal por parte da prestadora ou alteração unilateral no plano de serviço, o contrato poderá ser rescindido pelo assinante sem qualquer ônus.

9. Os valores cobrados devem ser discriminados nos documentos de cobrança?

Sim. A prestadora tem a obrigação de discriminar de forma clara os valores cobrados dos usuários, inclusive aqueles que correspondem à instalação, à programação e aos reparos solicitados. Qualquer valor diferente do contratado deve ser autorizado previamente pelo assinante.

Os valores cobrados correspondentes à instalação e à manutanção do ponto-extra não podem ser superiores àqueles cobrados pelos mesmos serviços no ponto-principal.

10. Quais as regras da oferta de combos?

A prestadora pode ofertar outros serviços em conjunto com a TV paga, desde não haja barreira para contratar apenas o serviço de TV por Assinatura. O preço individual de cada serviço e da oferta em conjunto deve estar claro nos contratos e publicidades da prestadora.

3. Pode haver fidelização ao plano de serviço? Por quanto tempo?

O prazo máximo de fidelização é de 12 meses. As regras de fidelização e os valores dos benefícios dela decorrentes deverão constar do contrato. Além disso, a prestadora deve permitir que o assinante contrate o serviço sem fidelização.

4. A prestadora pode cobrar multa por rescisão contratual?

Sim. A prestadora pode cobrar multa, que deve estar prevista no contrato, se o assinante tiver optado pela fidelização e a rescisão ocorrer antes do vencimento desse prazo. A multa deverá estar prevista no contrato e estar relacionada com os benefícios oferecidos. A prestadora não poderá cobrar multa quando a solicitação de cancelamento for motivada por descumprimento de suas obrigações contratuais e legais ou por alteração do plano de serviço feita unilateralmente pela prestadora.

5. Qual o prazo de entrega da conta do serviço de TV por Assinatura?

O documento de cobrança deve ser entregue ao assinante pelo menos cinco dias úteis antes da data de vencimento. Caso não receba a conta neste prazo, o assinante deve entrar em contato com a prestadora. O não recebimento da conta não isenta o assinante do seu pagamento. A prestadora deve possibilitar ao assinante a verificação e o pagamento do débito vencido ou a vencer em seus postos de atendimento ou por meio eletrônico

cartilha_TV_5.2.2013
quinta-feira, 7 de fevereiro de 2013 12:09:42

6. O usuário tem direito a ressarcimento de valores relativos à interrupção do serviço?

Sim. O assinante que tiver o serviço interrompido por tempo superior a 30 minutos no mês de forma contínua ou não deve ser compensado pela prestadora por meio de abatimento ou de ressarcimento correspondente ao período de interrupção, em valor proporcional ao da assinatura. No caso de programas pagos individualmente, a compensação será feita pelo valor integral, independentemente do período de interrupção. A prestadora pode realizar manutenções preventivas de rede desde que avise ao assinante a data e a hora da interrupção pelo menos três dias antes de sua ocorrência. Nesse caso, não haverá ressarcimento, desde que as interrupções para manutenção não ultrapassem 24 horas no mês.

7. Como o usuário pode contestar cobranças indevidas?

O assinante pode contestar cobranças que considere indevidas até 120 dias após o lançamento. A contestação pode ser feita pessoalmente, por correspondência (carta, fax, correio eletrônico, etc) ou por telefone. No ato da reclamação, o assinante receberá um número de protocolo. O assinante tem direito à devolução em dobro dos valores pagos indevidamente. A devolução será em dinheiro ou, a critério do assinante, em crédito na fatura subsequente. Caso ainda não tenha pago a fatura, a cobrança do débito contestado deve ser suspensa até a comprovação da prestação dos serviços. A prestadora deve responder os questionamentos em até 10 dias úteis contados do recebimento da contestação.

cartilha_TV_5.2.2013
quinta-feira, 7 de fevereiro de 2013 12:09:44