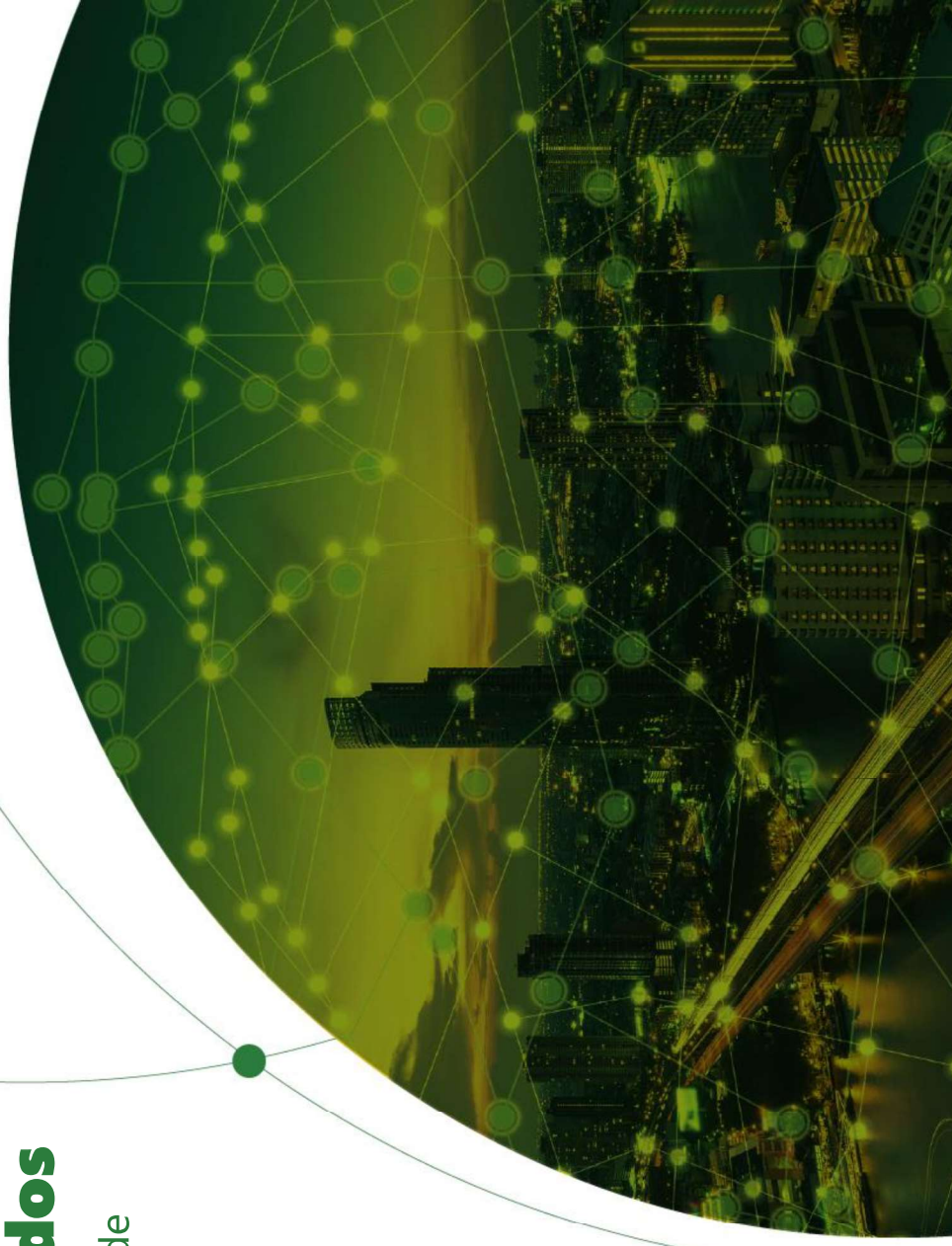


Comissão de Defesa do Consumidor (CDC) da Câmara dos Deputados

Alterações no Regulamento Geral do Consumidor de
Telecomunicações

26/08/2025



Abrint

Quem somos nós?

Quem é a Abrint?

Associação Brasileira de Provedores de Internet e Telecomunicações

Somos uma associação civil sem fins econômicos que atua na representação institucional dos provedores regionais de internet. Desde **2009**, participamos ativamente do ambiente político e regulatório no Brasil, apresentando casos concretos, dados, estudos e sugestões que contribuem para a formulação de políticas públicas e setoriais em prol do desenvolvimento e do fortalecimento dos provedores de internet.

Missão

Representar e desenvolver os provedores de internet no Brasil.

Visão

Ser o **agente transformador da internet** Brasileira.

Valores

Trabalhamos unidos, de forma **proativa** e com **confiança**. Entregamos o que prometemos com **transparência, objetividade e inovação**.

Provedores Regionais

Conectividade ampla e significativa

Provedores regionais:

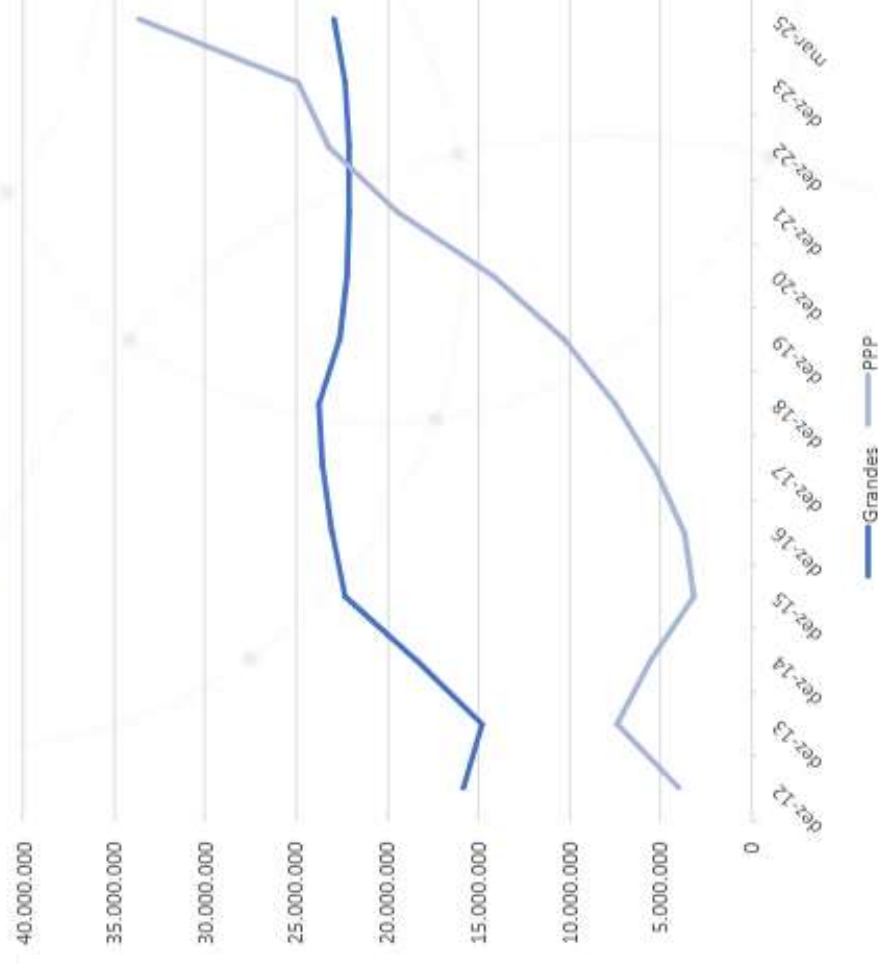
Expansão das redes e inclusão digital no Brasil

Nossas associadas são, em sua maioria, **pequenas e médias empresas** de capital nacional que, com recursos próprios e empreendedorismo, levam conectividade em fibra óptica para o interior do Brasil e zonas rurais, locais em que, muitas vezes, as grandes operadoras sequer tem interesse de atuar.

O Brasil conta com um **modelo único no mundo**, com altíssima competitividade na banda larga, grande presença de pequenas empresas e forte interiorização de redes ópticas:

Atualmente, os Provedores Regionais somam cerca de **22.000 empresas**, alcançando mais de **33,7 milhões de acessos** de banda larga fixa em todo o território nacional e respondendo por cerca de 64,7% do total do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), a internet banda larga fixa.

Acessos banda larga fixa no Brasil



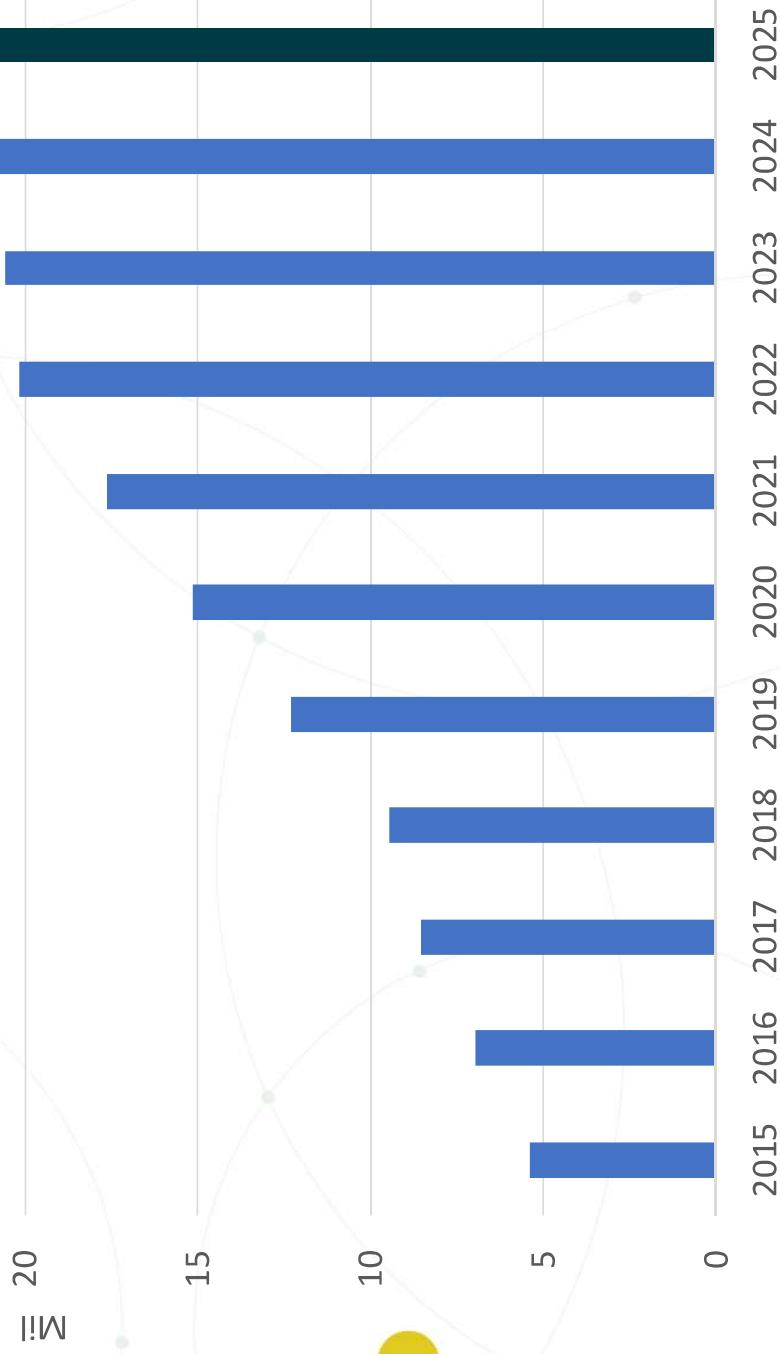
Provedores regionais

Inclusão digital no Brasil



Mercado de Banda Larga Fixa

Descentralizado e competitivo



Universe of more than
22 mil
companies

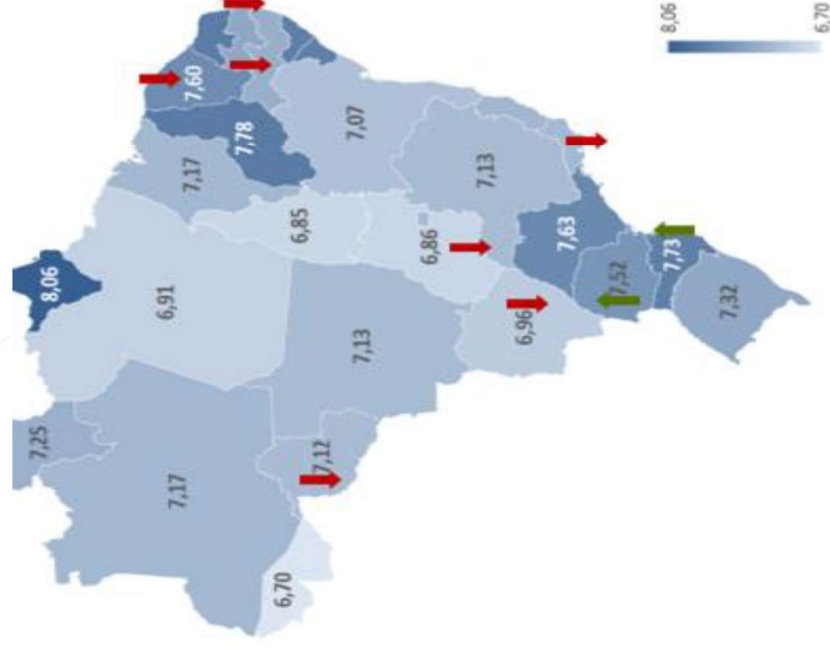
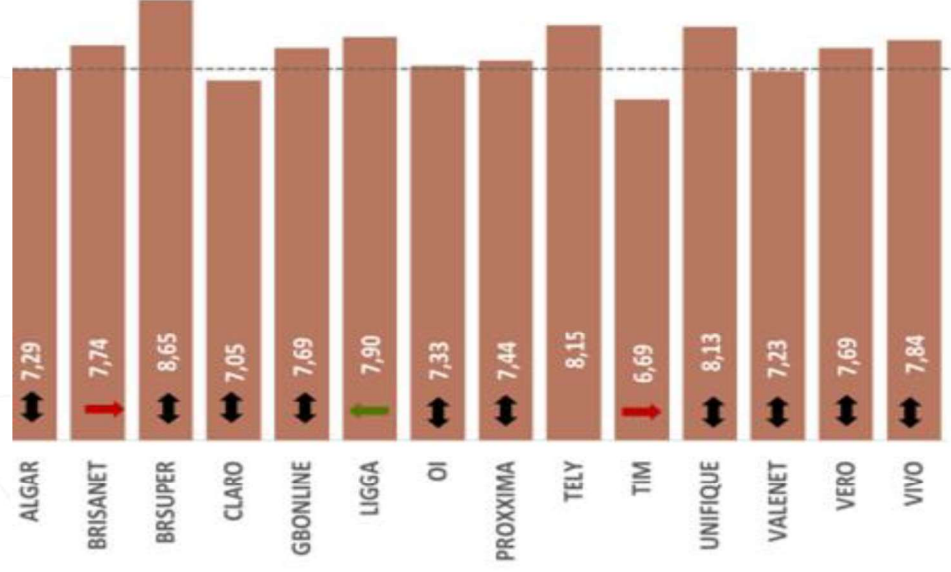
Última Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida (2024)

Internet Fixa

A pesquisa realizada em 2024 avaliou a satisfação dos consumidores em diferentes parâmetros.

Os resultados mostram que as prestadoras locais e regionais, em sua maioria, apresentam índices acima da média nacional.

Outro destaque do levantamento é que a maior parte dos usuários acessa a internet principalmente por meio do Wi-Fi.



Contexto e processo de criação do RGC

Contexto

Resolução nº 765/2023

- Instituído o **GIRGC** (Grupo de Implantação) para acompanhar a implementação e elaborar o Manual Operacional.
- Composição: Anatel, CDUST, SNDC, Prestadoras e entidades representativas.
- Sua formação resultou de um processo amplo, que incluiu consulta pública, centenas de reuniões e intensos debates — nos quais todos os atores tiveram oportunidade de se posicionar.
- Embora em alguns momentos a Anatel tenha exercido sua palavra final, a maior parte dos temas foi construída com **base em diálogo e consenso**.

Premissa geral

Transparência e clareza ao consumidor

- As regras buscam **garantir que o usuário saiba com clareza seus direitos**, condições contratuais e eventuais alterações.
- **Notificação prévia (30 dias)** para reajustes, término de ofertas ou permanência.
- **Padronização das ofertas** com registro na Anatel (Busca Ofertas) com código único de identificação

Diferenciação e Impactos

Assimetria regulatória para os PPPs

- Algumas regras foram calibradas para **equilibrar o cenário real das prestadoras de pequeno porte**, dispensando algumas obrigações.
- As **assimetrias são um pilar da política regulatória brasileira** e reconhecem que PPPs não possuem a mesma capacidade técnica, operacional e financeira das grandes operadoras.
- Garante que a regulação seja efetiva e inclusiva, **sem criar barreiras de entrada** ou exclusão de empresas menores.

De forma geral, **as regras do RGC agora ampliam as obrigações para todas as operadoras**, incluindo as de menor porte.



Pontos específicos e considerações



Já existia falha na compreensão das regras do RGC

Amplo e complexo

- São várias as obrigações e todas elas detêm uma forma de implementação específica.
- Por conta dessa complexidade, são comuns as falhas de compreensão e as desinformações.
- Necessidade de guias operacionais acessíveis, capacitação técnica e políticas de democratização da informação.

O que muda no novo RGC?

Ofertas e etiqueta padrão

- Todas as ofertas devem vir acompanhadas de uma **etiqueta padronizada**, com informações claras e uniformes para o consumidor.
- O objetivo é **eliminar ambiguidades** e garantir **comparabilidade entre planos**.
- **Combos e serviços individuais** precisam estar destacados corretamente.

O que muda no novo RGC?

Renovação automática com fidelização

- A Anatel ajustou para **exigir consentimento expreso do consumidor** apenas em casos de renovação automática com fidelização.

Migração automática sem fidelização

- Migrações automáticas para planos similares continuam permitidas, desde que **sem prazo de permanência**.
- Se o consumidor não se manifestar após ser comunicado do fim da oferta original, a migração ocorre, mas o cliente pode mudar de plano depois **sem qualquer custo adicional**.
- Objetivo: **evitar penalizações indevidas** a clientes que não se manifestam a tempo e preservar a liberdade de escolha. Além de garantir a **continuidade dos serviços**.



Reavaliação e revogação dos art. 23 e art. 74

Anulação do Art. 23

- O artigo vedava **qualquer alteração de oferta**, o que poderia acarretar **prejuízo ao consumidor**, ainda que a intenção fosse protegê-lo.
- **Impedia até melhorias contratuais** que poderiam ser oferecidas e viabilizadas pelas prestadoras.
- Garante a oferta de planos de forma continuada e **incremento a favor do cliente**.
- **O marco legal de proteção ao consumidor segue limitando alterações unilaterais desfavoráveis ao cliente.**

Anulação do Art. 74

- O artigo foi anulado porque proibia a cobrança durante a suspensão do serviço, obrigando as prestadoras a manter serviços gratuitos e inadimplentes.
 - **Na prática, a regulação estaria “tabelando” o preço em zero nesse período.**
 - **A anulação garantiu equilíbrio:** evita repasse de custos a cliente adimplentes e assegura a possibilidade de recuperação de crédito das prestadoras.
- 



Outras mudanças que beneficiam o consumidor

Pontos de destaque do RGC

- Formas de restituição dos valores cobrados indevidamente;
 - Ressarcimento de valores a consumidor prejudicado por indisponibilidade do serviço por interrupção ou reparo
 - Inclusão de mecanismo de consulta de consumidor não mais pertencente à base de clientes da prestadora;
 - Sistema de medição da velocidade contratada e cumprimento do contrato, conforme trabalho desenvolvido em conjunto com a Anatel e o Nic.br.
- 



abrint.com.br