

" Conforme preconizado no artigo 126 do Regulamento do Serviço de Telefone Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução Anatel nº 426 de 09 de dezembro de 2005, o Extrato do referido Regulamento deve ser reproduzido no sítio da prestadora na Internet.

Abaixo reproduzimos o Extrato do Regulamento do Serviço de Telefone Fixo Comutado, o qual foi aprovado pelo Ato Anatel nº 61.176, de 18 de setembro de 2007.

Principais direitos do usuário:

- Na sua Relação com a Prestadora:
- Conhecer previamente as condições de contratação, prestação e suspensão do serviço;
- Receber cópia do contrato de prestação de serviço, gratuitamente e independente de solicitação;
- Mudar de plano de serviço, sem estabelecimento de prazo de vínculo (fidelização ou carência);
- Cancelar, a qualquer momento, o plano de serviços escolhido;
- Ao trocar de prestadora, ter a divulgação do seu novo número nas chamadas destinadas ao número antigo;
- A não divulgação, a pedido, do seu número em relação de assinantes e no serviço de informação da prestadora;
- Não pagar a assinatura referente ao período de suspensão total do serviço ocasionada por falta de pagamento;
- Não ser cobrado por nenhum serviço, bem ou facilidade adicional (por exemplo, secretária eletrônica, identificador de chamadas, siga-me) após 24 horas do pedido de cancelamento;
- Ser informado com antecedência sobre a extinção ou alteração de plano de serviço (90 dias) ou facilidade adicional (30 dias);
- Contratar individualmente qualquer facilidade adicional, ainda que oferecida em conjunto;
- Receber as contas nos prazos máximos (60 dias para chamadas locais; 90 para longa distância nacional e 150 para internacional), além dos quais prevalece o direito de parcelar os valores cobrados e não ter os serviços suspensos em virtude de conta apresentada fora desses prazos;
- Solicitar a suspensão do serviço, entre 30 e 120 dias, uma vez a cada 12 meses, sem pagar a assinatura referente ao período solicitado
- Ser notificado por escrito em caso de inadimplência e da conseqüente rescisão de contrato;
- Ser comunicado previamente, e por escrito, da sua inclusão em cadastros de serviços de proteção ao crédito (por exemplo, Serasa ou SPC);
- Realizar chamadas a serviços públicos de emergência, inclusive durante o período de suspensão por inadimplência;
- Ser informado sobre o resultado da contestação de débitos e, se considerada improcedente, receber a justificação por escrito;
- Ter reparados os danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia em aparelhos de telecomunicações certificados pela Anatel;
- Ter a opção de falar diretamente com o atendente em qualquer fase da interação com as centrais de atendimento;
- Na Sua Conta:
- Contestar os débitos lançados em sua conta que considere indevidos. A nova inclusão do débito contestado está condicionada à comprovação da prestadora sobre a realização das chamadas e à respectiva comunicação por escrito ao assinante;
- Receber em dobro os valores pagos que foram cobrados indevidamente;
- Receber crédito proporcional à assinatura, quando houver interrupção do serviço;
- Receber fatura detalhada, para individualização das ligações realizadas;
- Não ser cobrado em valor superior ao da habilitação, quando houver mudança de endereço;
- Solicitar que cada prestadora encaminhe separadamente seu documento de cobrança.

Principais obrigações da prestadora:

- Manter central de atendimento capacitada a receber e processar solicitações e reclamações;
- Dar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- Manter centrais de atendimento para intermediação da comunicação telefônica para deficientes auditivos;
- Assegurar a disponibilidade mínima de um posto de venda de cartões para cada grupo de 12 telefones públicos;
- Solicitar a expressa autorização do assinante antes de:
- Compartilhar com terceiros os dados pessoais do assinante;
- Tornar disponível ao assinante qualquer bem, serviço ou facilidade adicional;
- Passar a cobrar por bens ou facilidade adicional que antes tenham sido oferecidos de forma gratuita;
- Continuar a ofertar determinada facilidade adicional quando da transferência entre planos de serviço;
- Agrupar os diversos números de um mesmo assinante em uma única conta;
- Apresentar o documento de cobrança por meio da Internet;

- Incluir, na conta, valores que não decorram exclusivamente da prestação de serviço de telefonia fixa.