



Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

## **Normativo SART 04/2021**

### **Cobrança de Serviços de Telecomunicações**

Art. 1º. Este documento visa estabelecer um Normativo para Cobrança que envolva 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 às suas formas de Cobrança, próprias ou terceirizadas, no pagamento dos serviços efetivamente contratados pelos Consumidores, inclusive de terceiros.

Art. 3º. São definições aplicáveis ao Normativo:

I – Cobrança: ação de exigir e receber valor em contraprestação pela fruição de um serviço ofertado pelas Prestadoras Signatárias.

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

III - Documento de Cobrança: documento disponibilizado ao Consumidor para possibilitar o pagamento das contas e de outros valores cuja Cobrança pela Prestadora seja permitida.

IV – Formas de Pagamento: modalidades por meio das quais a Cobrança pode ser realizada, podendo ser na forma pré-paga ou pós-paga ou uma combinação de ambas.

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



## Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

VI – Tratamento e Negociação de Dívidas: exercício da liberdade de negociação no mercado de consumo que permite à Prestadora Signatária e ao Consumidor negociar eventuais dívidas do Consumidor.

VII - Prestadora Signatária: empresa ou grupo económico signatário do Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART que comercializa Ofertas ao Consumidor;

Art. 4º - As Prestadoras Signatárias deverão realizar a Cobrança de seus Consumidores pelas Formas de Pagamento nas condições estabelecidas nos Títulos II e III.

Art. 5º A Prestadora poderá ofertar desconto ao Consumidor pelo pagamento antecipado em função do prazo ou do meio de pagamento utilizado.

Art. 6º. A Cobrança deve observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.

Parágrafo único. A Prestadora Signatária poderá oferecer outros meios de acesso que promovam a acessibilidade, desde que devidamente acordados com o Consumidor.

Art. 7º As Prestadoras Signatárias divulgarão sua política de consumo das franquias de serviços, quando aplicável, conforme estabelecido na Oferta contratada.

## TÍTULO II

### DA FORMA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA

Art. 8º - A modalidade de Pagamento Pré-Paga se caracteriza pela aquisição de créditos, ou outra forma de pagamento, para fruição do serviço por prazo determinado, como condição que antecede sua efetiva fruição.

Art. 9º. A informação sobre o valor dos créditos deve estar disponível ao Consumidor, a qualquer momento, nos canais de recarga da Prestadora Signatária, de acordo com sua Oferta, observado ainda que:

I - o Consumidor poderá consultar, de forma gratuita, os créditos existentes, bem como o seu prazo de validade por meio estabelecido pela Prestadora Signatária;

II - o Consumidor será comunicado quando os créditos estiverem próximos de acabar ou de expirar, ou logo após, e



## Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

III - enquanto não rescindido o contrato, sempre que o Consumidor inserir novos créditos, a Prestadora Signatária deve revalidar a totalidade dos créditos resultantes, inclusive os vencidos, que passarão a vigor de acordo com o maior prazo de validade dos créditos contratados.

Parágrafo Único: Nas ofertas de recargas de serviços pré-pagos de televisão por assinatura deverão ser esclarecidos:

I – o preço do serviço;

II – o prazo de disponibilização da programação; e

III – os canais que integram a Oferta.

Art. 10. Constituem medidas de confiança da relação entre Consumidores e prestadoras signatárias na Cobrança de débitos dos Consumidores, a prévia e devida informação sobre os produtos e serviços contratados.

Parágrafo único. Deverá ser assegurado ao Consumidor a informação correta, clara, precisa e com destaque sobre:

I – vigência da Oferta;

II – alerta sobre quando a Oferta estiver próxima de se encerrar;

III – migração da Oferta vigente para outra Oferta pré-paga, de acordo com o saldo dos créditos inseridos; e

IV – encerramento da Oferta por esgotamento dos créditos.

Art. 11. A Prestadora Signatária poderá disponibilizar meios alternativos, inclusive eletrônicos, próprios ou de terceiros, para pagamento ou aquisição de créditos.

### **TÍTULO III**

#### **DA FORMA DE PAGAMENTO PÓS-PAGA**

Art. 12. A forma de pagamento pós-paga envolve o comprometimento do Consumidor com o pagamento de prestações periódicas.

Art. 13. Na modalidade de pagamento pós-paga, os valores devidos, referentes ao período correspondente à prestação do serviço, serão previamente informados ao Consumidor e deverão indicar, dentre outros, as regras de proporcionalidade da Cobrança e de consumo de eventual franquia relacionadas à Oferta contratada.

Art.14. Para transparência e informação na relação de consumo, as Prestadoras Signatárias emitirão um Documento de Cobrança, com o demonstrativo dos



## Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

serviços prestados e seus respectivos valores, valor total para pagamento e data de vencimento.

§1º Nos casos de Cobranças de serviços prestados em períodos anteriores e ainda não cobrados, bem como eventuais valores de renegociação, com encargos incidentes, nos limites da lei, a informação será em rubrica própria, permitindo a visualização para os Consumidores, observado ainda que:

I – o Documento de Cobrança será disponibilizado, sem custo, preferencialmente por meio digital. Na hipótese de solicitação de outro meio pelo Consumidor, dependerá de disponibilidade técnica ou das condições associadas à Oferta contratada;

II – a Prestadora Signatária poderá, mediante solicitação ou acordo e conforme viabilidade técnica, enviar, por meios alternativos, informações que possibilitem o pagamento do Documento de Cobrança;

III - o Consumidor terá direito a solicitar uma segunda via do Documento de Cobrança dos últimos 6 (seis) meses, sem custo, que será disponibilizado pela Prestadora Signatária, preferencialmente por meio digital. Na hipótese de solicitação de disponibilização por outro meio, dependerá de disponibilidade técnica ou condições associadas à Oferta contratada;

IV - o Consumidor poderá solicitar o Documento de Cobrança referente a prazos superiores ao do Inciso III, sendo facultado à Prestadora Signatária cobrar pelo serviço, conforme estipulado em contrato;

V – a Prestadora Signatária deverá oferecer ao Consumidor opções para a data de vencimento do Documento de Cobrança, conforme estabelecido em lei; e

VI - a alteração da data de vencimento da prestação será implementada na fatura do mês subsequente ao pedido e nos termos do ciclo de faturamento. Novos pedidos de alteração deverão respeitar o prazo mínimo de 90 (noventa) dias da última alteração efetuada.

Art. 15. Sobre o valor da Cobrança devida, não adimplido ou contestado e analisado como improcedente, poderá incidir multa, correção monetária e juros de mora, conforme legislação vigente.



Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

## **TÍTULO IV**

### **DA FORMALIZAÇÃO DA NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS**

Art. 16. Quando do Tratamento e Negociação de Dívidas, é obrigatória a identificação da Prestadora Signatária, do Consumidor e a formalização das negociações realizadas.

§1º O Consumidor terá direito a informações precisas quanto à negociação de seus débitos vencidos, devendo ser assegurados o registro, a validade e a eficácia dos acordos celebrados.

§2º As Prestadoras Signatárias disponibilizarão ao Consumidor, mediante solicitação, durante o processo de Tratamento e Negociação de Dívidas, as informações ou demonstrativos que apresentem a composição e evolução da dívida.

§3º Não sendo possível a negociação da totalidade dos débitos vencidos em cada contrato, a Prestadora Signatária disponibilizará informação sobre quais dívidas estão sendo objeto da negociação, com a indicação da forma de Cobrança, Tratamento e Negociação de Dívidas para negociá-los e informação quanto às consequências do não pagamento.

§4º Nos casos de negociação e adimplemento, o prazo legal de requisição da exclusão dos dados do Consumidor dos bancos de dados e cadastros será informado ao Consumidor no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contado da efetiva quitação do débito.

Art. 17. O atendimento da Prestadora Signatária na negociação de dívidas deverá estar capacitado para a negociação de dívidas, inclusive apresentando propostas customizadas de renegociação.

Art. 18. As Prestadoras Signatárias poderão participar do Tratamento e a Negociação de Dívidas coletivos ('mutirões').

## **TÍTULO V**

### **DA CONTESTAÇÃO**

Art. 19. O Consumidor pode contestar junto à Prestadora Signatária valores contra ele lançados, no prazo estabelecido em lei, contados a partir da data da Cobrança objeto da contestação.



## Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

§ 1º Nas contestações realizadas até a data de vencimento do Documento de Cobrança não pago, a Prestadora Signatária deverá emitir novo Documento de Cobrança com os valores não contestados, sem ônus e com prazo adicional para pagamento.

§ 2º Caso a contestação ocorra após a data de vencimento, o Documento de Cobrança será reemitido com os valores não contestados, porém considerando a data de vencimento original.

§ 3º O valor contestado, enquanto não apurado, deve ter sua Cobrança suspensa e sua nova Cobrança fica condicionada à prévia comprovação, junto ao Consumidor, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela Prestadora Signatária.

Art. 20. A ausência de resposta à contestação de débito no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da contestação, obriga a Prestadora Signatária à devolução automática dos valores eventualmente pagos, conforme legislação vigente.

Parágrafo único. Se, após o prazo previsto no *caput*, a Prestadora Signatária constatar que a contestação é improcedente, a nova Cobrança fica condicionada à prévia disponibilização da justificativa ao Consumidor para a reinserção da Cobrança.

### **TÍTULO VI DA DEVOLUÇÃO E RESSARCIMENTO DE VALORES**

Art. 21. O cálculo dos valores cobrados e pagos indevidamente, bem como dos ressarcimentos por interrupção, será efetuado nos termos da legislação vigente.

Art. 22. Os valores cobrados e pagos indevidamente devem ser devolvidos da seguinte forma:

I - para usuários de serviços pré-pagos, por meio da concessão de créditos que deverão ter validade mínima de 90 (noventa) dias ou a validade do crédito contestado, o que for maior, considerando o prazo de até 10 (dez) dias para devolução, em regra, não podendo ultrapassar a 30 (trinta) dias, contado da data da identificação da Cobrança indevida ou do decurso do prazo do Art. 20, a serem utilizados de acordo com a Oferta contratada; e



## Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

II - para usuários de serviços pós-pagos, por meio de abatimentos no Documento de Cobrança existente ou o do ciclo de faturamento subsequente à identificação do fato ou do decurso do prazo do Art. 20.

§1º. O Consumidor pode exigir, alternativamente, caso a devolução ainda não esteja programada, o pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da solicitação.

§2º Os valores cobrados e pagos indevidamente poderão ser, mediante ciência prévia ao Consumidor, objeto de compensação com valores devidos em razão da Prestação do Serviço, pelos quais o Consumidor receberá imediata quitação.

Art. 23. Na hipótese de devolução de valores pagos e cobrados indevidamente, ou em caso de ressarcimento por interrupção, caso o consumidor não seja mais cliente, a Prestadora Signatária deve disponibilizar mecanismo de consulta pelo período mínimo de 3 (três) meses, a contar do fato gerador, conforme a hipótese incorrida.

Parágrafo único. Em ocorrendo a hipótese prevista no *caput*, caso o valor de ressarcimento por interrupção seja processado no sistema de faturamento da Prestadora em até 60 (sessenta dias), não será caracterizada cobrança indevida.

Art. 24. Todo Documento de Cobrança pago em duplicidade deve ter o seu valor devolvido por meio de abatimentos no Documento de Cobrança existente ou o do ciclo de faturamento subsequente à identificação do fato.

Parágrafo único. O Consumidor pode exigir, alternativamente, caso a devolução ainda não esteja programada, o pagamento via sistema bancário, considerando o prazo máximo de 30 (trinta) dias para devolução, contado da data da solicitação.

Art. 25. A contestação de débito suspende a fluência dos prazos previstos no presente Título para os valores objeto da mesma, até que o Consumidor seja notificado da resposta da Prestadora à sua contestação.



Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

## **TÍTULO VII**

### **DA SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO OU DE VENCIMENTO DO CRÉDITO**

Art. 26. O Consumidor pode ter suspenso o provimento do serviço após notificação comunicando a inadimplência do pagamento ou o fim da validade ou término dos créditos.

Parágrafo Único. A notificação ao Consumidor deve conter, quando aplicável:

I - os motivos da suspensão; e

II - a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, após a rescisão do contrato.

Art. 27. É vedada a cobrança de valores de assinatura, quando se aplicar, durante o período de suspensão.

Art. 28. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de prestação do serviço e do prazo de permanência, quando for o caso.

Art. 29. Até a rescisão do contrato, a Prestadora Signatária deve garantir ao Consumidor:

I - para o STFC e o SMP, a possibilidade de acionar os serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

II - ter preservado o seu código de acesso, nos termos da regulamentação;

III - acessar o atendimento da Prestadora Signatária nos termos previstos na Oferta contratada; e

IV – o restabelecimento da prestação do serviço, a partir do conhecimento, pela Prestadora, da efetivação da quitação do valor correspondente à prestação do serviço, ou inserção de créditos.

Art. 30 - Transcorridos 30 (tinta) dias da suspensão do serviço, o contrato de prestação do serviço pode ser rescindido.





Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

## **TÍTULO VIII DO ACOMPANHAMENTO E CONTROLE**

Art. 31. 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. 32. O acompanhamento das reclamações registradas na Anatel será realizado por meio da apuração de Indicador de Notificações de Cobrança (COB), 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. 33. 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. 34. 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 aplicação de sanções, na forma prevista no Código de Autorregulação das Telecomunicações.



Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART

## **TÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 35. As Prestadoras Signatárias adotarão medidas junto aos agentes de Cobrança terceirizados, para assegurar o cumprimento integral desse Normativo, bem como os meios para a apuração dos indícios de violações e as penalidades aplicáveis caso a violação apurada seja procedente e não solucionada em prazo razoável.

Art. 36. As prestadoras que aderirem ao SART em um momento posterior à publicação deste Normativo deverão se submeter integralmente às disposições deste.

Art. 37. Este Normativo entra em vigor no ato de sua publicação.