

| <b>Proposta de Capítulo do Manual Operacional do RGC</b> |   |
|--|---|
| <b>Grupo Técnico:</b>                                    | <b>Grupo Técnico sobre Regras de Oferta</b>   |
| <b>Tema/Subtema:</b>                                     | <b>Etiqueta Padrão</b>  |
| <b>Dispositivo:</b>                                      | <p>Art. 3º [Definições] (...)<br/>VII – Etiqueta Padrão: documento que apresenta resumo das principais condições da Oferta, padronizado pelo Grupo de Implantação;</p> <p>Art. 4º [Direitos] (...)<br/>IV – ao acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;<br/>V – ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;<br/>VI – ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados; (...)</p> <p>Art. 22. [Repositório Permanente de Ofertas] (...)<br/>II – disponibilização de Etiqueta Padrão, acompanhada da Oferta.</p> <p>Art. 24. [Oferta Exclusivamente Digital] (...)<br/>§ 1º A Oferta descrita no caput deverá prever canal alternativo para contato com a Prestadora em caso de indisponibilidade do serviço.<br/>§ 2º A Prestadora não poderá cobrar pela disponibilização, por meio eletrônico, do documento de cobrança e do relatório detalhado.<br/>§ 3º O contrato de prestação de serviço e a Etiqueta Padrão correspondente à Oferta descrita no caput deverão informar sobre:<br/>I – o canal alternativo para contato com a Prestadora previsto no § 1º;<br/>II – a vedação prevista no § 2º; e,<br/>III – os canais de acesso à Ouvidoria da Prestadora, nos moldes estabelecidos neste Regulamento e no Manual das Ouvidorias.</p> <p>Art. 42. No momento da contratação, a Prestadora deverá:<br/>I – entregar ao Consumidor o contrato de prestação de serviço e a Etiqueta Padrão na forma por ele selecionada; e, (...)</p> |
| <b>Proposta:</b>   |   |

## 1. Aspectos Gerais

A Etiqueta-Padrão é o documento da Oferta que resume suas principais condições de preço, de acesso e de fruição dos serviços, contratados individualmente ou em conjunto, tendo por objetivo:

- a) maior clareza e transparência na contratação e no relacionamento consumidor-prestadora;
- b) facilitar a comparação objetiva entre Ofertas; e,
- c) promover a escolha consciente do consumidor.

As informações devem ser claras, precisas e redigidas em linguagem acessível e de fácil compreensão.

## 2. Conteúdo

A Etiqueta-Padrão é composta por dois conjuntos de informações:

- a) “Informações Básicas da Oferta”, que reúne as condições comerciais essenciais dos produtos e serviços que estão sendo divulgados ao público; e,
- b) “Resumo da Contratação”, que concentra os elementos específicos relacionados à contratação da Oferta realizada por um consumidor específico.

### 2.1. Informações Básicas da Oferta

As “Informações Básicas da Oferta” são agrupadas e ordenadas em três seções:

- a) “Identificação”;
- b) “Serviços”; e,
- c) “Preços e Condições”.

No caso de Ofertas Conjuntas, cada um dos serviços ofertados terá seu módulo de informações complementares na seção correspondente.

No caso de Ofertas de contratação e atendimento exclusivamente por meio digital, o rol de informações constante do art. 24, §3º, deverá estar explicitado de maneira destacada, preferencialmente em *box* com fundo de cor diferente dos demais.

O conteúdo mínimo de cada seção segue ao disposto na Tabela I, anexa ao presente Capítulo.

### 2.2. Resumo da Contratação

O “Resumo da Contratação” reúne as principais informações da contratação realizada por um consumidor específico, na forma da Tabela II, anexa ao presente Capítulo.

As informações constantes das “Informações Básicas da Oferta” devem ser adequadas às informações específicas da contratação realizada pelo consumidor.

Por exemplo, eventuais períodos de fidelização, indicados pela prestadora em meses nas “Informações Básicas da Oferta”, devem ser adequados ao período específico de fidelização do consumidor, citando-o data a data.

O Resumo da Contratação deve constar da Etiqueta entregue no momento da contratação (art. 42 do RGC/2023) e no caso de eventuais solicitações posteriores do consumidor de cópia dos documentos de contratação.

Caso o instrumento de contratação traga, de maneira destacada, em seu início, o conjunto completo de informações constante da Tabela II anexa ao presente Capítulo, a prestadora poderá entregar Etiqueta-Padrão contendo apenas as “Informações Básicas da Oferta”.

### 3. Aspectos Visuais

A apresentação visual e o design da Etiqueta são flexíveis e podem ser personalizados pela prestadora, contanto que respeitados o conteúdo mínimo, a ordem das informações apresentadas nas tabelas, a estruturação básica da Etiqueta constante deste Manual, a legibilidade e o destaque necessário aos itens.

As informações referentes à preços, franquias e velocidades deverão estar destacadas em relação ao restante do texto.

A Etiqueta deve empregar regras de acessibilidade, especialmente o constante do art. 8º, I, do Regulamento Geral de Acessibilidade ou outro que venha a substituí-lo.

A Anatel elaborará manual de identidade visual da Etiqueta-Padrão, contendo aplicação sugerida da Etiqueta para as prestadoras. É desejável que o referido modelo seja seguido.

Caso a prestadora adote modelo diverso, a Agência Nacional de Telecomunicações poderá, de maneira fundamentada, determinar a aplicação do modelo conforme disposto no referido manual.

**TABELA I – Regras de preenchimento dos campos da Etiqueta-Padrão**

| <b>Seção: Identificação</b>  |   |
|--|---|
| <i>Informações de identificação da prestadora e da Oferta</i>  |   |
| Cabeçalho  | Texto “Informações Básicas da Oferta”.  |
| Prestadora   | Identificação da prestadora, podendo ser utilizadas marca, logotipo e/ou razão social.  |
| Nome Comercial da Oferta   | Nome comercial da Oferta.   |
| Aviso de Oferta Exclusivamente Digital   | Informar, próximo ao nome comercial, que se trata de Oferta de contratação e atendimento exclusivamente por meio digital, sem possibilidade de acesso a canais de atendimento telefônico, explicitando tal limitação e a existência de meios alternativos de atendimento, nos casos de indisponibilidade.<br><br>Este bloco de informação, caso aplicável à Oferta, deve ter destaque em relação aos demais campos. |
| Prazo de Vigência do Contrato  | Prazo de Vigência (art. 26 do RGC/2023).  |
| Prazo de Comercialização   | Início e período durante o qual a Oferta estará disponível para contratação.  |
| Abrangência da Oferta  | Abrangência geográfica da Oferta.   |
| Código de Identificação  | Código de Identificação da Oferta (art. 21, § 2º, do RGC/2023).   |
| <b>Seção: Serviços</b>   |   |
| <i>Informações técnicas e de composição/conteúdo de cada um dos serviços.<br/>Em caso de ofertas conjuntas, cada um dos serviços terá seu próprio módulo de informações.</i> |   |
| <b>Para todos os serviços de telecomunicações</b>  |   |

|   |   |
|---|---|
| Tecnologia  | Tecnologia(s) utilizada(s) na prestação do serviço, podendo haver remissão para um site que indique mapa de cobertura ou outras limitações  |
| Recomendações de Uso  | Texto informativo com orientações aos consumidores, que associa as condições essenciais da Oferta a diferentes perfis de consumo e provê informações técnicas (ex.: latência, velocidade no SMP etc) ou remissão a página com elementos de educação para o consumo sobre o uso de serviços de telecomunicações mantida pela prestadora onde essas informações possam ser encontradas. |
| Serviços Adicionais   | Serviços adicionais incluídos na Oferta e suas condições, se for o caso.  |
| <b>SCM – Serviço de Comunicação Multimídia</b>                      |   |
| Velocidade  | Velocidades de conexão, tanto de download quanto de upload  |
| Franquia  | Franquia de dados (por período), caso aplicável, e impacto para o serviço com o seu esgotamento.  |
| <b>SeAC – Serviço de Acesso Condicionado</b>                        |   |
| Canais/pacotes  | Lista de canais e/ou pacotes de programação incluídos na Oferta, em ordem alfabética, podendo a lista ser separada por categoria de canais (filmes, esportes, infantil etc.)  |
| Equipamentos  | Informações sobre as capacidades do(s) equipamento(s) disponibilizado(s) ao consumidor (tais como: FullHD, 4K, gravador digital de programação etc.), se for o caso.  |
| Adicionais  | Informações sobre pontos adicionais de instalação, disponibilidade de meios adicionais para o acesso ao mesmo conteúdo, ou parte dele (tais como: portal web, aplicativo etc.), e outros elementos que componham as principais condições da Oferta.   |
| <b>SMP – Serviço Móvel Pessoal</b>                                  |   |
| Franquia  | Franquia de dados (por período) e impacto para o serviço com o seu esgotamento.   |
| Dispositivos Recomendados   | Dispositivos recomendados de acesso, ou compatíveis com a tecnologia utilizada na Oferta (por exemplo, <i>smartphones</i> , <i>modems</i> , <i>tablets</i> , embarcados, IoT etc.), caso haja alguma limitação.   |
| Ligações  | Informações sobre chamadas de voz e franquia de ligações.   |
| Mensagens de Texto  | Informações sobre mensagens de texto e franquia de mensagens.   |
| <i>Roaming</i>  | Informações sobre o <i>roaming</i> e suas condições, se for o caso.   |
| Uso Internacional   | Informações sobre o uso internacional e suas condições, se for o caso.  |
| Aplicativos Incluídos   | Aplicativos incluídos na Oferta e suas condições, se for o caso.  |
| <b>STFC – Serviço Telefônico Fixo Comutado</b>                      |   |
| Ligações  | Informações sobre chamadas de voz e franquia de ligações.   |
| Adicionais  | Informações sobre pontos adicionais de instalação, funcionalidade e utilidades (tais como secretária eletrônica, identificador de chamadas, serviço de encaminhamento de chamadas etc.).  |
| <b>Seção: Preços e Condições</b>                                    |   |
| <i>Informações de precificação e condições contratuais diversas</i> |   |
| <b>Conforme o serviço/modalidade, se for o caso</b>                 |   |

|  |  |
|--|--|
| Taxas e Adicionais                                 | Informações sobre taxas (para instalação e manutenção, ou disponibilização de serviços e equipamentos, por exemplo) e valores adicionais diversos (fornecimento de SIM Card, habilitação de <i>roaming</i> internacional etc.), se for o caso.   |
| Informações de Validade de Créditos e/ou Recarga   | Informações sobre a validade, valores e condições do uso e da recarga de créditos, se for o caso.  |
| Fidelização  | Informações sobre valores, condições e prazos de fidelização e as vantagens para o consumidor dela decorrentes, se houver fidelização.   |
| Multa por Rescisão Antecipada                      | Multa por rescisão antecipada (quebra de fidelização), se for o caso.<br><br>Este bloco de informação, caso aplicável à Oferta, deve ter destaque em relação aos demais campos.  |
| Preços Individuais dos Serviços da Oferta Conjunta | Preços individuais dos serviços que compõem a Oferta Conjunta e as vantagens, para o consumidor, da contratação combinada, se houver contratação conjunta. Deve incluir informações sobre eventuais serviços de valor adicionado comercializados.  |
| <b>Em todas as Etiquetas-Padrão</b>                |  |
| Modalidade de Contratação                          | Informações sobre a modalidade de contratação e suas condições (tais como modalidade de pagamento etc.).   |
| Critérios de reajuste                              | Critérios e condições de reajuste (datas, índices etc.).   |
| Condições de pagamento                             | Condições de pagamento (meios de pagamento, opções para vencimentos, bonificações por débito automático, descontos por pontualidade etc.).   |
| Preço  | Preço da Oferta, que corresponde ao valor do contrato e sua periodicidade, sem descontos de natureza temporária ou eventual.<br><br>Este bloco de informação deve ter destaque em relação aos demais campos.   |
| Educação para o Consumo                            | Informação de que esclarecimentos sobre o conteúdo da Etiqueta podem ser encontrados no site <a href="http://gov.br/anatel/etiqueta">http://gov.br/anatel/etiqueta</a> no qual é possível obter informações sobre a Etiqueta-Padrão, como comparar ofertas, prestadoras e sobre os direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações. Deve constar do bloco de informação <i>QR Code</i> apontando para a referida página.<br><br>Se exibida em meio digital, o <i>link</i> deve estar habilitado para abrir a página do manual em uma nova janela. |
| Canais de Venda/Atendimento e <i>Fineprint</i>     | Informações sobre canais de venda/atendimento e de Ouvidoria. Explicitar limitações das Ofertas de contratação e atendimento exclusivamente por meio digital. O espaço também pode ser utilizado para <i>fineprint</i> e outras observações da prestadora.   |

**TABELA II – Informações a serem acrescentadas à Etiqueta-Padrão após a contratação**

|   |
|---|
| <b>Resumo da Contratação</b>  |
| <i>Informações a serem acrescentadas à Etiqueta-Padrão entregue ao consumidor</i> |

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Oferta Contratada         | Código Único da Oferta, titular e dependentes/adicionais, data da contratação, vigência da contratação e período de fidelização de cada um dos serviços.  |
| Canais de Atendimento     | Informações sobre os canais de atendimento disponíveis e seus horários e condições de funcionamento. Informações sobre a Ouvidoria da prestadora.<br><br>Opcionalmente, é desejável que seja informado o ponto de Atendimento Presencial mais próximo da residência do consumidor, se disponível.   |
| Instalação e Equipamentos | Informações sobre locais e condições de instalação, recursos de numeração e outras informações relevantes   |
| Preços e Condições        | Forma escolhida para pagamento, data de vencimento, datas e reajustes aplicáveis e valor da multa por rescisão antecipada (na forma valor/período – por exemplo, R\$ XX reais por mês restante de fidelização), conforme o caso. Além disso, deve-se indicar as informações de gratuidade específicas das Ofertas para contratação e atendimento exclusivamente por meio digital. |