

**Art. 48.** A Prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

**Art. 49.** A Prestadora que não se enquadre na definição do inciso XIV do art. 4º deste Regulamento deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.

**Art. 50.** A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.

*Parágrafo único.* A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.

**Art. 51.** Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

**Art. 52.** A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

*Parágrafo único.* A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

**Art. 53.** A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

**Art. 54.** Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a Prestadora se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

*Parágrafo único.* Na contratação de que trata o caput deste artigo, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155, de 16 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005.

**Art. 55.** A Prestadora, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.”

#### 14. ALTERAÇÕES NOS TERMOS E CONDIÇÕES DO CONTRATO