

O RGC também estabelece às prestadoras de telecomunicações a obrigação de disponibilizar atendimento a todos os consumidores que se dirigirem aos estabelecimentos associados à marca da operadora. Em quiosques de shoppings, por exemplo, o atendimento pode ser por meio de terminais eletrônicos ou por meio do registro de protocolo de atendimento (art. 38 e 39).

Caso as regras estabelecidas pela Anatel sejam descumpridas, as operadoras poderão ser multadas em valores que podem chegar até R\$ 50 milhões. Todas as prestadoras de serviços de telecomunicações terão que se adequar. No entanto, as de pequeno porte, com no máximo 50 mil assinantes, têm regras mais flexíveis.

Em março de 2016, entram em vigor as duas últimas regras do RGC: a implantação do campo "Mensagens importantes" no documento de cobrança, conforme previsto no art. 74 do Regulamento, e a do artigo 80, que estabelece que o consumidor deverá ser avisado quando seu consumo se aproximar da franquia contratada (este último não será aplicado às prestadoras de pequeno porte).

De acordo com a superintendente do Procon-Campos, Rosângela Tavares, os embates com as prestadoras de serviço são constantes, mas os consumidores têm conseguido importantes vitórias nos seus pleitos.