

REGULATÓRIO ANATEL

Seus direitos como consumidor de telecomunicações.

A Nexo Conexão é uma prestadora autorizada de Serviço de Comunicação Multimídia (internet) e de Serviço Telefônico Fixo Comutado (telefone fixo), regulados pela Anatel. Este guia resume os principais direitos previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) e no Código de Defesa do Consumidor, e indica os canais oficiais.

1 Informação clara e contrato

- Você tem direito a conhecer, antes de contratar, o plano, a velocidade, o preço, a forma de cobrança, os prazos e as condições de cancelamento.
- O contrato de prestação do serviço e o repositório de ofertas vigentes ficam disponíveis em **nexoconexao.com.br/contratos-e-regulamentos** e podem ser solicitados ao atendimento.
- Todo atendimento gera um **número de protocolo**, que deve ser informado a você. Guarde-o: ele é a referência para qualquer acompanhamento ou reclamação.

2 Qualidade da conexão

- A velocidade contratada é a referência do seu plano. A Anatel exige que a prestadora entregue, no mínimo, **40% da velocidade contratada em cada medição e 80% na média mensal**.
- Se a conexão estiver abaixo disso, acione o suporte da Nexo. Problemas na rede são verificados e reparados sem custo para você.

3 Cobrança e pagamento

- A fatura deve ser clara, discriminando serviços e valores. Você pode **contestar** qualquer cobrança que considere indevida; a prestadora deve analisar e responder, e valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos em dobro, conforme o Código de Defesa do Consumidor.
- Em caso de atraso no pagamento, a suspensão do serviço só pode ocorrer após aviso prévio, de forma gradual (primeiro parcial, depois total), e o serviço é restabelecido após o pagamento.

4 Fidelidade e cancelamento

- Prazo de fidelidade só pode existir em troca de um benefício (por exemplo, desconto na instalação) e dura **no máximo 12 meses**. A multa por cancelamento antecipado é proporcional ao tempo que falta.
- Você pode **cancelar o serviço a qualquer momento** pelos canais de atendimento, sem burocracia. O pedido deve ser processado de imediato e a cobrança cessa a partir dele.

Canais da Nexo

Procure sempre a Nexo primeiro: resolvemos a maior parte das situações no mesmo contato.

- WhatsApp: **(31) 2010-2010**
- E-mail: **contato@nexoconexao.com.br**
- Lojas em Mário Campos, Betim, Igarapé, São Joaquim de Bicas e Brumadinho
- Site: **nexoconexao.com.br**

Canais da Anatel

Se o problema não for resolvido pela Nexo, registre uma reclamação na Anatel informando o número do protocolo.

- Telefone: **1331** (ligação gratuita)
- Pessoas com deficiência auditiva: **1332**
- Aplicativo **Anatel Consumidor** (Android e iOS)
- Site: **gov.br/anatel**
- Plataforma do governo federal: **consumidor.gov.br**

Nexo Telecom LTDA · Guia do consumidor · versão de 04/10/2026. Fontes: Resolução Anatel nº 632/2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações) e atualizações; Resolução Anatel nº 717/2019 (Regulamento de Qualidade); Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). Este guia é um resumo informativo e não substitui o texto das normas, disponível em gov.br/anatel.