



Guia do Cliente – Novo RGC

(Regulamento Geral de Direitos do Consumidor)

Resumo das mudanças, impactos e pontos de atenção para clientes Claro Empresas:

1. O que é o novo RGC?

O RGC é o regulamento da Anatel que define direitos, deveres e garantias dos consumidores de serviços de telecomunicações. A versão atualizada moderniza regras para um cenário mais digital, padroniza documentos e reforça a transparência em ofertas, preços e atendimento.

2. Vigência e aplicação

A Claro implementou o novo RGC e, durante o período de transição, parte da base continuará seguindo as regras atuais, enquanto novas contratações e renovações já passam a operar no novo modelo. A Anatel estabeleceu que, até dezembro de 2026, todos os clientes deverão ser migrados para as novas ofertas. A mudança tem abrangência nacional e se aplica a todos os mercados atendidos pela Claro Empresas.

3. Principais mudanças para você

- Código Único por Oferta: cada oferta passa a ter um identificador padronizado (ex.: CLR-ANO-SEQUENCIAL), o Código é a identificação da oferta, o que facilita rastreabilidade e comparação.
- Etiqueta Padrão: documento padronizado que apresenta preços, franquias, condições e regras de uso de forma clara, para facilitar a comparação entre ofertas.
- TCO – Termo de Condições da Oferta: substitui documentos anteriores e reúne, em linguagem objetiva, tudo o que vale para a oferta (itens inclusos, condições de contratação, preços e reajustes, prazos e limites).
- Reajuste: As Datas, Regras e Índice de reajustes dos valores previstos na Etiqueta Padrão e Contrato.
- Histórico de reajustes: publicação, no site da Claro Empresas, da evolução dos reajustes anuais aplicados nos últimos 5 anos.

4. Pontos de atenção:

- Período de transição: algumas contas ainda podem exibir o modelo anterior até a completa migração (que deverá ser finalizada até dezembro/2026).
- Reajuste: As Datas, Regras e Índice de reajustes dos valores previstos na Etiqueta Padrão e Contrato.
- Acesso às faturas: as faturas de mobilidade permanecem disponíveis no Conta Online.

5. Como você verá na prática:

- Na hora de contratar ou renovar: você receberá a Etiqueta Padrão e o TCO da oferta escolhida, este documento ficará disponível para consulta sempre que quiser no Sistema Opera360 ([Manual do opera 360](#)).
- No dia a dia: a fatura trará um resumo do seu consumo dos últimos 6 meses.
- No site Claro: temos disponível para consulta o histórico de reajustes dos últimos 5 anos ([Link](#)).



6. Perguntas frequentes (FAQ)

Como fica o reajuste anual?

As Datas, Regras e Índice de reajustes dos valores previstos na Etiqueta Padrão e Contrato.

Onde consulto o histórico de reajustes?

No site da Claro Empresas, na área do cliente (Mobilidade > Documentos e Manuais > Reajuste de produtos – últimos 5 anos - [Link](#))

Haverá mudança na minha fatura?

Sim. Sua fatura continuará sendo emitida normalmente, mas passará a exibir novas informações com um perfil de consumo dos últimos 6 meses.

Onde consulto a etiqueta padrão das minhas ofertas contratadas?

A Etiqueta Padrão oferta vigente ficará disponível para consulta no Sistema Opera360 ([Manual do opera 360](#)).

Onde consulto a Etiqueta Padrão e o TCO (Termos e Condições da oferta) das ofertas comercializadas e encerradas pela Claro empresas?

A Etiqueta Padrão e os TCOs podem ser consultados no Site Claro empresas ([Link](#)).

7. Suporte

Em caso de dúvidas, fale com seu Executivo de Contas Claro Empresas ou com os nossos canais oficiais de atendimento 0800 721 1021.