

# Consumidor

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES  
(http://www.anatel.gov.br/consumidor/)

Buscar no portal



Perguntas frequentes (/consumidor/perguntas-frequentes) | Contato (http://www.anatel.gov.br/institucional/contato) | Legislação (http://www.anatel.gov.br/legislacao/) | Sistemas interativos (http://www.anatel.gov.br/institucional/sistemas-interativos) | Imprensa (http://www.anatel.gov.br/institucional/area-de-imprensa) | Processo Eletrônico (SEI) (http://www.anatel.gov.br/institucional/processo-eletronico)

INSTITUCIONAL  
(HTTP://WWW.ANATEL.GOV.BR/INSTITUCIONAL/INSTITUCIONAL)

CONSUMIDOR  
(HTTP://WWW.ANATEL.GOV.BR/CONSUMIDOR/)

REGULADO  
(HTTP://WWW.ANATEL.GOV.BR/SETORREGULADO)

DADOS (HTTP://WWW.ANATEL.GOV.BR/DADOS)

MENU

Direitos (/consumidor/banda-larga/direitos)

Prazos (/consumidor/banda-larga/prazos)

Banda Larga nas Escolas (/consumidor/banda-larga/banda-larga-nas-escolas)

Prestadoras (http://sistemas.anatel.gov.br/easp/Novo/Consulta/Tela.asp?

OP=A&SISQSm modulo=9532&nomeCanal=Comunicações%20Via%20Rádio&codigoVisao=\$visao.codigo&site=\$visao.tipoSite.codigo)

## Velocidade de conexão (/consumidor/banda-larga/direitos/velocidade-de-conexao)

Publicado: Segunda, 09 de Fevereiro de 2015, 16h38 | Última atualização em Quinta, 04 de Agosto de 2016, 14h00 | Acessos: 69578



Sempre que as prestadoras com mais de 50 mil assinantes oferecerem serviços de conexão à Internet, elas têm que respeitar os padrões mínimos de qualidade definidos na regulamentação. Entre as obrigações técnicas, está a de velocidade de conexão, medida de duas formas:

1. A velocidade da conexão não deve ser inferior a 40% da velocidade que foi ofertada ao cliente. Ou seja, quando a prestadora oferece um pacote com velocidade de 1 Mbps, a velocidade nunca pode ser inferior a 400 kbps;
2. Considerando todas as conexões à Internet, a média mensal da velocidade não deve ser inferior a 80% da velocidade ofertada ao cliente. Ou seja, a média da velocidade ao longo do mês não pode ser inferior a 800 kbps, seguindo o exemplo acima.

Algumas operadoras de Internet fixa oferecem planos de internet com franquias de dados limitada, nos quais é prevista a redução da velocidade de conexão após o cliente atingir um certo limite de tráfego (por exemplo: 300 MB por mês). Caso ofereça um plano deste tipo, a operadora é obrigada a informar tanto a velocidade de acesso a que você tem direito até atingir a franquia quanto a velocidade a que você terá direito depois de a franquia ser atingida.

Além das obrigações de velocidade, as prestadoras têm outras obrigações técnicas tais como limites de perda de pacotes transmitidos, jitter e latência bidirecional.

Para verificar a velocidade de conexão da sua banda larga, você pode executar medições por meio do endereço: <http://www.brasilbandalarga.com.br/> (<http://www.brasilbandalarga.com.br/>)

A Anatel, em conjunto com a Entidade Aferida da Qualidade – EAQ, realiza mensalmente medições da banda larga fixa por meio de dispositivos instalados no domicílio de usuários. Seja também um voluntário e contribua com a melhoria da qualidade de nossa banda larga se cadastrando no site <http://www.brasilbandalarga.com.br/> (<http://www.brasilbandalarga.com.br/>)

Fundamentação Legal: Arts. 16 a 18 (<http://legislacao.anatel.gov.br/resolucoes/2011/57-resolucao-574#art16>) da Resolução nº 574/2011 da Anatel.

## Assuntos

[Links Relacionados \(/consumidor/links-relacionados\)](#)

[Enquetes \(http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php?option=com\\_mijopolls&view=poll&id=3:quando-voce-escolhe-uma-prestadora-de-telecomunicacoes-o-que-e-mais-importante\)](http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php?option=com_mijopolls&view=poll&id=3:quando-voce-escolhe-uma-prestadora-de-telecomunicacoes-o-que-e-mais-importante)

[Portal da Legislação \(http://legislacao.anatel.gov.br/\)](http://legislacao.anatel.gov.br/)

[Registrar Reclamação \(/consumidor/quer-reclamar-saiba-como\)](#)

## Serviços

[Perguntas frequentes \(/consumidor/perguntas-frequentes\)](#)

[Contato \(http://www.anatel.gov.br/institucional/contato\)](http://www.anatel.gov.br/institucional/contato)

[Legislação \(http://www.anatel.gov.br/legislacao/\)](http://www.anatel.gov.br/legislacao/)

[Sistemas interativos \(http://www.anatel.gov.br/institucional/sistemas-interativos\)](http://www.anatel.gov.br/institucional/sistemas-interativos)

[Imprensa \(http://www.anatel.gov.br/institucional/area-de-imprensa\)](http://www.anatel.gov.br/institucional/area-de-imprensa)

[Processo Eletrônico \(SEI\) \(http://www.anatel.gov.br/institucional/processo-eletronico\)](http://www.anatel.gov.br/institucional/processo-eletronico)

## Redes Sociais

[Twitter \(https://twitter.com/anatel\\_oficial\)](https://twitter.com/anatel_oficial)

[YouTube \(https://www.youtube.com/channel/UCMzB\\_lhgd2O-Vvu-Pn3dqWA\)](https://www.youtube.com/channel/UCMzB_lhgd2O-Vvu-Pn3dqWA)

[Facebook \(https://www.facebook.com/anatel.oficial\)](https://www.facebook.com/anatel.oficial)

[Flickr \(https://www.flickr.com/photos/anatel\\_informa/albums\)](https://www.flickr.com/photos/anatel_informa/albums)

## Sobre o site

[Acessibilidade \(/consumidor/acessibilidade\)](#)

[Mapa do site \(http://www.anatel.gov.br/consumidor/mapa-do-site\)](http://www.anatel.gov.br/consumidor/mapa-do-site)

[Direitos Autorais \(http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php?option=com\\_content&view=article&id=528&Itemid=540\)](http://www.anatel.gov.br/institucional/index.php?option=com_content&view=article&id=528&Itemid=540)



[\(http://www.acessoainformacao.gov.br/\)](http://www.acessoainformacao.gov.br/)

[\(http://www.brasil.gov.br/\)](http://www.brasil.gov.br/)

[\(http://validador.ipv6.br/index.php?lang=pt&site=www.anatel.gov.br&uri=referer\)](http://validador.ipv6.br/index.php?lang=pt&site=www.anatel.gov.br&uri=referer)