

## **Resolução Normativa 593/2023 permite notificação por meios eletrônicos e entra em vigor em 1º/04/2024**



A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou novas regras para regulamentar a notificação do beneficiário por inadimplência, seja ele o contratante do plano de saúde individual ou familiar, o empresário individual contratante de plano coletivo empresarial ou aquele que paga a mensalidade de plano coletivo diretamente à operadora. A nova norma agora prevê a utilização de meios eletrônicos para comunicação com o consumidor, além das formas que já eram utilizadas. Publicada no dia 20/12 no Diário Oficial da União, a [Resolução Normativa \(RN\) 593/2023](#) vai vigorar a partir de 1º/04/2024.

Pela nova RN, a operadora deverá realizar a notificação por inadimplência até o quinquagésimo (50º) dia do não pagamento como pré-requisito para exclusão do beneficiário, suspensão ou rescisão unilateral do contrato por iniciativa da operadora motivada por inadimplência. Além disso, ela determina que a notificação será considerada válida após o quinquagésimo dia de inadimplência se for garantido, pela operadora, o prazo de 10 dias, contados da notificação, para que seja efetuado o pagamento do débito. Contudo, os dias de pagamento em atraso de mensalidades já quitadas não serão contados como período de inadimplência para fins de rescisão ou suspensão contratual.

A resolução define, ainda, que para que haja a exclusão do beneficiário ou a suspensão ou a rescisão unilateral do contrato por inadimplência, deve haver, no mínimo, duas mensalidades não pagas, consecutivas ou não, no período de 12 meses, cabendo à operadora comprovar claramente a notificação sobre a situação de inadimplência, demonstrando a data da notificação ao consumidor.

### **Meios de notificação**

Uma das novidades trazidas pela RN são as formas pelas quais poderão ser feitas as notificações: poderão ser utilizados meios eletrônicos de acordo com os dados informados à operadora que estejam no cadastro do beneficiário, como e-mail com certificado digital e com confirmação de leitura; mensagem de texto para telefones celulares; mensagem em aplicativo de dispositivos móveis que permita a troca de mensagens criptografadas; e ligação telefônica gravada com confirmação de dados pelo interlocutor. Contudo, a notificação realizada por SMS ou aplicativo de dispositivos móveis somente será válida se o destinatário responder confirmando a sua ciência.

A comunicação por carta ou através do preposto da operadora, com comprovante de recebimento assinado, continuarão a ser permitidas.

“A publicação desse normativo preenche algumas lacunas que existiam e moderniza a regulamentação, à medida que traz os meios eletrônicos, que facilitam a comunicação tanto para o beneficiário como para a operadora”, destaca o diretor de Normas e Habilitação dos Produtos, Alexandre Fioranelli.

A RN definiu, também, que na notificação precisa constar o período de atraso com indicação das competências em aberto e o número de dias da inadimplência; a forma e o prazo para o pagamento da dívida e regularização do contrato; bem como os meios de contato da operadora para esclarecimento de dúvidas.

Nos casos em que a operadora não conseguir notificar o consumidor sobre a inadimplência, a norma definiu que o cancelamento somente poderá ocorrer após 10 dias da última tentativa de contato com o beneficiário, desde que haja a comprovação pela operadora da tentativa de notificação por todos os meios descritos na resolução.

A nova regulamentação se aplicará aos contratos celebrados após 1º/01/1999 e àqueles que foram adaptados à Lei 9.656/1998.

[Clique aqui](#) para ler a RN 593/2023 na íntegra.

**Fonte:** [ANS](#), em 29.12.2023.