

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Capítulo I

Da Abrangência e Objetivo

Art. 1º A prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP é regida pela Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações - LGT, por este Regulamento, por outros Regulamentos e Normas aplicáveis ao serviço, pelos Termos de Autorização expedidos pela Anatel às prestadoras e, particularmente, pelos seguintes instrumentos:

I - Plano Geral de Outorgas PGO, aprovado pelo Decreto n.º 2.534, de 2 de abril de 1998;

II - Decreto n.º 2.617, de 5 de junho de 1998, que dispõe sobre a composição do capital social de empresas prestadoras de serviços de telecomunicações;

III - Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73 da Anatel, de 25 de novembro de 1998;

IV - Resolução n.º 227, da Anatel, de 26 de junho de 2000, que destina faixas de radiofrequência para implantação de sistemas de telecomunicações móveis terrestres;

V - Regulamento Geral de Interconexão, aprovado pela Resolução n.º 410 da Anatel, de 11 de julho de 2005;

VI - Regulamento de Numeração, aprovado pela Resolução n.º 83 da Anatel, de 30 de dezembro de 1998;

VII - Regulamento para Arrecadação de Receitas do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações FISTEL, aprovado pela Resolução n.º 255 da Anatel, de 29 de março de 2001;

VIII - Regulamento de Licitação para Concessão, Permissão e Autorização de Serviço de Telecomunicações e de Uso de Radiofrequência, aprovado pela Resolução n.º 65 da Anatel, de 29 de outubro de 1998;

IX - Regulamento para Apuração de Controle e de Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 101 da Anatel, de 4 de fevereiro de 1999;

X - Regulamento para Certificação e Homologação de Produtos para Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 242 da Anatel, de 30 de novembro de 2000;

XI - Norma n.º 4/99 Anatel, que dispõe sobre os procedimentos para apresentação dos atos de que tratam o art. 54 da Lei n.º 8.884, de 11 de junho de 1994, e os §§ 1º e 2º, do art. 7º, da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, por intermédio da Anatel para apreciação do CADE, aprovada pela Resolução n.º 76 da Anatel, de 16 de dezembro de 1998;

XII - Norma n.º 7/99 Anatel, que dispõe sobre os procedimentos administrativos para apuração e repressão das infrações da ordem econômica e para o controle dos atos e contratos no setor de telecomunicações, aprovada pela Resolução n.º 195 da Anatel, de 7 de dezembro de 1999;

XIII - Regulamento Conjunto para Compartilhamento de Infra-estrutura entre os Setores de Energia Elétrica, Telecomunicações e Petróleo, aprovado pela Resolução Conjunta n.º 1, de 24 de novembro de 1999 da Anatel, Aneel e ANP;

XIV - Regulamento de Administração de Recursos de Numeração, aprovado pela Resolução n.º 84 da Anatel, de 30 de dezembro de 1998;

XV - Lei n.º 9.998, de 17 de agosto de 2000, que institui o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações;

XVI - Lei n.º 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

Art. 2º Este regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e fruição do SMP.

Capítulo II

Das Definições

Art. 3º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

I - Adicional por Chamada - AD: valor fixo cobrado pela Prestadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o Usuário estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade;

II - Área de Cobertura: área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;

III - Área de Mobilidade: área geográfica definida no Plano de Serviço, cujos limites não podem ser inferiores ao de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do AD;

IV - Área de Prestação: área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP está autorizada a explorar o serviço;

V - Área de Registro - AR: área geográfica contínua, definida pela Anatel, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarifação, onde a Estação Móvel do SMP é registrada;

VI - Área de Serviço da Prestadora: conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP;

VII - Área de Tarifação - AT: área específica, geograficamente contínua, formada por um conjunto de municípios, agrupados segundo critérios sócio-geoeconômicos, e contidos em uma mesma Unidade da Federação, utilizada como base para a definição de sistemas de tarifação;

VIII - Assinatura: valor fixo mensal devido pelo Usuário por ter ao seu dispor o SMP nas condições previstas no Plano de Serviço ao qual, por opção, está vinculado;

IX - Atendimento Pessoal: modalidade de acesso pessoal onde o Usuário é atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação de Usuário;

- X - Ativação de Estação Móvel: procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Código de Acesso, a operar na rede de SMP;
- XI – Centro de Atendimento: órgão da prestadora de SMP responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou atendimento a Usuários;
- XII - Chamada a Cobrar: chamada que utiliza marcação especial fixada no Regulamento de Numeração na qual a responsabilidade pelo pagamento do valor da chamada é do Usuário de destino da chamada;
- XIII - Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de Usuário, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;
- XIV - Central de Comutação e Controle - CCC: conjunto de equipamentos destinado a controlar a rede do SMP bem como a interconectar esta rede a qualquer rede de telecomunicações;
- XV - Estação Móvel: estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado;
- XVI - Estação Rádio Base - ERB: estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com Estações Móveis;
- XVII - Habilitação: valor devido pelo Usuário em razão da Ativação de sua Estação Móvel;
- XVIII - Inserção de Créditos: procedimento de Usuário de Planos Pré-Pagos de Serviço por meio do qual ele demonstra junto à prestadora a aquisição de créditos e passa a poder utilizá-los em suas chamadas;
- XIX – Microrregião: conjunto de municípios com características sociais, demográficas e econômicas similares, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;
- XX - Portabilidade de Código de Acesso: facilidade que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de Área de Prestação do serviço;
- XXI - Prestadora do SMP: entidade que detém autorização para prestar o SMP;
- XXII - Projeto Técnico: projeto que contém parâmetros necessários à implantação do SMP, como resultado das atividades de planejamento e engenharia realizadas;
- XXIII - Rede de Telecomunicações: conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações;
- XXIV - Reforçador de Sinais de SMP: equipamento destinado a operar em ambiente interno ou fechado que amplifica, em baixa potência e sem translação de frequência, os sinais recebidos de todos ou de um conjunto específico de canais de radiofrequência, de cada uma das subfaixas destinadas ao SMP;
- XXV - Repetidora do SMP: estação destinada a amplificar sinais de radiofrequência recebidos de canais específicos de uma determinada Estação Rádio Base, transmitidos para a Estação Móvel e vice-versa;

XXVI - Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC: serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

XXVII – Setor de Atendimento: estabelecimento, da própria prestadora ou credenciado desta, onde o Usuário tem acesso pessoal a serviço, e informação do mesmo, oferecido pela prestadora;

XXVIII – Setor de Relacionamento: forma de Setor de Atendimento que possibilita ao interessado ou Usuário, por meio de Atendimento Pessoal, o atendimento de pedidos de informação, esclarecimento, entrega, mediante protocolo, de reclamações e solicitações de serviço ou qualquer outra interação ligada ao serviço da Prestadora;

XXIX – Setor de Venda: forma de Setor de Atendimento que tem como atribuição principal a venda de aparelhos e serviços;

XXX - Usuário: pessoa natural ou jurídica que se utiliza do SMP, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora;

XXXI - Usuário Visitante: Usuário que recebe ou origina chamada fora de sua Área de Registro;

XXXII - Valor de Comunicação: valor devido pelo Usuário, por unidade de tempo, pela realização de comunicação;

XXXIII - Valor de Comunicação 1 - VC1: valor devido pelo Usuário, por unidade de tempo, pela realização de chamada destinada a Código de Acesso do STFC associado à área geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada.

Capítulo III

Das Características do SMP

Art. 4º Serviço Móvel Pessoal - SMP é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações, observado o disposto neste Regulamento.

§1º O SMP é caracterizado por possibilitar a comunicação entre estações de uma mesma Área de Registro do SMP ou acesso a redes de telecomunicações de interesse coletivo.

§2º O encaminhamento de chamadas de Longa Distância observará o disposto no Capítulo II do Título V.

Art. 5º O SMP é prestado em regime privado e sua exploração e o direito ao uso das radiofrequências necessárias dependem de prévia autorização da Anatel.

TÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E DAS PRESTADORAS DO SMP

Capítulo I

Dos Direitos e Deveres do Usuário

Art. 6º Respeitadas as disposições constantes deste Regulamento bem como as disposições constantes do Termo de Autorização, os Usuários do SMP têm direito a:

I - liberdade de escolha de sua prestadora;

- II - tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço e das facilidades e comodidades adicionais;
- III - informação adequada sobre condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus preços;
- IV - inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- V - conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja;
- VI - obter mediante solicitação, a suspensão do serviço prestado;
- VII - não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais ou de deveres constantes do art. 4º da LGT;
- VIII - prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- IX - privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;
- X - resposta eficiente e pronta, pela prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços, pedidos de informação, consultas e correspondências;
- XI - encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora junto à Anatel, outras entidades governamentais ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XII - reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XIII - obter, gratuitamente, mediante solicitação, a não divulgação ou informação do seu Código de Acesso para a estação de telecomunicações chamada, respeitadas as restrições técnicas;
- XIV - não-divulgação de seu nome associado a seu Código de Acesso, salvo expressa autorização;
- XV - substituição do seu Código de Acesso, desde que haja viabilidade técnica, sendo facultado à prestadora a cobrança pela alteração;
- XVI - portabilidade de Código de Acesso, observadas as disposições da regulamentação;
- XVII - manutenção, quando de seu interesse, do seu Código de Acesso quando a prestadora promover mudança de padrões de tecnologia ou quando da mudança entre Planos de Serviços de uma mesma prestadora;
- XVIII - não ser obrigado a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse;
- XIX - ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, nos termos previstos no art. 52;
- XX - bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas no Plano de Serviço ao qual está vinculado, bem como de serviços de valor adicionado, com a correspondente redução no valor devido pelo Usuário, independentemente de prazo de carência ou multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à prestadora;
- XXI - obter, gratuitamente, em até 24 horas da solicitação, a interceptação pela prestadora das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso do SMP e a informação de seu novo código do

SMP, inclusive quando este for de outra prestadora do SMP, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da rescisão do contrato de prestação dos serviços;

XXII - livre escolha e opção do Plano de Serviço ao qual estará vinculado dentre os oferecidos pela prestadora;

XXIII - transferência de titularidade de seu Contrato de Prestação do SMP;

XXIV – não recebimento de mensagem de cunho publicitário da prestadora em sua Estação Móvel, salvo na hipótese de consentimento prévio.

Art. 7º. O Usuário do SMP, em todos os Planos de Serviço oferecidos pela prestadora, tem direito ainda ao recebimento, sem ônus, de relatório detalhado dos serviços dele cobrados incluindo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações:

I - a Área de Registro de origem e Área de Registro ou localidade de destino da chamada;

II - o Código de Acesso chamado;

III - a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;

IV - a duração da chamada (hora, minuto e segundo);

V - valor da chamada, explicitando os casos de variação horária.

§1º O Usuário pode exigir da prestadora o relatório detalhado relativo aos 90 (noventa) dias imediatamente anteriores a seu pedido.

§2º O Usuário pode requerer que lhe seja enviado periodicamente o relatório detalhado previsto neste artigo com frequência igual ou superior a um mês.

§3º Na hipótese do §1º, a prestadora deve tornar disponível ao Usuário, em até 48 (quarenta e oito) horas, o relatório detalhado.

Art. 8º Constituem deveres dos Usuários do SMP:

I - levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes ao SMP;

II - utilizar adequadamente o SMP, respeitadas as limitações tecnológicas;

III - cumprir as obrigações fixadas no Contrato de Prestação do SMP, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

IV - somente fazer uso de Estação Móvel que possua certificação expedida ou aceita pela Anatel;

V - manter a Estação Móvel dentro das especificações técnicas segundo as quais foi certificada;

VI - indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

VII - comunicar imediatamente à sua prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de aparelhos;

b) a transferência de titularidade do aparelho;

c) qualquer alteração das informações cadastrais.

Art. 9º Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Usuários do SMP.

Capítulo II

Dos Direitos e Deveres da Prestadora

Art. 10. Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações e, especialmente, ao SMP, constituem deveres da prestadora:

- I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados, referentes ao serviço;
- III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;
- IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;
- V - somente ativar Estações Móveis com certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- VI - permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações e aos equipamentos relacionados à prestação do SMP, bem como aos seus registros contábeis, mantido o devido sigilo;
- VII - informar, esclarecer e oferecer dados a todos os Usuários e pretendentes Usuários, sobre o direito de livre opção e vinculação ao Plano Básico de Serviço;
- VIII - ofertar, de forma não discriminatória, seus Planos Alternativos de Serviço;
- IX - atender às solicitações de adesão de forma não discriminatória;
- X - prover os pontos de interconexão nos termos exigidos na regulamentação;
- XI - garantir aos Usuários a possibilidade de selecionar prestadora de STFC de Longa Distância nas hipóteses e condições previstas na regulamentação;
- XII - apresentar à Anatel todos os esclarecimentos e informações por ela solicitados;
- XIII - dispensar tratamento isonômico em matéria de preços e condições de interconexão e de uso de rede;
- XIV - manter registros contábeis separados por serviços, caso explore mais de um serviço de telecomunicações;
- XV - observar em seus registros contábeis o Plano de Contas Padrão para os Serviços de Telecomunicações editado pela Anatel;
- XVI - publicar anualmente, independente do regime jurídico a que esteja sujeita, balanço e demonstrações financeiras levantadas ao final de cada exercício social, observadas as disposições da legislação vigente e da regulamentação da Anatel;
- XVII – garantir que seu Usuário possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outra prestadora de SMP;
- XVIII – garantir a existência de centrais de intermediação de comunicação telefônica a serem utilizadas por pessoas portadoras de deficiência auditiva e de fala, que funcionem ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, e atendam

a todo território nacional, funcionando de forma integrada com todas as prestadoras de SMP e STFC;

XIX – manter nas dependências dos Setores de Atendimento, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel;

XX - manter cadastro atualizado de seus Usuários;

XXI - disponibilizar os endereços de todos os seus Setores de Atendimento e Setores de Relacionamento pelo Centro de Atendimento e pela página da Prestadora na Internet;

XXII - manter, à disposição da Anatel e demais interessados, os documentos de natureza fiscal, os quais englobam os dados das ligações efetuadas e recebidas, data, horário de duração e valor da chamada, bem como os dados cadastrais do assinante, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, em conformidade com o que prescreve o art. 11 da Lei nº 8.218/1991, de 29/08/1991, c/c art. 19 da Resolução nº 247, de 14/12/2000.

Art. 11. A Prestadora deve informar o número do Plano de Serviço, conforme homologado pela Anatel, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela Anatel.

Parágrafo único. A Anatel poderá solicitar a informação descrita no caput por Usuário ou em termos de quantidade de Usuários em cada Plano de Serviço.

Art. 12. A Prestadora do SMP deve fornecer a outras prestadoras de serviços de telecomunicações, as informações sobre os Usuários, constantes de sua base cadastral e necessárias à prestação de serviços.

§1º O direito previsto no caput deve ser exercido exclusivamente com a finalidade estabelecida na regulamentação aplicável.

§2º A regulamentação pode estender o direito previsto no caput a terceiros legitimamente interessados, que necessitem das informações para a realização de atividade vinculada, direta ou indiretamente, ao serviço.

§3º Os contratos para fornecimento das informações têm caráter público, são firmados em bases justas e razoáveis, devendo prever forma e periodicidade de atualização das informações e devem ser reproduzidos, em condições isonômicas, a outros interessados.

§4º Em caso de cobrança pelo fornecimento das informações, deve-se levar em conta, unicamente, o custo incorrido para sua efetivação, que pode ser acrescido, quando destinado à divulgação de lista de Usuários, de margem que permita remuneração que não altere as condições econômico-financeiras de prestação do serviço.

§5º A prestadora deve assegurar que todos aqueles que tiverem acesso às informações previstas neste artigo observem as obrigações de sigilo nas hipóteses previstas neste Regulamento, em especial aquelas previstas no art. 6º, incisos IX e XIV.

Art. 13. Sempre que formalmente requisitada, a Prestadora deve fornecer as informações referidas no caput do art. 12 às autoridades legalmente investidas de poder requisitório.

Art. 14. A prestadora deve cumprir as metas de qualidade fixadas no Plano Geral de Metas de Qualidade para o SMP (PGMQ-SMP), bem como nos respectivos Termos de Autorização.

§1º No caso de inspeção de desempenho e de qualidade do serviço e de atendimento, os recursos humanos e técnicos para realização dos testes devem ser tornados disponíveis pela prestadora.

§2º Os equipamentos da plataforma do SMP devem tornar disponíveis os dados técnicos na forma prevista no PGMQ-SMP.

Art. 15. A prestadora deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários e respondê-los ou solucioná-los nos prazos fixados no PGMQ-SMP.

§1º A prestadora deve manter à disposição da Anatel e do Usuário os registros das reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação por um período mínimo de 1 (um) ano após solução desses e, sempre que houver solicitação da Anatel ou do Usuário, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

§2º A prestadora deve prestar informações à Anatel, no prazo por ela estipulado, não superior a 5 (cinco) dias úteis, sobre reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários.

§3º Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo Usuário devem ser processados pela prestadora e receber um número de protocolo numérico seqüencial a ser obrigatoriamente informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da Internet, do Centro de Atendimento, do Setor de Relacionamento ou do Setor de Atendimento da Prestadora.

§4º O número de protocolo seqüencial mencionado no parágrafo anterior deverá ser informado ao Usuário imediatamente após o atendimento pelo Centro de Atendimento da prestadora, independentemente de saber o que o Usuário irá solicitar, seja pedido de informação, reclamação, rescisão de contrato ou qualquer outra manifestação.

§5º A seqüência numérica do protocolo deve ser única na prestadora, adotada para todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, devendo ser reiniciada a cada ano, trazendo a indicação do ano na sua composição.

§6º O número de protocolo numérico seqüencial deve ser obrigatoriamente enviado ao Usuário via mensagem de texto.

§7º A mensagem de texto a que se refere o parágrafo anterior deve conter o número de protocolo seqüencial, data e hora do registro e a classificação da postulação do Usuário como reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação.

§8º A prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Usuário ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses.

§9º A mensagem de texto a que se refere o parágrafo 6º deve ser enviada à Estação Móvel do Usuário no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a postulação do Usuário.

§10 Nos casos de pedido de rescisão de contrato, o prazo estabelecido no parágrafo anterior será de 12 (doze) horas.

§11 Quando o Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação pessoalmente no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento da Prestadora, deve ser entregue ao Usuário, adicionalmente à mensagem de texto prevista no parágrafo 6º, o recibo contendo o número do protocolo numérico seqüencial.

§12 No caso do Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação:

a) via correspondência, a resposta ou solução da Prestadora deve ser informada via correspondência;

b) via correio eletrônico, a resposta ou solução da Prestadora deve ser informada via correio eletrônico;

c) pessoalmente, no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento, a resposta deve ser informada por um meio à escolha do Usuário;

§13 O Usuário tem direito de solicitar, a seu critério, que a resposta à sua solicitação seja fornecida por meio de contato telefônico, mensagem eletrônica, Internet, mensagem de texto ou correspondência por escrito, em substituição à forma de resposta prevista no parágrafo anterior.

§14 A resposta da prestadora às solicitações dos Usuários deverá ser sempre fundamentada.

§15 A prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Art. 16. Constitui direito da prestadora explorar o SMP nos termos previstos neste Regulamento pelo prazo em que se mantiver vigente a correspondente autorização de uso de radiofrequência.

§1º A prestadora não tem direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação.

§2º As normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos.

Art. 17. Constituem direitos da prestadora, sem prejuízo de outros decorrentes de disposições da regulamentação vigente:

I - peticionar à Anatel denunciando práticas de concorrência desleal por parte de outras prestadoras;

II - peticionar à Anatel denunciando a desobediência das normas legais e regulamentares em vigor;

III - explorar industrialmente os meios afetos à prestação do serviço de forma não discriminatória, observado o disposto nos arts. 154 e 155 da LGT, bem como as disposições constantes da regulamentação;

IV - receber tratamento isonômico em matéria de preços, tarifas, condições de interconexão e de uso de rede e acordos para atendimento de Usuários Visitantes;

V - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, permanecendo, contudo, integralmente responsável junto à Anatel, aos Usuários ou a terceiros, pelas obrigações contraídas decorrentes da celebração do Termo de Autorização.

§1º Quando uma prestadora de serviço de telecomunicações contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora, para constituição de sua rede de serviço, fica caracterizada situação de exploração industrial.

§2º Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados como parte da rede da prestadora contratante, para fins de interconexão.

Art. 18. A prestadora deve comunicar ao público em geral e ao Usuário, quaisquer interrupções na prestação do serviço, seus motivos e as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços.

§1º A interrupção do serviço por falhas de rede, de qualquer tipo, que venham a afetar mais de 10% (dez por cento) do total de acessos de localidade deve ser informada, imediatamente, a todas as demais prestadoras que possuam redes interconectadas à rede em falha e à Anatel.

§2º A informação de interrupção do serviço deve incluir, no mínimo, a descrição objetiva da falha, localização, quantidade de acessos afetados, detalhes da interrupção, diagnóstico e ações corretivas adotadas.

§3º Nos casos previsíveis, a interrupção deve ser comunicada aos Usuários afetados, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, sob pena de configuração de violação dos direitos dos Usuários previstos no art. 3º da LGT, e neste Regulamento.

Art. 19. A prestadora deve assegurar o acesso gratuito de todos os seus Usuários aos serviços públicos de emergência fixados em regulamentação editada pela Anatel.

§1º A prestadora, em conjunto com as demais envolvidas na chamada, deve encaminhar as chamadas de emergência aos serviços públicos de emergência situados no local mais próximo da Estação Rádio Base de origem da chamada.

§2º A gratuidade se estende aos valores associados à condição de Usuário Visitante.

§3º Não será devido qualquer tipo de remuneração às prestadoras envolvidas nas chamadas destinadas aos serviços públicos de emergência.

TÍTULO III

DAS REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SMP

Capítulo I

Das Regras Aplicáveis a todos os Planos de Serviço

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 20. A prestação do SMP deve ser precedida da adesão, pelo Usuário, a um dos Planos de Serviço ofertados pela prestadora.

Parágrafo único. Os Planos de Serviço somente podem ser ofertados aos Usuários se houver garantias de imediata Ativação da Estação Móvel e sua utilização.

Art. 21. Com a adesão ao Plano de Serviço, considera-se firmado o Contrato de Prestação do SMP, que tem as seguintes cláusulas obrigatórias:

I - a descrição do seu objeto;

II - as multas e outros encargos moratórios aplicáveis ao Usuário;

III - as sanções por má utilização do serviço e os recursos a que tem direito o Usuário;

IV - a descrição do sistema de atendimento ao Usuário e o modo de proceder em caso de solicitações ou reclamações;

V - as hipóteses de rescisão do Contrato de Prestação do SMP e de suspensão dos serviços a pedido ou por inadimplência do Usuário;

VI - a descrição do procedimento de contestação de débitos;

VII - as condições de alteração dos Códigos de Acesso;

VIII - os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento da Prestadora;

IX - os critérios para reajuste dos preços, cuja periodicidade não pode ser inferior a 12 (doze) meses.

§1º O Contrato de Prestação do SMP deve permanecer à disposição dos interessados para consulta por meio da Internet e de outro meio de fácil e gratuito acesso.

§2º Os contratos de prestação de STFC nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional são considerados celebrados com cada prestadora, por adesão, quando da utilização dos respectivos serviços mediante a seleção de prestadora nas hipóteses previstas neste regulamento.

Art. 22. Antes do início da prestação do serviço, a prestadora deve fornecer ao Usuário todas as informações necessárias ao correto uso do serviço, incluindo:

I - cópia do Contrato de Prestação do SMP;

II - cópia do Plano de Serviço de opção do Usuário;

III - o Código de Acesso do Usuário;

IV - explicações sobre a forma de pagamento pela utilização do serviço;

V - Área de Registro à qual está associada a Estação Móvel do Usuário;

VI - explicações para o bom entendimento da conta de serviços.

Art. 23. O Contrato de Prestação do SMP pode ser rescindido:

I - a pedido do Usuário, a qualquer tempo;

II - por iniciativa da prestadora, ante o descumprimento comprovado, por parte do Usuário, das obrigações contratuais ou regulamentares.

§1º A desativação da Estação Móvel do Usuário, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SMP deve ser efetivada pela prestadora em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Usuário.

§2º A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do SMP.

§3º No caso de rescisão a pedido do Usuário, a prestadora deve informar imediatamente o número seqüencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido e efetuar a rescisão em até 24 (vinte e quatro) horas do recebimento do pedido, independentemente da existência de débitos.

§4º O número seqüencial de protocolo referido no parágrafo anterior deverá ser enviado ao Usuário via mensagem de texto no prazo estabelecido no parágrafo 9º do artigo 15 contendo data e hora da solicitação e informação de que o pedido de rescisão foi recebido pela prestadora e será atendido em até 24 (vinte e quatro) horas da solicitação, mediante desativação da Estação Móvel.

§5º A Prestadora deve permitir que o pedido de rescisão pelo Usuário do contrato do SMP possa ser feito, de forma segura, por meio dos Setores de Relacionamento, dos Centros de Atendimento, por correspondência registrada, por mensagem de texto a partir da Estação Móvel do Usuário, pela Internet e por quaisquer outros meios por ela definidos.

§6º Quando o pedido de rescisão for feito pela Internet, a prestadora deve assegurar, por meio de espaço reservado em sua página na Internet, com fácil acesso, a impressão da cópia dessa

solicitação acompanhada de data, hora e respectivo número de protocolo seqüencial, bem como o recebimento de extrato da solicitação por meio de mensagem de correio eletrônico.

§7º Quando o pedido de rescisão for feito no Setor de Relacionamento ou no Setor de Atendimento, a confirmação do recebimento, adicionalmente à confirmação por meio de mensagem de texto prevista no parágrafo 4º, deverá ser entregue imediatamente ao Usuário, mediante recibo.

§8º Quando o pedido de rescisão for realizado por meio de correspondência registrada, a confirmação de recebimento por escrito deverá ser enviada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da correspondência pela Prestadora ou no próximo dia útil, adicionalmente à confirmação por meio de mensagem de texto prevista no parágrafo 4º.

§9º A prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da solicitação de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais prestadoras de serviços de telecomunicações.

§10 A prestadora deve comunicar a rescisão do contrato às demais prestadoras de outras modalidades, para suas providências, em até 24 (vinte e quatro) horas.

§11 Considera-se falta grave, punida nos termos da regulamentação, a retenção de qualquer pedido de rescisão de contrato.

Art. 24. É obrigatório o atendimento pela prestadora de pessoa natural ou jurídica, que se encontre em situação de inadimplência inclusive perante terceiros, no mínimo, mediante Planos Alternativos de Serviço escolhidos pela Prestadora.

Art. 25. A prestação do SMP deve estar sempre associada a um Plano de Serviço, que deve conter todas as regras que estabeleçam as condições para prestação do SMP, especialmente:

I - as facilidades e comodidades adicionais incluídas no plano;

II - a Área de Mobilidade;

III - a discriminação individualizada de todos os valores cobrados do Usuário;

IV - as hipóteses, prazos e índices de reajuste dos valores previstos no inciso anterior;

V - a variação dos Valores de Comunicação por horário;

VI - a forma e prazos de pagamento pela prestação do serviço, que pode ser antecipada;

VII - as condições e valores pela utilização da Estação Móvel fora da Área de Mobilidade ou na condição de Usuário Visitante;

VIII - os requisitos e restrições relativos à Estação Móvel do Usuário;

IX - os prazos de carência para extinção ou alteração do plano pela prestadora.

§1º É vedada a estipulação de qualquer cobrança por chamadas não completadas.

§2º O Usuário não pode ser responsável pelo pagamento das chamadas a ele destinadas, salvo Chamadas a Cobrar, franqueadas, bem como as chamadas previstas no §2º do art. 87.

§3º É vedado o bloqueio para originação de chamadas de longa distância nacional ou internacional, salvo solicitação do Usuário.

§4º É vedada a estipulação de qualquer prazo de carência para mudança de plano pelo Usuário.

Art. 26. A prestadora de SMP deverá submeter à Anatel, para homologação, todo e qualquer Plano de Serviço a ser ofertado aos seus Usuários.

§1º A Anatel poderá solicitar à prestadora de SMP informações, modificações ou esclarecimentos adicionais, considerados necessários à correspondente homologação.

§2º A Anatel deverá se pronunciar sobre qualquer Plano de Serviço no prazo de até 15 (quinze) dias da data do respectivo recebimento; transcorrido esse prazo, sem manifestação contrária de sua parte, o Plano de Serviço submetido a exame será considerado homologado.

§3º A prestadora de SMP deverá colocar o Plano de Serviço à disposição de seus Usuários, após a manifestação formal da Anatel ou por decurso de prazo, conforme previsto no parágrafo anterior.

§4º O disposto neste artigo aplica-se também à extinção ou alteração de Plano de Serviço.

Art. 27. A prestadora deve dar ampla divulgação de cada um de seus Planos de Serviço, na localidade de sua comercialização, em pelo menos um jornal diário de grande circulação, com antecedência de pelo menos 2 (dois) dias, dando conhecimento à Anatel desta divulgação em até 5 (cinco) dias úteis.

§1º Todos os Planos de Serviço da prestadora devem estar disponíveis em página na Internet e outro meio de fácil acesso.

§2º O disposto neste artigo aplica-se também às hipóteses de extinção ou alteração nos Planos de Serviço bem como de fixação, reajustes ou concessão de descontos nos preços do serviço, de facilidades ou de comodidades adicionais.

§3º Na hipótese de extinção ou alteração de um Plano de Serviço, além da providência prevista neste artigo, a prestadora deve comunicar o fato aos Usuários afetados concedendo-lhes prazo de, no mínimo, 6 (seis) meses para optarem por outro Plano de Serviço.

§4º A Anatel coibirá práticas anticompetitivas em quaisquer Planos de Serviço, podendo, de ofício ou mediante representação, determinar à prestadora que justifique a regularidade do plano.

§5º A Anatel pode, a qualquer tempo, obrigar a prestadora a alterar os Planos de Serviço a ela apresentados para adequá-los ao disposto neste Regulamento.

§6º Quando da adesão do Usuário, as promoções, descontos nos preços de serviço, facilidades ou comodidades adicionais concedidos nos planos de serviço devem ser devidamente informadas aos Usuários, incluindo, no mínimo:

I - o período de validade da oferta, explicitando-se sua data de início e término;

II - a qual Plano de Serviço do SMP a promoção está vinculada e quais são os valores homologados pela Anatel para o respectivo Plano.

§7º No caso de Planos Pós-Pagos de Serviço, as informações do §6º deverão ser encaminhadas aos Usuários por correspondência.

Art. 28. A prestadora deve oferecer reparação ao Usuário afetado por eventual descontinuidade na exploração do serviço autorizado, desde que não seja por ele motivada, a qual deve ser proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma da regulamentação.

Art. 29. É vedado à prestadora condicionar a oferta do SMP ao consumo casado de qualquer outro serviço ou facilidade, prestado por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou

controladora, ou oferecer vantagens ao Usuário em virtude da fruição de serviços adicionais ao SMP, ainda que prestados por terceiros.

Art. 30. A Prestadora de SMP pode deixar de proceder à Ativação de Estação Móvel ou suspender a prestação do SMP ao Usuário, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes:

I - se for verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas da Estação Móvel estabelecidos pela Anatel;

II - se o Usuário deixar de cumprir suas obrigações contratuais;

III - se o Usuário apresentar para Ativação modelo de Estação Móvel não certificado ou de certificação não aceita pela Anatel;

IV - se o Usuário apresentar para Ativação modelo de Estação Móvel não compatível com os padrões tecnológicos adotados pela prestadora.

Parágrafo único. Aplica-se o disposto no inciso IV às hipóteses em que a prestadora tenha deliberado alterar seus padrões tecnológicos e encontre-se em fase transitória de substituição das Estações Móveis de seus Usuários.

Art. 31. Deve ser oferecida pela prestadora ao Usuário a possibilidade de reencaminhamento das chamadas para correio de voz.

§1º A cobrança da chamada reencaminhada só pode ser iniciada após o sinal de encaminhamento para o correio de voz.

§2º O sinal de encaminhamento para o correio de voz é composto por:

a) mensagem padrão gravada: "Sua chamada está sendo encaminhada para a caixa de mensagens e estará sujeita à cobrança após o sinal";

b) sinal audível no final da mensagem padrão gravada.

§3º Deve ser concedido um período de no mínimo 3 (três) segundos após o envio do sinal de encaminhamento para o correio de voz, para que o Usuário chamador, não desejando que sua chamada seja encaminhada para a caixa postal, desligue e fique isento de pagamento.

§4º É vedado à prestadora cobrar as mensagens que informam a indisponibilidade ou esgotamento da capacidade de armazenamento do correio de voz.

§5º O tempo máximo para mensagens e sinais anteriores à recuperação de cada mensagem armazenada no correio de voz é de 6 (seis) segundos.

§6º O encaminhamento para a caixa de mensagens não deve ser considerado como transferência de chamada.

Art. 32. A oferta da facilidade de envio ou recebimento de mensagens deve:

I - garantir que o Usuário possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outra prestadora de SMP;

II – possibilitar a entrega da mensagem a Usuário, em até 60 (sessenta) segundos, considerando o estado da Estação Móvel do Usuário receptor da mensagem;

III – possibilitar que a mensagem, não entregue no prazo estabelecido no inciso II, seja reenviada continuamente, pelo período de 24 (vinte e quatro) horas, até ser recebida pelo Usuário;

IV – garantir que, no caso de não entrega da mensagem após o prazo estabelecido no inciso III, o Usuário que enviou a mensagem não seja cobrado.

Art. 33. As Chamadas a Cobrar terminadas no SMP devem observar as seguintes disposições:

§1º No faturamento das Chamadas a Cobrar, deverão ser considerados os seguintes limites:

- a) unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;
- b) tempo inicial de tarifação: 30 (trinta) segundos;
- c) chamadas faturáveis: somente são faturáveis as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos.

§2º Nas Chamadas a Cobrar, é vedado à prestadora do Usuário recebedor cobrar valor superior ao que seria devido caso a chamada tivesse sido originada por ele.

§3º No SMP prestado em Regiões Fronteiriças pode haver acordo entre as prestadoras para a realização de Chamadas a Cobrar.

Art. 34. O Usuário adimplente pode requerer à prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma Estação Móvel.

§1º A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista neste artigo pode ter caráter oneroso.

§2º É vedada a cobrança de Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

§3º O Usuário tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

§4º A prestadora tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

Seção II

Dos preços cobrados dos Usuários

Art. 35. Os preços dos serviços são livres, devendo ser justos, equânimes e não discriminatórios, podendo variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos Usuários, observado o disposto no art. 57 do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações.

§1º A prestadora é responsável pela divulgação e esclarecimento ao público dos valores praticados junto aos seus Usuários na prestação do SMP.

§2º A prestadora pode oferecer descontos nos preços ou outras vantagens ao Usuário, de forma isonômica, vedada a redução de preços por critério subjetivo e observado o princípio da justa competição.

§3º As chamadas de longa distância, nacional ou internacional, originadas ou terminadas na rede da Prestadora de SMP, a cobrar ou não, estarão sujeitas às Normas e tarifas ou preços do STFC.

§4º É vedado à prestadora instituir a cobrança de qualquer valor de seus Usuários nas seguintes hipóteses:

- I - na originação de Chamadas a Cobrar;

II - na originação de chamadas nas quais seja obrigatória a seleção de prestadora;

III - na originação de chamadas franqueadas.

§5º O disposto no §4º não exclui o direito da prestadora receber:

I - a remuneração pelo uso de sua rede;

II - a remuneração devida pela utilização da Estação Móvel fora de sua Área de Mobilidade.

Art. 36. Aplicam-se ao SMP as vedações de aumento arbitrário de preços e a repressão à prática prejudicial à competição, bem como ao abuso do poder econômico, nos termos da legislação própria.

Art. 37. Visando a preservação da justa equivalência entre a prestação do serviço e sua remuneração, os preços dos serviços podem ser reajustados, observados os índices e periodicidade previstos no contrato de Prestação do SMP.

Art. 38. Os valores correspondentes ao uso do SMP, efetuado por Usuário por meio de outra prestadora, são a ele faturados pela prestadora à qual o Usuário está contratualmente vinculado, segundo os critérios e valores previstos no Plano de Serviço de sua opção, conforme previsto no art. 25, inciso VII.

Parágrafo único. Os critérios e valores previstos neste artigo podem ser diferenciados por prestadora.

Art. 39. O Usuário poderá solicitar a comparação entre o valor gasto nos últimos três meses em seu Plano de Serviço com relação ao valor do gasto que teria, nos respectivos meses, em outros Planos de Serviço de sua Prestadora do SMP a qual se encontra vinculado.

Parágrafo único. Esta comparação será gratuita uma vez a cada seis meses, por meio de relatório detalhado.

Seção III

Dos Prazos de Permanência

Art. 40. A prestadora do Serviço Móvel Pessoal poderá oferecer benefícios aos seus Usuários e, em contrapartida, exigir que os mesmos permaneçam vinculados à prestadora por um prazo mínimo.

§1º Os benefícios referidos no caput, os quais deverão ser objeto de instrumento próprio, firmado entre a prestadora e o Usuário, poderão ser de dois tipos:

a) Aquisição de Estação Móvel, em que o preço cobrado pelo aparelho terá um valor abaixo do que é praticado no mercado; ou

b) Pecuniário, em que a prestadora oferece vantagens ao Usuário, em forma de preços de público mais acessíveis, durante todo o prazo de permanência.

§2º Os referidos benefícios poderão ser oferecidos de forma conjunta ou separadamente, a critério dos contratantes.

§3º O benefício pecuniário deve ser oferecido também para Usuário que não adquire Estação Móvel da prestadora.

§4º O instrumento a que se refere o §1º não se confunde com o Termo de Adesão a Plano de Serviço aderido pelo Usuário, sendo de caráter comercial e será regido pelas regras previstas no

Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078/1990, devendo conter claramente os prazos dos benefícios, bem como os valores, com a respectiva forma de correção.

§5º Caso o Usuário não se interesse por nenhum dos benefícios acima especificados oferecidos, poderá optar pela adesão a qualquer Plano de Serviço, tendo como vantagem o fato de não ser a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

§6º Caso o Usuário não se interesse especificamente pelo benefício concedido para a aquisição de Estação Móvel, poderá adquiri-la pelo preço de mercado.

§7º O Usuário pode se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela prestadora.

§8º No caso de desistência dos benefícios por parte do Usuário antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, poderá existir multa de rescisão, justa e razoável, devendo ser proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora cabendo à Prestadora o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Usuário.

§9º O tempo máximo para o Prazo de Permanência é de 12 (doze) meses.

§10 A informação sobre a permanência a que o Usuário estará submetido, caso opte pelo benefício concedido pela prestadora, deverá estar explícita, de maneira clara e inequívoca, no instrumento próprio firmado entre a prestadora e o Usuário.

§11 O instrumento contratual assinado deverá conter o número do Plano de Serviço aderido pelo Usuário, conforme homologado pela Anatel.

Capítulo II

Dos Planos Pós-Pagos de Serviço

Seção I

Regras Gerais

Art. 41. A prestadora pode estabelecer Planos Pós-Pagos de Serviço, observado o disposto neste Regulamento.

Art. 42. O documento de adesão do Usuário a Plano Pós-Pago de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - a descrição do seu objeto;

II - o Código de Acesso do Usuário;

III - o Plano de Serviço de opção do Usuário;

IV - os dados pessoais do Usuário incluindo, no mínimo:

a) nome completo;

b) número do documento de identidade;

c) número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, se o Usuário estiver incluído neste cadastro;

d) endereço.

Art. 43. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados são estabelecidos no Plano de Serviço de opção do Usuário.

Art. 44. A entrega do documento de cobrança ao Usuário, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços prestados, deve ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes do seu vencimento.

§1º Os documentos de cobrança devem ser apresentados de maneira clara, explicativa e indevassável discriminando o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao Usuário.

§2º A prestadora pode lançar no documento de cobrança, desde que de forma clara e explícita, os valores devidos em função da exploração de serviços de valor adicionado, bem como de outras comodidades ou facilidades relacionadas com o serviço autorizado.

§3º A inclusão, na cobrança, de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações, depende de prévia autorização do Usuário.

§4º A qualquer tempo, o Usuário poderá requerer, sem ônus, outro documento de cobrança, que contenha exclusivamente valores correspondentes à prestação do SMP.

§5º A prestadora deve oferecer ao Usuário no mínimo seis possíveis datas para efetuar seus pagamentos mensais.

§6º Havendo concordância do Usuário, os demonstrativos e faturas do serviço de duas ou mais Estações Móveis podem ser apresentados em um único documento de cobrança, agrupando seus Códigos de Acesso.

Art. 45. A Prestadora deve apresentar ao Usuário a cobrança dos valores relativos aos serviços prestados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço.

§1º A cobrança de serviço prestado em prazo superior ao estabelecido no caput deve ocorrer em fatura separada, salvo manifestação em contrário por parte do Usuário, sem acréscimo de encargos, e a forma de pagamento ser objeto de negociação prévia entre a prestadora e o Usuário.

§2º Na negociação a que se refere o §1º, a prestadora deve ofertar a possibilidade de parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

§3º O prazo para cobrança de chamada de outro serviço de telecomunicações em fatura do SMP segue a norma do respectivo serviço.

§4º Para Usuários com Planos de Serviço de franquias em minutos, a cobrança referida no caput deverá considerar os minutos não utilizados da franquia no período em que a chamada foi realizada.

Art. 46. É admitido o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações executados por outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo utilizados por Usuário do SMP.

§1º As prestadoras de SMP que pactuarem acordos para faturamento conjunto são obrigadas a estender as condições da avença de forma equivalente às demais interessadas.

§2º O disposto no parágrafo anterior se aplica ao faturamento conjunto de serviços de telecomunicações distintos prestados por uma mesma prestadora.

Art. 47. A Prestadora de SMP deve permitir o pagamento parcial do débito, mediante contestação.

Art. 48. O documento de cobrança deve permitir ao Usuário o pagamento da fatura em qualquer dos locais indicados pela prestadora, que devem estar convenientemente distribuídos na localidade.

Art. 49. As chamadas de SMP a cobrar podem ser faturadas em documento de cobrança de terceiro, desde que o mesmo autorize.

Art. 50. O Usuário do SMP deverá receber aviso do não pagamento de débito, objeto de documento de cobrança de prestação de serviço, de periodicidade regular.

Parágrafo único. Todos os avisos de cobrança devem alertar para a existência de débito vencido e os prazos para suspensão parcial, suspensão total e cancelamento do serviço.

Art. 51. Havendo situação de inadimplência, a prestadora pode tomar as seguintes providências:

I - transcorridos 15 (quinze) dias do vencimento da conta de serviços: suspender parcialmente o provimento do serviço, com bloqueio das chamadas originadas e das chamadas terminadas que importem em débito para o Usuário;

II - transcorridos 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial: suspender totalmente o provimento do serviço, inabilitando-o a originar e receber chamadas;

III - transcorridos 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão total do provimento do serviço: desativar definitivamente a Estação Móvel do Usuário e rescindir o Contrato de Prestação do SMP.

§1º As providências previstas nos incisos I, II e III devem ser precedidas de aviso ao Usuário, comunicando-o:

I - do direito de receber o relatório detalhado de serviços;

II - da possibilidade, forma e prazo para contestação do débito;

III - da sanção a que está sujeito na ausência de contestação.

§2º Quando da suspensão total do provimento do serviço é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço.

§3º É vedada a inclusão de registro de débito do Usuário em sistemas de proteção ao crédito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SMP prevista no inciso III deste artigo, podendo a Prestadora, após rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que notifique ao Usuário por escrito com antecedência de 15 (quinze) dias.

§4º No caso de cobrança conjunta, as sanções somente podem atingir o provimento dos serviços na modalidade e prestadora em que for constatada a inadimplência do Usuário, dando-se continuidade normal à prestação das demais modalidades e prestações de serviço.

§5º O previsto no parágrafo anterior não se aplica quando o Usuário estiver inadimplente perante a sua Prestadora de SMP.

§6º É direito do Usuário, durante o período de suspensão parcial do serviço, originar chamadas que não importem em débitos para o Usuário, incluindo-se chamadas originadas a cobrar, e aquelas destinadas aos serviços públicos de emergência previstos no art. 19.

Art. 52. Caso o Usuário inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SMP a prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito.

Art. 53. O Usuário tem direito de, gratuitamente, requerer da sua prestadora informações quanto a registros de inadimplência relativos a sua pessoa, bem como exigir dela a retificação dos mesmos após o pagamento do débito e respectivos encargos.

Seção II

Do Plano Básico de Serviço

Art. 54. A prestadora deve estabelecer Plano Básico de Serviço, para pagamento após a prestação do serviço mediante faturamento mensal.

§1º O plano previsto no caput deve ser uniforme para toda a Área de Prestação e de oferta obrigatória a todos os interessados, ressalvada a hipótese do art. 24.

§2º Nenhum outro Plano de Serviço pode ser ofertado pela prestadora sem que esta tenha à disposição o Plano Básico de Serviço.

Art. 55. O Plano Básico de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes características:

I - possibilitar comunicações telefônicas pela Estação Móvel do Usuário;

II - prazos de carência de 12 (doze) meses para alteração do plano pela prestadora;

III - no faturamento dos valores devidos pelo Usuário deverão ser considerados os seguintes limites:

a) unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;

b) tempo inicial de tarifação: 30 (trinta) segundos;

c) chamadas faturáveis: somente são faturáveis as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos;

IV - a discriminação individualizada dos seguintes valores cobrados do Usuário:

a) Habilitação;

b) Assinatura;

c) Valor de Comunicação 1 - VC1;

d) Adicional por Chamada - AD;

V - periodicidade mensal nas cobranças, no mínimo;

VI - ausência de cláusula que estabeleça o valor máximo da conta mensal de serviços.

§1º É vedada a inclusão no Plano Básico de Serviço de cláusula que inclua tempo de utilização cuja remuneração não obedeça ao disposto no inciso III e esteja incluída nos valores fixos devidos pelo Usuário.

§2º O Valor de Comunicação para as chamadas destinadas a Usuários do SMP ou do SMC, associados à área geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada, será fixado livremente pela prestadora.

§3º Os valores mencionados no inciso IV podem variar dentro de uma mesma Área de Prestação através da concessão de descontos de forma não discriminatória.

§4º Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 3 (três) segundos e inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e de destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da chamada seguinte for inferior ou igual

a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados, considerando-se, para aplicação do disposto no inciso III, o somatório do tempo das chamadas como sendo uma única ligação.

Seção III

Dos Planos Pós-Pagos Alternativos de Serviço

Art. 56. A Autorizada pode estabelecer Planos Pós-Pagos Alternativos de Serviço, com estrutura, critérios e valores diferentes do Plano Básico de Serviço, que devem se constituir em opção aos seus Usuários ou pretendentes Usuários, vedada a discriminação de tratamento.

Parágrafo único. É facultado à prestadora, a qualquer tempo, deixar de comercializar Plano Alternativo de Serviço, devendo observar, quanto aos contratos vigentes, as limitações previstas no inciso IX do art. 25 e no §3º do art. 27.

Capítulo III

Dos Planos Pré-Pagos de Serviço

Seção I

Das Regras Gerais

Art. 57. A prestadora pode estabelecer Planos Pré-Pagos de Serviço, observado o disposto neste Regulamento.

Parágrafo único. É vedado à prestadora recusar o atendimento de solicitações de adesão a seus Planos Pré-Pagos de Serviço, mesmo nas hipóteses previstas no art. 24.

Art. 58. A adesão do Usuário a Plano Pré-pago de Serviço deve ser precedida de seu cadastramento, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I - nome completo;

II - número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa física;

III - número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica;

IV - endereço completo.

§1º O documento de adesão a Plano Pré-pago de Serviço deve conter, no mínimo:

a) a descrição do seu objeto;

b) o Código de Acesso do Usuário;

c) o Plano de Serviço de opção do Usuário;

d) os dados pessoais do Usuário incluindo, no mínimo, as informações do caput, comprovadas por apresentação de originais ou cópia autenticada junto à prestadora.

§2º A prestadora deve entregar cópia do documento de adesão ao Usuário.

§3º O Usuário que se negar a atualizar seus dados cadastrais poderá ter seu serviço suspenso até que a situação se regularize.

Art. 59. Constitui direito do Usuário de Planos Pré-Pagos de Serviço utilizar os créditos existentes junto a sua prestadora de SMP para remunerar a prestadora de Longa Distância por ele selecionada, bem como para originar ou receber chamadas fora de sua Área de Registro.

§1º Caberá às prestadoras pactuar acordos para prover as soluções necessárias ao exercício do direito previsto no caput.

§2º Os acordos previstos no parágrafo anterior devem prever remuneração específica devida à Prestadora do SMP pelos custos operacionais relativos decorrentes da aplicação do caput.

§3º As prestadoras de SMP que pactuarem acordos previstos no §1º são obrigadas a estender as condições da avença de forma equivalente às demais interessadas.

§4º O disposto no parágrafo anterior se aplica à utilização de créditos para custear serviços de telecomunicações distintos prestados por uma mesma prestadora.

Art. 60. Os serviços de valor adicionado podem ser ofertados aos Usuários, a critério da prestadora, em bases não discriminatórias.

Art. 61. Nos Planos Pré-Pagos de Serviço o pagamento deve ser realizado antecipadamente, mediante a Inserção de Créditos pelo Usuário, que passa a poder utilizá-los em suas chamadas.

Art. 62. Os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade.

§1º A prestadora pode oferecer créditos com qualquer prazo de validade desde que possibilite ao Usuário a aquisição de créditos, de valores razoáveis, com o prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias.

§2º A Prestadora deve oferecer, no mínimo, em suas lojas próprias, créditos com validade de 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias.

§3º Sempre que o Usuário inserir novos créditos a saldo existente, a prestadora deverá revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante pelo maior prazo, entre o prazo dos novos créditos inseridos e o prazo restante do crédito anterior.

§4º No caso de inserção de novos créditos, antes do prazo previsto para rescisão do contrato, os créditos não utilizados e com prazo de validade expirado serão revalidados pelo mesmo prazo dos novos créditos adquiridos.

§5º O Usuário deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do crédito existente bem como do prazo de validade, de forma gratuita.

§6º O Usuário deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar.

§7º A Prestadora deve disponibilizar em seu Centro de Atendimento opção de consulta ao saldo de créditos do Usuário e respectivo prazo de validade, de forma gratuita, em todas as solicitações do Usuário.

§8º Durante o prazo de validade dos créditos, a originação ou recebimento de chamadas que não importem em débitos para o Usuário não podem ser condicionados à existência de créditos ativos.

Art. 63. A suspensão parcial ou total da prestação do serviço obedece ao disposto neste artigo.

§1º Esgotado o prazo de validade, o serviço pode ser suspenso parcialmente, com bloqueio para chamadas originadas, bem como para o recebimento de Chamadas a Cobrar, permitida a originação, inclusive de chamadas a cobrar, e o recebimento de chamadas que não importem em débitos para o Usuário pelo prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

§2º Vencido o prazo previsto no parágrafo anterior, o serviço poderá ser suspenso totalmente, com o bloqueio para o recebimento de chamadas pelo prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

§3º Vencido o prazo previsto no parágrafo anterior, o contrato de prestação do SMP pode ser rescindido pela prestadora.

§4º Enquanto durarem os bloqueios previstos nos parágrafos anteriores, deve ser permitido ao Usuário originar chamada para a prestadora para ativar novos créditos, bem como para acessar serviços públicos de emergência previstos no art. 19.

Seção II

Do Plano de Referência de Serviço

Art. 64. Nenhum Plano Pré-Pago de Serviço pode ser ofertado pela prestadora sem que esta tenha à disposição o Plano de Referência de Serviço, de pagamento antecipado, de oferta obrigatória a todos os interessados.

Art. 65. O Plano de Referência de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes características:

I - possibilitar comunicações telefônicas pela Estação Móvel do Usuário;

II - prazos de carência de 12 (doze) meses para alteração do plano pela prestadora;

III - na prestação do serviço, devem ser observados os seguintes limites:

a) unidade de tempo de cobrança: 6 (seis) segundos;

b) tempo inicial de cobrança: 30 (trinta) segundos;

c) chamadas faturáveis: somente são faturáveis as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos;

IV - a discriminação individualizada dos seguintes valores cobrados do Usuário:

a) Habilitação;

b) Assinatura;

c) Valor de Comunicação 1 - VC1;

d) Adicional por Chamada - AD.

§1º É vedada a inclusão no, Plano de Referência de Serviço, de cláusula que inclua tempo de utilização cuja remuneração não obedeça ao disposto no inciso III e esteja incluída nos valores fixos devidos pelo Usuário.

§2º O Valor de Comunicação para as chamadas destinadas a Usuários, do SMP ou do SMC, associados à área geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada, será fixado livremente pela prestadora.

§3º Os valores mencionados no inciso IV podem variar dentro de uma mesma Área de Prestação através da concessão de descontos de forma não discriminatória.

§4º Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 3 (três) segundos e inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e de destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da chamada seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados, considerando-se, para aplicação do disposto no inciso III, o somatório do tempo das chamadas como sendo uma única ligação.

Seção III

Dos Planos Pré-Pagos Alternativos de Serviço

Art. 66. A Autorizada pode estabelecer Planos Pré-Pagos Alternativos de Serviço com estrutura, critérios e valores diferentes do Plano de Referência de Serviço, que devem se constituir em opção aos seus Usuários ou pretendentes Usuários, vedada a discriminação de tratamento.

Parágrafo único. É facultado à prestadora, a qualquer tempo, deixar de comercializar Plano Pré-Pago Alternativo de Serviço, devendo observar, quanto aos contratos vigentes, as limitações previstas no inciso IX do art. 25 e no §3º do art. 27.

Capítulo IV

Dos Planos Alternativos de Serviço para Atendimento Específico

Art. 67. A Prestadora deve disponibilizar Plano Alternativo de Serviço, tanto Pós-pago quanto Pré-pago, para atendimento específico de pessoas portadoras de deficiência auditiva e da fala.

Parágrafo único. O plano previsto no caput deve garantir ao Usuário o acesso ao SMP a preços razoáveis.

Capítulo V

Da Contestação de Débitos

Art. 68. O Usuário pode questionar os débitos contra ele lançados mediante contestação dirigida à prestadora.

§1º A contestação de débitos pode ser apresentada pessoalmente pelo Usuário, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, podendo valer-se de qualquer meio de comunicação à distância.

§2º A contestação feita pelo Usuário deve receber o tratamento previsto no §3º do art. 15.

§3º A prestadora deve responder os questionamentos previstos neste artigo no prazo de até 30 (trinta) dias contados da contestação.

§4º A resposta às contestações de débito será feita obrigatoriamente por escrito, a menos que o Usuário opte expressamente por outro meio.

Art. 69. Nos Planos Pós-Pagos de Serviço a contestação dos débitos deve ser efetuada no prazo de até 90 (noventa) dias contado da data de vencimento da conta impugnada.

§1º Formulada a contestação do débito, fica suspensa a fluência dos prazos previstos nos incisos I a III do art. 51 até que o Usuário seja notificado da decisão da prestadora.

§2º Havendo contestação de apenas parte do débito, a suspensão dos prazos prevista no parágrafo anterior só ocorre se o Usuário efetuar o pagamento da parte incontroversa.

Art. 70. Nos Planos Pré-Pago de Serviço, a contestação dos débitos, deve ser efetuada no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento do relatório detalhado de serviços, previsto no art. 7º.

Art. 71. A devolução de valores cobrados indevidamente deve ocorrer em até 30 dias após a contestação da cobrança indevida:

I – para Plano Pós-pago de Serviço, na próxima fatura ou por outro meio escolhido pelo Usuário;

II – para Plano Pré-pago de Serviço, por meio de créditos com validade mínima de 30 dias ou por outro meio escolhido pelo Usuário.

Parágrafo único. Sem prejuízo do disposto no art. 9º, os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos em valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, acrescidos de correção monetária e juros legais.

TÍTULO IV DAS REDES DE TELECOMUNICAÇÕES

Capítulo I Das Disposições Gerais

Art. 72. A Implantação e funcionamento de Redes de Telecomunicações destinadas a dar suporte à prestação do SMP devem observar o disposto no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e no Regulamento Geral de Interconexão bem como o constante deste Título.

Art. 73. As redes de telecomunicações e plataformas associadas ao SMP devem fazer uso de tecnologias e sistemas cujas estruturas de sincronismo, sinalização, numeração, comutação e encaminhamento, entre outras, possam prover convergência com rede de STFC, observado o disposto na regulamentação.

Capítulo II Da Remuneração de Redes de Telecomunicações

Art. 74. A remuneração pelo uso das redes deve ser pactuada entre as prestadoras, observado o disposto no art. 152 da LGT e na regulamentação.

Parágrafo único. A Anatel estabelecerá em norma específica critérios e condições para pactuação da remuneração pelo uso das redes do SMP.

Capítulo III Do Atendimento a Usuário Visitante

Art. 75. É obrigatório que a rede da Prestadora de SMP possibilite o atendimento de seus Usuários em todas as localidades atendidas por ela, em sua Área de Prestação, inclusive na condição de visitantes, respeitado o padrão de tecnologia utilizado na área visitada.

Parágrafo único. Planos Alternativos de Serviço podem estipular exceções ao disposto no caput.

Art. 76. As prestadoras de SMP que pactuarem acordos de atendimento a Usuários Visitantes de outras Áreas de Prestação são obrigadas a estender as condições da avença de forma equivalente às demais prestadoras interessadas, respeitado o padrão de tecnologia utilizado pela prestadora que atender o Usuário Visitante.

§1º A obrigatoriedade não se aplica à área geográfica comum às Áreas de Prestação de serviço entre as prestadoras envolvidas.

§2º Os acordos previstos no caput, bem como suas alterações, devem ser encaminhados à Anatel, no prazo de até 15 (quinze) dias contado de sua formalização, para arquivamento na Biblioteca onde permanecerão à disposição para consulta do público em geral.

TÍTULO V
DAS CARACTERÍSTICAS OPERACIONAIS DO SMP

Capítulo I

Das Disposições Gerais

Art. 77. As prestadoras devem dispor de meios para identificar a existência de fraudes na prestação do SMP, em especial aquelas consistentes na utilização de Estação Móvel sem a regular Ativação utilizando Código de Acesso associado a outra Estação Móvel.

Parágrafo Único. A prestadora deve participar, juntamente com as demais prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, de um sistema de prevenção de fraudes, partilhando os custos e benefícios advindos dessa prevenção.

Art. 78. Em nenhuma hipótese o Usuário será onerado em decorrência de fraudes na prestação do SMP, devendo o serviço ser restabelecido nas mesmas condições pactuadas anteriormente.

§1º Não haverá cobrança de assinatura do Usuário de Plano Pós-Pago de Serviço pelo período em que o serviço foi interrompido em decorrência de fraude.

§2º Não deverá contar o prazo de validade dos créditos de Usuário de Plano Pré-Pago de Serviço pelo período em que o serviço foi interrompido em decorrência de fraude.

§3º O Usuário não será obrigado a alterar seu Código de Acesso, se não desejar, em virtude de fraude.

§4º Nos casos em que seja necessária a troca da Estação Móvel, o Usuário terá direito de receber uma nova Estação Móvel, sem qualquer custo, de qualidade igual ou superior à Estação Móvel afetada.

Art. 79. O SMP deve estar disponível a todos os Usuários de forma bidirecional, contínua e ininterruptamente, em todos os Planos de Serviço.

Art. 80. Deve ser permitido ao Usuário do SMP que a Estação Móvel por ele utilizada receba e origine, automaticamente e em qualquer ponto da Área de Serviço da Prestadora, chamadas de e para qualquer outro Usuário de serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

§1º Ao Usuário do SMP deve ser permitido o acesso a todos os serviços, inclusive os serviços especiais, oferecidos pelas prestadoras de serviço de telecomunicações de interesse coletivo, sem qualquer tipo de discriminação ou restrição.

§2º A Prestadora de SMP deve assegurar acesso gratuito de seus Usuários aos serviços que são de acesso gratuito nos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, ressalvados aqueles cuja gratuidade constitua atributo de planos de serviço específicos ou de conjunto específico de Usuários.

Art. 81. O Usuário deve ser informado sobre os aspectos relativos às programações incluídas nas facilidades dos Planos de Serviço e eventuais bloqueios na Estação Móvel ou na Central de Comutação e Controle, antes de qualquer ato que indique adesão ao plano.

§1º O Usuário deve, ainda, ser informado sobre a faculdade de alteração da programação das facilidades e dos bloqueios.

§2º É vedada a cobrança de qualquer valor quando do desbloqueio de Estação Móvel.

Art. 82. A Estação Móvel do Usuário do SMP deve indicar se o mesmo encontra-se em sua Área de Registro ou fora dela.

Parágrafo único. O disposto no caput deve ser definido em norma específica.

Art. 83. A mudança de padrões de tecnologia promovida por prestadora não pode onerar o Usuário.

Parágrafo único Havendo incompatibilidade entre a Estação Móvel e os novos padrões tecnológicos a prestadora deve providenciar a substituição da Estação Móvel sem ônus para o Usuário.

Art. 84. Às Áreas com Continuidade Urbana, definidas conforme regulamentação, quando contiverem uma ou mais localidades situadas em Áreas de Registro distintas, devem ser aplicadas as mesmas regras e condições de prestação de serviço aplicáveis a uma Área de Registro, inclusive quanto à interconexão de redes.

§1º Excetua-se como obrigatoriedade do disposto no caput as regras de marcação de chamadas entre localidades de uma mesma Área com Continuidade.

§2º A aplicação das regras e condições previstas no caput não afasta a aplicação do disposto nos arts. 75 e 76 deste regulamento, relativos ao atendimento de Usuário Visitante.

Capítulo II

Da Seleção de prestadora

Art. 85. O Usuário do SMP, no exercício do seu direito de escolha, deve selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de Longa Distância a cada chamada por ele originada.

§1º Considera-se de Longa Distância, quando originada no SMP, a chamada destinada a Código de Acesso associado à área geográfica externa à Área de Registro de origem da chamada.

§2º A originação de chamadas por Usuário do SMP deve obedecer a procedimento de marcação estabelecido no Regulamento de Numeração do SMP.

Art. 86. O valor devido pelo Usuário nas chamadas em que houver seleção de prestadora deve ser fixado pela prestadora de STFC de Longa Distância, cabendo a ela a receita correspondente. O disposto neste artigo não exclui o direito da Prestadora de SMP ao recebimento da remuneração devida pelo uso de sua rede, bem como do Adicional por Chamada AD, nas hipóteses e na forma previstas na regulamentação.

Art. 87. A chamada dirigida a Usuário Visitante será tratada como composta por 2 (duas) chamadas distintas.

§1º A primeira chamada tem origem no usuário chamador e destino na Área de Registro do Usuário, cabendo seu pagamento ao chamador.

§2º A segunda chamada é considerada uma chamada SMP e tem origem na Área de Registro do Usuário e destino no local em que este se encontra, cabendo seu pagamento ao Usuário Visitante.

§3º Aplica-se o disposto neste artigo às chamadas reencaminhadas para outro Código de Acesso a pedido do Usuário, sendo que nesta hipótese a segunda chamada tem origem na Área de Registro do Usuário e destino no Código de Acesso para o qual foi reencaminhada a chamada.

Art. 88. A prestadora de SMP tem o direito de selecionar previamente as prestadoras que encaminharão as chamadas de longa distância originadas por Usuário Visitante Internacional.

Capítulo III

Do Sigilo

Art. 89. A prestadora é responsável pela inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a sua rede, bem como pela confidencialidade dos dados e informações, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito dos Usuários.

Parágrafo único. As prestadoras devem utilizar todos os recursos tecnológicos para assegurar a inviolabilidade do sigilo das comunicações nos enlaces radioelétricos entre a Estação Rádio Base e a Estação Móvel.

Art. 90. A prestadora deve tornar disponíveis os recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e deve manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações, e zelando para que elas sejam cumpridas, dentro dos estritos limites autorizados.

§1º Os equipamentos e programas necessários à suspensão do sigilo devem integrar a plataforma da Prestadora de SMP, que deve arcar com os respectivos custos.

§2º Os custos operacionais relacionados à cada suspensão de sigilo poderão ter caráter oneroso.

§3º A Anatel deve estabelecer as condições técnicas específicas para disponibilidade e uso dos recursos tecnológicos e demais facilidades referidas neste artigo, observadas as disposições constitucionais e legais que regem a matéria.

Art. 91. Não constitui quebra de sigilo a identificação, pelo Usuário chamado, do Usuário originador da chamada, quando este não opuser restrição à sua identificação.

§1º A restrição prevista no caput não atinge as ligações destinadas aos Serviços Públicos de Emergência, aos quais deve ser sempre permitida a identificação do Código de Acesso do Usuário originador da chamada.

§2º A prestadora poderá oferecer ao Usuário a facilidade de bloqueio das chamadas a ele dirigidas que não trouxerem a identificação do Código de Acesso chamador.

Capítulo IV

Do Atendimento aos Usuários

Art. 92. A prestadora deve tornar disponível ao Usuário o acesso telefônico gratuito ao Centro de Atendimento, bem como informar os endereços dos Setores de Atendimento.

§1º O acesso ao Centro de Atendimento deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o PGMQ-SMP.

§2º A gratuidade prevista no caput inclui as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional.

§3º As informações referentes aos endereços dos Setores de Atendimento, Setores de Relacionamento e os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento devem ser disponibilizadas no Contrato de Prestação do SMP, conforme o art. 21, e na página da prestadora na Internet.

Art. 93. O Centro de Atendimento deve estar adaptado de forma a permitir o acesso gratuito de Usuários portadores de deficiência auditiva e da fala.

Art. 94. O Usuário deve encaminhar suas reclamações e comunicar defeitos diretamente à prestadora, a quem cabe providenciar o atendimento e a correção do problema nos prazos estabelecidos no PGMQ-SMP.

Art. 95. A comunicação destinada à Central de Intermediação prevista no Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, deve obedecer aos mesmos critérios e metas de completamento e disponibilidade estabelecidos para o Centro de Atendimento no Art. 6º do PGMQ-SMP.

Art. 96. A prestadora deve disponibilizar ao menos um Setor de Relacionamento por microrregião atendida em sua Área de Prestação, conforme disposto a seguir:

I – em até 18 (dezoito) meses da entrada em vigor deste Regulamento, para microrregiões com população igual ou superior a 200.000 habitantes;

II – em até 42 (quarenta e dois) meses da entrada em vigor deste Regulamento, para microrregiões com população igual ou superior a 100.000 habitantes.

§1º Deve ser previsto um Setor de Relacionamento adicional a cada 400.000 habitantes, por microrregião.

§2º Os Setores de Relacionamento devem atender aos mesmos requisitos de qualidade definidos para os Setores de Atendimento, conforme estabelecido pelo PGMQ-SMP.

§3º O Setor de Venda pertencente à própria prestadora tem as mesmas obrigações de um Setor de Relacionamento.

§4º O Setor de Venda de terceiros que efetue Ativação de Estação Móvel, deve encaminhar à prestadora pedidos de rescisão do Contrato de Prestação do SMP apresentados por Usuários, fornecendo comprovante de recebimento.

§5º A desativação da Estação Móvel do Usuário, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SMP a pedido do Usuário, quando solicitada junto a Setor de Venda de terceiros, deve ser efetivada pela prestadora, em até 72 (setenta e duas) horas, e enviada à Estação Móvel a mensagem de texto, a que se refere o §6º do art. 15, em até 60 (sessenta) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Usuário, não se aplicando os prazos estabelecidos no §10 do art. 15 e no §1º do art. 23.

Capítulo V

Da Instalação e Licenciamento das Estações

Art. 97. A instalação das estações de telecomunicações do SMP deve observar o disposto na regulamentação, em especial no Regulamento de Serviços de Telecomunicações.

Art. 98. Antes de dar início à instalação do sistema, a prestadora deve apresentar à Anatel com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, resumo do projeto de instalação, em formulários padronizados, devidamente preenchidos e assinados por profissional habilitado, acompanhado de Anotação de Responsabilidade Técnica - ART e de qualquer outro documento exigido em norma complementar.

Parágrafo único. Para Estação Rádio Base sujeita à coordenação de frequências, deve ser apresentado à Anatel por ocasião do cumprimento do previsto no caput, o detalhamento do projeto técnico, contendo o respectivo mapa de cobertura e a metodologia utilizada nos cálculos.

Art. 99. Antes do início das alterações e expansões, a prestadora deve apresentar à Anatel resumo dos projetos referentes às alterações e expansões de seu sistema de telecomunicações, em formulários padronizados, devidamente preenchidos e assinados por profissional habilitado, acompanhado de ART e de outros documentos eventualmente exigidos em normas complementares.

Parágrafo único. Para Estações Rádio Base ou Repetidoras do SMP não sujeitas à coordenação de frequências, é dispensada a apresentação de resumo de projetos referentes às alterações das seguintes características: ângulo de elevação/radiação em até mais ou menos 30°, azimute de radiação em até mais ou menos 30° e altura da antena em relação ao solo em até mais ou menos 30%.

Art. 100. No decorrer do prazo para a instalação do sistema e com a finalidade de testar os equipamentos, a prestadora pode operá-lo em caráter experimental, pelo período de 30 (trinta) dias, desde que solicite à Anatel, com antecedência de 5 (cinco) dias úteis do início dos testes, licença provisória para funcionamento de estação, sendo vedada a operação comercial neste período.

Art. 101. As desativações de Estações Rádio Base devem ser informadas à Anatel, por intermédio de formulário padronizado, até 30 (trinta) dias após a desativação.

Art. 102. A prestadora deve licenciar todas as estações de telecomunicações envolvidas na prestação do SMP.

§1º A prestadora deve informar à Anatel o número de Estações Móveis por ela habilitadas para os fins indicados no caput.

§2º A Estação Rádio Base do SMP somente pode iniciar o funcionamento comercial após licenciamento específico.

§3º A Repetidora do SMP deve obedecer aos mesmos procedimentos estabelecidos para as Estações Rádio Base.

§4º O Reforçador de Sinais do SMP deve ser caracterizado como equipamento acessório da Estação Rádio Base não sendo objeto de Licença de Funcionamento.

§5º Para fins de licenciamento, o conjunto de equipamentos, dispositivos e demais meios, seus acessórios e periféricos, instalados em um mesmo local, destinados à prestação do SMP, quando operados por uma mesma Prestadora, nas subfaixas de radiofrequências definidas na regulamentação do SMP, são considerados como componentes de uma mesma Estação Rádio Base.

Art. 103. A prestadora é responsável por observar as condições de funcionamento das Estações Móveis e Estações Rádio Base das quais seja titular, conforme regulamentação pertinente.

§1º A Prestadora de SMP é a única responsável perante a Anatel pelos pagamentos de taxas devidas em razão da Ativação de Estações Móveis.

§2º Ao requerimento de emissão da Licença de Funcionamento de Estação, a prestadora deve anexar declaração, firmada por profissional habilitado, de que a estação não submeterá a população a campos eletromagnéticos na faixa de radiofrequência de valores superiores aos limites adotados pela Anatel.

§3º A infra-estrutura utilizada pela prestadora na prestação do SMP deve observar as normas técnicas e as leis municipais e estaduais relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

Art. 104. A prestadora deve coordenar as frequências que irá utilizar em suas Estações Rádio Base, com as entidades que possuam estações cujos equipamentos possam afetar ou serem afetados pelas Estações Rádio Base, proporcionando interferência ou restrição à capacidade do sistema.

§1º O procedimento de coordenação aplica-se, igualmente, às Estações Rádio Base em operação que pretendam alterar as frequências, a configuração de equipamentos que possam ocasionar interferência potencial, ou seu local de instalação.

§2º Em regiões situadas nos limites geográficos de Áreas de Registro ou de Áreas de Prestação a prestadora deve, além dos procedimentos estabelecidos em regulamentação específica:

I – adotar procedimentos para minimizar a penetração do sinal radioelétrico em Área de Registro adjacente, evitando que a Área de Cobertura de cada Estação Rádio Base de sua Área de Registro se sobreponha à cobertura de Área de Registro vizinha;

II – evitar qualquer interferência prejudicial e, caso exista, saná-la imediatamente;

III – dar prioridade à implantação de ERBs setORIZADAS em detrimento de ERB com sistemas irradiantes omnidirecionais, a fim de minimizar situações de interferência e facilitar o controle, quando de sua existência;

IV – realizar estudos de engenharia acompanhados de predições de cobertura e/ou medições em campo para orientação de seleção de equipamento de transmissão, incluindo os sistemas irradiantes, de forma a restringir, ao máximo possível, as Áreas de Cobertura aos limites de sua Área de Registro;

V – viabilizar a participação, em estudos de engenharia e medições ou ajustes posteriores em campo, das Prestadoras interessadas e, sempre que possível, a de seus fornecedores de infraestrutura, ressalvado o direito de preservação de informações confidenciais;

VI – disponibilizar, quando solicitado, aos outros interessados os mapas utilizados no planejamento das estações, tais como mapas topográficos e morfológicos geo-referenciados em escalas adequadas, obtidos de ferramentas computacionais de predição e análise, a fim de facilitar o processo de coordenação;

VII – cumprir integralmente as condições acordadas entre as prestadoras para o compartilhamento das radiofrequências durante o processo de coordenação e iniciar um novo processo de coordenação quando necessária alteração de qualquer uma das condições;

VIII – envidar todos os esforços, facilitando o planejamento e buscando uma rápida solução dos casos de coordenação, compartilhamento de espectro e solucionando interferências.

Capítulo VI

Do Código de Acesso

Art. 105. O Código de Acesso da Estação Móvel do Usuário expressa a sua identificação na prestação do serviço.

§1º A prestadora, exceto por inviabilidade técnica, deve atender ao pedido do Usuário de substituição do seu Código de Acesso, sendo-lhe facultada a cobrança pela alteração.

§2º O novo Código de Acesso do Usuário deve possuir, pelo menos, os mesmos serviços associados ao Código de Acesso anterior, ressalvada a hipótese de alteração de Plano de Serviço.

§3º A prestadora deve manter cadastro em que conste se a divulgação do Código de Acesso é autorizada pelo Usuário.

Art. 106. A prestadora não pode alterar unilateralmente o Código de Acesso do Usuário sem que seja dada ampla e prévia publicidade da alteração, sem ônus para o Usuário.

§1º A alteração do Código de Acesso do Usuário, por iniciativa da prestadora, não pode exceder a uma por triênio, salvo casos especiais, devidamente justificados perante a Anatel.

§2º A prestadora deve comunicar ao Usuário a alteração do seu Código de Acesso, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de sua efetivação.

Art. 107. Em caso de alteração do Código de Acesso, a prestadora deverá observar o disposto no inciso XXI do art. 6º, salvo solicitação em contrário pelo Usuário.

Art. 108. A prestadora deve assegurar o direito do Usuário, de forma onerosa, à portabilidade de Código de Acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação.

Art. 109. Os prefixos designados aos códigos de acesso dos Usuários do SMP devem ser cadastrados em banco de dados mantido pela Anatel, por Área de Registro.

TÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 110. Em caso de divergências ou conflitos de regulamentação, as disposições relativas aos conceitos e características do serviço e os direitos dos Usuários se sobrepõem às de caráter procedimental ou operacional, inclusive quanto aos Planos de Serviço e modalidades de pagamento.

Art. 111. O processo de expedição de autorização para exploração do SMP obedece ao disposto no Plano Geral de Autorizações do SMP - PGA-SMP, bem como no Regulamento de Licitação para Concessão, Permissão e Autorização de Serviço de Telecomunicações e de Uso de Radiofrequência.

Art. 112. A Anatel editará, entre outros, em complementação a este Regulamento, os seguintes instrumentos normativos aplicáveis ao SMP:

I - norma que disponha sobre as obrigações das prestadoras do SMP quanto às informações que devem ser encaminhadas à Anatel;

II - norma que disponha sobre a remuneração pelo uso das redes do SMP;

III - norma que disponha sobre os critérios para fixação de valor nas chamadas entre o STFC e o SMP, bem como de longa distância nacional originadas ou terminadas no SMP;

IV - o Plano Geral de Metas de Qualidade do SMP;

V - o Plano Geral de Autorizações do SMP;

VI - regulamento dispendo sobre numeração no âmbito do SMP;

VII - regulamento dispendo sobre os critérios de identificação de elementos de sistemas móveis;

VIII - regulamento dispendo sobre as condições de uso de radiofrequências nas faixas destinadas ao SMP.

Art. 113. Aplicam-se à prestadora as sanções previstas na regulamentação vigente por ocasião de infração e, na sua ausência, aquelas previstas no Termo de Autorização.

Art. 114. O procedimento de adaptação dos instrumentos de concessão e autorização, previsto no art. 214, V e VI da LGT, obedece ao disposto na norma específica editada para tal fim.

TÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 115. Enquanto não for editado o plano previsto no art. 10, inciso XV, deve ser observado o disposto no Plano de Contas Padrão para os Serviços Públicos de Telecomunicações aprovado pela Portaria nº 71, de 26 de fevereiro de 1985 do Ministério das Comunicações e subseqüentes alterações.

Art. 116. Até a emissão de regulamentação específica as prestadoras do SMP devem oferecer aos Usuários, na forma prevista no art. 19 deste Regulamento, acesso destinado aos seguintes serviços públicos de emergência.

I - policia militar e civil;

II - corpo de bombeiros;

III - serviço público de remoção de doentes (ambulância);

IV - serviço público de resgate a vítimas de sinistros;

V - defesa civil.

Art. 117. O oferecimento de chamadas a cobrar terminadas no SMP para os Planos Pré-Pagos de Serviço, para os casos de chamadas originadas e terminadas em uma determinada Área de Registro, deverá ser implementado pela prestadora de SMP até 31 de março de 2004.

Parágrafo único. O oferecimento de chamadas a cobrar terminadas no SMP para os Planos Pré-Pagos de Serviço, para todos os casos de chamadas, deverá ser implementado pela prestadora de SMP até 30 de junho de 2004.

Art. 118. Serão exigíveis no prazo de 4 (quatro) meses contados a partir da entrada em vigor deste Regulamento as disposições contidas nos seguintes artigos:

I - art. 84;

II - inciso XVIII do art. 10 e art. 95.