ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 85, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1998

REGULAMENTO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

TÍTULO I
Das Disposições Gerais

CAPÍTULO I
Da Abrangência e Objetivos

Art. 1º A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral - STFC é regida pela Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, por este Regulamento, por outros Regulamentos específicos e Normas aplicáveis ao serviço, pelos contratos ou termos de concessão, permissão e autorização celebrados entre as Prestadoras e a ANATEL e, particularmente:

I - pelo Plano Geral de Outorgas, aprovado pelo Decreto nº 2.534, de 2 abril de 1998;

II - pelo Plano Geral de Metas de Universalização, aprovado pelo Decreto nº 2592, de 15 de maio de 1998;

III - pelo Plano Geral de Metas de Qualidade, aprovado pela Resolução nº 30, de 29 de junho de 1998;

IV - pelo Regulamento de Serviços, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998; e

V - pelo Regulamento de Numeração, aprovado pela Resolução nº 83, de 30 dezembro de 1998.

Art. 2º Este Regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e fruição do STFC, prestado em regime público e em regime privado.

CAPÍTULO II
Das Definições

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

I - Área de Tarifa Básica: é a parte da Área Local, delimitada pela Concessionária, de acordo com os critérios estabelecidos pela Agência e por esta homologada, dentro da qual o serviço é prestado ao Assinante, em contrapartida à tarifas ou preços do Plano de Serviço de sua escolha;

II - Área Local: área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela Agência, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade Local;

III - Assinante: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a Prestadora, para fruição do serviço;

IV - Central Privativa de Comutação Telefônica – CPCT: equipamento terminal de Usuário, interligado ou não a uma central de comutação da Rede de Telecomunicações do STFC;

V - Chamada Multimedida: comunicação telefônica cuja tarifação é realizada mediante a geração de pulsos temporizados e cadenciados, com base nas tarifas aplicáveis e horário de realização;

VI - Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de Assinante, de Terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;

VII - Código de Seleção de Prestadora: conjunto de caracteres numéricos que permite ao Usuário escolher a Prestadora do STFC de Longa Distância Nacional ou Longa Distância Internacional;

VIII - Distribuidor Geral - DG: distribuidor ao qual se ligam as linhas externas à Estação Telefônica e as centrais de comutação;

IX - Estação Telefônica: conjunto constituído de uma ou mais centrais de comutação e as instalações que as abrigam ou complementam;

X - Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita – LTOG: lista telefônica de distribuição obrigatória e gratuita a que se refere o § 2º do art. 213 da Lei nº 9.472, de 1997;

XI - Plano de Serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

XII - Ponto de Terminação de Rede - PTR: ponto de conexão física da Rede Externa com a Rede Interna do Assinante, que permite o acesso individualizado ao STFC;

XIII - Portabilidade de Código de Acesso: facilidade de rede que possibilita ao Assinante 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;

XIV - Prestadora: pessoa jurídica que mediante concessão, permissão ou autorização presta o STFC.

XV - Processos de Telefonia: aqueles que permitem a comunicação entre pontos fixos determinados, de voz e outros sinais, utilizando técnica de transmissão nos modos 3,1 kHz-voz ou 7 kHz-áudio ou até 64 kbit/s irrestrito, por meio de fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético;

XVI - 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;

XVII - Rede Externa: segmento da Rede de Telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR, inclusive, ao Distribuidor Geral de uma Estação Telefônica;

XVIII - Rede Interna do Assinante: segmento da Rede de Telecomunicações suporte do STFC, que se inicia nas dependências do imóvel indicado pelo Assinante, para a disponibilidade do STFC, e se estende até o PTR, exclusive;

XIX - Relação de Assinantes – conjunto de informações que associa os nomes de todos os Assinantes ou Usuários indicados do STFC na modalidade Local, aos respectivos endereços e Códigos de Acesso de determinada localidade, respeitadas as manifestações de não divulgação de seus Códigos de Acesso;

XX - Serviço Telefônico Fixo Comutado: 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;

XXI - Tarifa ou Preço de Assinatura: valor de trato sucessivo pago pelo Assinante à Prestadora, durante toda a prestação do serviço, nos termos do contrato de prestação de serviço, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço;

XXII - Tarifa ou Preço de Habilitação: valor devido pelo Assinante, no início da prestação de serviço, que lhe possibilita a fruição imediata e plena do STFC;

XXIII - Terminal: equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do Usuário ao STFC; e

XXIV - Usuário: qualquer pessoa que se utiliza do STFC, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à Prestadora.

CAPÍTULO III
Das Áreas Locais

Art. 4º As Áreas Locais são definidas pela Agência, considerando:

I - o interesse econômico;

II - a continuidade urbana;

III - a engenharia das Redes de Telecomunicações; e

IV - as localidades envolvidas.

§ 1º As Concessionárias de STFC podem propor revisão da configuração das Áreas Locais para análise e aprovação da Agência.

§ 2º A proposta de revisão da configuração das Áreas Locais deve ser fundamentada nos mesmos critérios definidos neste artigo.

Art. 5º As Prestadoras devem adotar, para todos os efeitos, as Áreas Locais aprovadas pela Agência.

TÍTULO II
Das Características do STFC

Art. 6º O STFC é classificado, quanto a sua abrangência, como serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

Art.7º O STFC é prestado em regime público e em regime privado, e objeto de, respectivamente, concessão ou permissão e autorização, conforme disposto no Plano Geral de Outorgas.

Art. 8º São definidas para o STFC as seguintes modalidades:

I - Local: destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma Área Local;

II - Longa Distância Nacional: destinada à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas no território nacional; e

III - Longa Distância Internacional: destinada à comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto no exterior.

Art. 9º O STFC é caracterizado pelo estabelecimento de comunicação entre dois pontos fixos nos modos chamada a chamada, semi-permanente e permanente, por meio de procedimentos automáticos ou semi-automáticos.

TÍTULO III
Das Redes de Telecomunicações

Art. 10. A Implantação e funcionamento de Redes de Telecomunicações destinadas a dar suporte à prestação do STFC devem observar integralmente o disposto neste Título.

Art. 11. As Redes de Telecomunicações são organizadas como vias integradas de livre circulação, observados as seguintes condições e requisitos:

I - é obrigatória a interconexão entre as redes de Prestadoras do STFC, na forma da regulamentação;

II - deve ser assegurada a operação integrada das redes, no suporte ao STFC nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional;

III - as Prestadoras do STFC devem disponibilizar suas redes a outras prestadoras de serviços de telecomunicações, nos casos e condições fixadas pela Agência;

IV - as Prestadoras do STFC têm direito a uso de postes, dutos, condutos e servidões pertencentes ou controlados por prestadora de serviço de telecomunicações ou de outros serviços de interesse público, de forma não discriminatória, para os casos e condições fixados pela Agência ou pelo órgão regulador do cessionário dos meios;

V - independentemente da tecnologia aplicada na construção de redes de suporte ao STFC, as mesmas devem cumprir integralmente os requisitos técnicos e estruturais de continuidade, acessibilidade, disponibilidade e confidencialidade, estabelecidos na regulamentação;

VI - as redes de suporte do STFC devem dispor de interfaces padronizadas para provimento do serviço a seus Usuários e para interconexão com outras redes, conforme estabelecido em regulamentação específica;

VII - as Prestadoras do STFC devem prover, conforme disposto na regulamentação, PTR localizado na zona lindeira do imóvel indicado pelo Assinante, como ponto fixo para a prestação do serviço;

VIII - é vedada a utilização de equipamentos sem certificação, expedida ou aceita pela Agência, nas interfaces para interligação de equipamento Terminal de Assinante ou para interconexão com outra Rede de Telecomunicações;

IX - a conexão de equipamentos terminais sem certificação, expedida ou aceita pela Agência, às Redes de Telecomunicações de suporte ao STFC pode ser vedada pela Prestadora; e

X - a conexão da Rede Interna do Assinante, quando puder causar danos à rede de suporte do STFC, pode ser vedada pela Prestadora.

TÍTULO IV
Das Regras Gerais de Prestação do STFC

CAPÍTULO I
Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 12. O Usuário do STFC tem direito:

I - de acesso ao serviço, em suas várias modalidades, em qualquer parte do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua Prestadora de serviço, em suas várias modalidades;

III - a tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, em suas várias modalidades;

IV - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias modalidades, facilidades e comodidades adicionais, suas tarifas ou preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII - à suspensão ou interrupção do serviço prestado, quando solicitar;

VIII - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997;

IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

XI - de resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, pela Prestadora, conforme estabelece o Plano Geral de Metas de Qualidade;

XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora junto à Agência ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIV - a obter, gratuitamente, mediante solicitação encaminhada ao serviço de atendimento de Usuários mantido pela Prestadora, a não divulgação ou informação do seu Código de Acesso em Relação de Assinantes ou para o terminal chamado;

XV - à substituição do seu Código de Acesso, nos termos da regulamentação;

XVI - à Portabilidade de Código de Acesso, observadas as disposições da regulamentação;

XVII - a não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a condição para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XVIII - a ter restabelecida, nos termos do Plano Geral de Metas de Qualidade, a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XIX - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado; e

XX - a interceptação pela Prestadora do STFC na modalidade Local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e a informação de seu novo código, quando da alteração de Prestadoras, observados os prazos do art. 27 do Plano Geral de Metas de Qualidade.

Art. 13. Constituem deveres dos Usuários:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e Redes de Telecomunicações;

II - preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; e

III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento.

Art. 14. Constituem deveres dos Assinantes, além dos estabelecidos no art. 13 deste Regulamento, os seguintes:

I - providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora; e

II - somente conectar à Rede Externa da Prestadora, Terminais que obedeçam os padrões e características técnicas estabelecidas nas demais disposições regulamentares.

CAPÍTULOII
Dos Direitos e Deveres da Prestadora

Art. 15. Constituem direitos e deveres da Prestadora, além daqueles previstos na Lei Geral de Telecomunicações e na regulamentação aplicável, os discriminados nos contratos de concessão ou termos de autorização.

Parágrafo único. Os direitos e deveres da Prestadora a que se refere este artigo, devem ser relacionados no contrato de prestação de serviço.

Art. 16. A Prestadora do STFC na modalidade Local deve informar aos Usuários os Códigos de Seleção de Prestadora, de forma a viabilizar sua identificação de maneira rápida, eficaz e permanente.

Parágrafo único. A divulgação da informação referida neste artigo deve ser efetivada, no mínimo, pela referência aos Códigos de Seleção de Prestadora nos Telefones de Uso Público - TUP, no documento de cobrança de prestação de serviço e na LTOG.

CAPÍTULO III
Do Sigilo

Art. 17. A Prestadora é responsável pela inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a rede, exceto nos segmentos instalados nas dependências do imóvel indicado pelo Assinante.

Parágrafo Único. A Prestadora tem o dever de zelar pelo sigilo inerente ao STFC e pela confidencialidade quanto aos dados e informações, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito dos Usuários.

Art. 18. 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 manterá controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações, e zelando para que elas sejam cumpridas, dentro dos estritos limites autorizados.

§ 1° Os recursos tecnológicos e facilidades de telecomunicações destinados a atender à determinação judicial, terão caráter oneroso.

§ 2° A Agência 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. 19. Não constitui quebra de sigilo a identificação, pelo Assinante chamado, do Assinante originador da chamada, quando este não opõe restrição à sua identificação.

CAPÍTULO IV
Das Regiões Fronteiriças ou Limítrofes

Art. 20. Regiões fronteiriças são aquelas compreendidas entre localidades situadas no Brasil e em países que com ele façam fronteira, distantes entre si até 50 (cinqüenta) quilômetros, em distância geodésica, e definidas como tais, em acordos firmados entre as respectivas Prestadoras de serviço.

Art. 21. Regiões Limítrofes são aquelas compreendidas entre localidades pertencentes a regiões distintas, conforme definição do Plano Geral de Outorgas, distantes entre si até 50 (cinqüenta) quilômetros, em distância geodésica, e definidas como tais, em acordo firmado entre as Concessionárias nessas regiões.

Art. 22. A prestação do STFC entre localidades situadas em Regiões Fronteiriças ou Limítrofes é tratada em regulamentação específica.

CAPÍTULO V
Do Atendimento de Autoridades

Art. 23. A Prestadora deve tornar disponível a infra-estrutura para o acesso ao STFC, mediante solicitação dos órgãos regimentalmente competentes ou de representação diplomática, para atendimento prioritário das seguintes autoridades:

I - Presidente da República Federativa do Brasil;

II - Chefes de Estado ou de Governo estrangeiro quando em visita oficial ao País; e

III - representantes protocolares da Presidência da República, sua comitiva e pessoal de apoio.

§ 1º Para efeito deste artigo, entende-se por representantes protocolares as autoridades designadas pela Presidência da República para missões de representação.

§ 2º A infra-estrutura de acesso ao STFC, a ser colocada pela Prestadora à disposição das autoridades referidas neste artigo, deve ser dimensionada pelos agentes públicos solicitantes e compreenderá todos os meios necessários à utilização do serviço, em qualquer lugar do País, com eficiência e confidencialidade.

§ 3º O atendimento referido neste artigo competirá sempre à Prestadora do serviço, escolhida pelo solicitante na área objeto da solicitação específica, cabendo-lhe a adoção das providências necessárias à sua execução.

§ 4º O atendimento referido neste artigo deve ser oneroso ao solicitante, com exceção das autoridades isentas, em razão de tratados ou acordos internacionais.

CAPÍTULO VI
Da Interrupção do Serviço

Art. 24. São interrupções excepcionais do serviço as decorrentes de situação de emergência, as motivadas por razões de ordem técnica ou por razões de segurança das instalações, conforme a seguir:

I - situação de emergência: situação imprevisível decorrente de força maior ou caso fortuito, que acarrete a interrupção da prestação do serviço, sem que se possa prevenir sua ocorrência;

II - razões de ordem técnica: aquelas que, embora previsíveis, acarretem obrigatoriamente a interrupção do serviço como condição para a reparação, modificação, modernização ou manutenção dos equipamentos, meios e Redes de Telecomunicações; e

III - razões de segurança das instalações: as que, previsíveis ou não, exijam a interrupção dos serviços, entre outras providências, visando impedir danos ou prejuízos aos meios, equipamentos e Redes de Telecomunicações da Prestadora ou de terceiros.

Art. 25. É vedado à Prestadora interromper a execução do serviço alegando o inadimplemento de qualquer obrigação por parte da Agência ou da União.

Art. 26. Efetivada a interrupção, por qualquer razão, a Prestadora notificará ao público em geral e ao Assinante, comunicando-lhe a interrupção, seus motivos , as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços, e a existência de meios alternativos para minimizar as conseqüências advindas da interrupção.

§ 1º Salvo resolução expressa da Agência, as interrupções que afetem número superior a 10% (dez por cento) do total de acessos de localidade, setor ou região, devem ser a ela comunicadas.

§ 2º Nos casos previsíveis, a interrupção deve ser comunicada aos Assinantes afetados, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sob pena de configuração de violação dos direitos dos Usuários previstos no art. 3º da Lei 9.472, de 1997, e neste Regulamento.

Art. 27. Havendo interrupção do acesso ao STFC na modalidade Local, a Prestadora deve conceder crédito ao Assinante prejudicado.

§ 1º Não é devido crédito se a interrupção for causada pelo próprio Assinante.

§ 2º O crédito deve ser proporcional ao valor da Tarifa ou Preço de Assinatura considerando-se todo o período de interrupção.

§ 3º O crédito deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança de prestação de

serviço.

§ 4º O recebimento do crédito, pelo Assinante, não o impede de buscar o ressarcimento que ainda entenda devido, pelas vias próprias.

§ 5º O crédito concedido não exime a Prestadora das sanções previstas no Plano Geral de Metas de Qualidade e no contrato ou termo de concessão, permissão ou autorização.

Art. 28. A Prestadora pode tornar indisponível o STFC, quando as instalações ou a Rede Interna do Assinante não forem compatíveis com as especificações técnicas estabelecidas no contrato de prestação de serviço ou ainda, quando ocorrer o previsto nos incisos IX e X do art. 11 deste Regulamento.

Parágrafo único. A interrupção neste caso dar-se-á após decorrido o prazo constante de notificação prévia ao Assinante, para que corrija suas instalações, dispensada a notificação prévia no caso de iminente dano à Rede Externa, de graves proporções, devidamente comprovado pela Prestadora.

CAPÍTULO VII
Dos Planos Básico e Alternativo de Serviço e o Regime Tarifário

Art. 29. A Prestadora do STFC deve oferecer um Plano Básico de Serviço, entendido como o Plano de Serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os Usuários ou interessados no STFC.

Parágrafo único. A estrutura de tarifas do Plano Básico de Serviço das Prestadoras de STFC em regime público é definida em regulamentação específica.

Art. 30. A Prestadora de STFC pode oferecer Planos Alternativos de Serviço, disponíveis a todos os Usuários ou interessados no STFC, opcionais ao Plano Básico de Serviço, sendo a estrutura de preços definida pela Prestadora, visando a melhor adequação da prestação do serviço para o atendimento do mercado.

§ 1º A Prestadora pode estabelecer prazo de carência, não superior a 6 (seis) meses, de vínculo do Assinante a um Plano Alternativo de Serviço.

§ 2º A Prestadora pode permitir a transferência do Assinante de um Plano de Serviço para outro durante a carência estipulada no § 1º deste artigo.

Art. 31. A Prestadora deve dar ampla publicidade a seus Planos de Serviços e alterações, com antecedência mínima de 2 (dois) dias de sua comercialização, contendo, entre outras informações, os valores, em moeda corrente, a serem efetivamente praticados, assim como os descontos oferecidos.

§ 1º Alterações posteriores dos valores em moeda corrente de itens de qualquer Plano de Serviço ou respectivos critérios e percentuais de descontos, a serem praticados pela Prestadora, deverão ser objeto de prévio e renovado comunicado público.

§ 2º A critério da Prestadora, na divulgação de qualquer Plano de Serviço podem ser utilizados nomes comerciais e a forma mais conveniente de identificar os diversos itens do Plano, objetivando obter maior eficácia na divulgação do mesmo.

§ 3º Cópia do comunicado público sobre a divulgação de qualquer Plano de Serviço e respectivas alterações subsequentes, devem ser remetidas à Agência em até 5 (cinco) dias após sua edição.

§ 4º Todos os Planos de Serviço da Prestadora devem estar disponíveis em sua página na Internet.

Art. 32. A Prestadora do STFC deve submeter seus Planos Alternativos de Serviço à Agência, de acordo com o disposto nos contratos ou termos de concessão, permissão ou autorização.

Art. 33. Os valores propostos para os Planos Alternativos de Serviço devem considerar as despesas que a Prestadora de STFC incorrerá com a remuneração de redes que possam ser utilizadas.

Art. 34. Visando a preservação da justa equivalência entre a prestação do serviço e sua remuneração, as tarifas ou preços, estabelecidos nos Planos de Serviço, podem ser reajustados.

Parágrafo único. Os reajustes dos valores dos Planos de Serviço podem ser realizados em prazos não inferiores a 12 (doze) meses, em função da variação do Índice Geral de Preços da Disponibilidade Interna (IGP-DI), ou qualquer outro que venha a substituí-lo, ressalvadas as disposições dos contratos ou termos de concessão, permissão ou autorização.

Art. 35. Na hipótese de extinção de um Plano Alternativo de Serviço, a Prestadora deve:

I - comunicar ao Assinante com antecedência de, no mínimo, 30 (trinta) dias; e

II - permitir, sem ônus ao Assinante, a transferência para outro Plano de Serviço ou a rescisão do respectivo contrato de prestação do STFC.

Art. 36. A Prestadora pode oferecer descontos nas tarifas, preços ou outras vantagens ao Assinante, de forma isonômica, vedada a redução de tarifas ou preços por critério subjetivo e observado o princípio da justa competição.

Art. 37. É proibido à Prestadora condicionar a oferta do STFC 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 STFC, ainda que prestados por terceiros

Art. 38. A Prestadora não pode obrigar ou induzir o Usuário a consumir serviços ou facilidades oferecidas por seu intermédio ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como compelir ou submeter o Usuário a condição para o recebimento do STFC.

CAPÍTULO VIII
Dos Serviços Públicos de Emergência

Art. 39. As chamadas destinadas a serviços públicos de emergência, definidos na regulamentação específica, serão gratuitas para os Usuários.

Art. 40. Os Códigos de Acesso aos serviços públicos de emergência referidos no artigo anterior devem ser uniformes, em todo o país, de acordo com a regulamentação de Numeração.

CAPÍTULO IX
Do Atendimento aos Usuários

Art. 41. A Prestadora deve tornar disponível acesso gratuito à central de informação e de atendimento do Usuário, conforme previsto no Plano Geral de Metas de Qualidade.

§ 1º A Prestadora deve divulgar a todos os Usuários os endereços dos postos de atendimento públicos e Códigos de Acesso da central de informação e de atendimento do Usuário, que devem constar da LTOG e do contrato de prestação de serviço.

§ 2º O acesso à central de informação e de atendimento do Usuário deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o Plano Geral de Metas de Qualidade.

TÍTULO V
DAS FORMAS DE PROVIMENTO DO SERVIÇO

Art. 42. O STFC deve ser provido:

I - a pessoa determinada, em caráter individualizado, ou compartilhado, em instalações de uso privativo; e

II - a qualquer pessoa, em instalações de uso público.

CAPÍTULO I
Do Provimento Individualizado ou Compartilhado

Art. 43. A prestação do STFC na modalidade Local em regime público se dará por meio de contrato de prestação de serviço devendo obedecer os seguintes critérios:

I - dentro da Área de Tarifa Básica o STFC deve ser prestado no local indicado pelo Assinante, conforme contrato de prestação de serviço, observado o disposto neste Regulamento; e

II - fora da Área de Tarifa Básica a prestação do STFC dependerá do pagamento de preço avençado em contrato específico entre a Concessionária e o Assinante.

§ 1º A Área de Tarifa Básica, a ser homologada pela Agência, será definida pela Concessionária, de acordo com os seguintes critérios:

I - a Área de Tarifa Básica deve conter pelo menos 95% (noventa e cinco por cento) da demanda prevista para a respectiva Área Local;

II - a demanda prevista será obtida considerando-se os Assinantes existentes e a previsão, com base em estudos mercadológicos, do número de prováveis Assinantes que surgirão na Área Local.

§2º os Assinantes localizados a até 100 (cem) metros dos limites da Área de Tarifa Básica devem ser atendidos como se nela estivessem incluídos.

§ 3º Além dos valores regulares pela Habilitação e Assinatura, o contrato referido no inciso II do caput poderá estabelecer preço somente para instalação e manutenção de meios adicionais utilizados para o atendimento do Assinante pela Concessionária, de forma não discriminatória.

§ 4º Não é considerado meio adicional o atendimento por intermédio de tecnologia que possibilite o oferecimento do serviço de forma indiscriminada a mais de um Assinante.

Art. 44. O provimento do STFC pela Prestadora em regime privado será feito de acordo com o Termo de Autorização.

Seção I
Das Instalações

Art. 45. O Assinante é responsável pela instalação e pelo funcionamento adequado da Rede Interna, de acordo com os princípios de engenharia, as normas técnicas vigentes, assim como, com as orientações e especificações técnicas que constarem do contrato de prestação do serviço firmado com a Prestadora.

§ 1º A Prestadora pode oferecer ao Assinante os serviços de instalação e manutenção da Rede Interna do Assinante, mediante contrato específico, regido pelas normas do direito privado, observado o seguinte:

I - o contrato relativo a instalação e manutenção da Rede Interna do Assinante não pode estar condicionado ao provimento do STFC;

II - a prestação de serviços de que trata este artigo não pode ser interrompida no caso de mudança de Prestadora; e

III - é vedada à Concessionária a prestação direta de serviços de que trata este artigo.

§ 2º As CPCT são, para todos os efeitos deste Regulamento, consideradas como equipamentos Terminais de Assinante.

§ 3º Os ramais externos de CPCT devem ser instalados utilizando meios providos por prestadoras de serviços de telecomunicações.

§ 4º Os Terminais de Assinantes constituem parte integrante da Rede Interna do Assinante.

Art. 46. Caso o PTR esteja instalado no interior do imóvel indicado pelo Assinante, o acesso da Prestadora ao local deve observar as seguintes regras:

I - o acesso deve ser feito exclusivamente por agentes da Prestadora, devidamente credenciados; e

II - o acesso deve respeitar o direito ao sossego, à paz e à intimidade do Assinante e deve se dar com autorização deste.

Art. 47. A Prestadora pode interromper a prestação do serviço, diante da possibilidade das instalações do Assinante causarem danos à Rede Externa ou à segurança física de qualquer pessoa.

Parágrafo único. Verificada a hipótese deste artigo, a Prestadora deve imediatamente comunicar os motivos da interrupção ao Assinante.

Seção II
Do Contrato de Prestação de Serviço

Art. 48. Contrato de Prestação de Serviço é o contrato padrão de adesão celebrado entre a Prestadora e pessoa natural ou jurídica, que tem como objetivo tornar disponível o STFC, em endereço indicado pelo Assinante, mediante o pagamento de tarifas ou preços.

§ 1º O modelo do contrato de adesão bem como todas suas alterações, antes de serem divulgados e utilizados pela Concessionária, devem ser objeto de prévia aprovação pela Agência.

§ 2º Caso a Agência não delibere sobre a aprovação do modelo do contrato de prestação de serviço da Concessionária ou suas alterações, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data de seu protocolo na Agência, estes serão considerados tacitamente aprovados.

§ 3º A inobservância da regra do § 1º deste artigo, ensejará a sanção da Concessionária, na forma disposta nos artigos 173 e seguintes da Lei 9.472, de 1997.

§ 4º Os contratos de prestação de STFC nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional serão considerados celebrados com cada Prestadora, por adesão, quando da habilitação do Assinante junto à Prestadora de STFC na modalidade Local.

§ 5º O contrato de prestação do STFC na modalidade Local pode ser rescindido a qualquer tempo por solicitação do Assinante ou pelo não cumprimento das condições contratuais.

§ 6º O desligamento do terminal decorrente da rescisão do contrato de prestação de STFC na modalidade Local deve ser efetivado pela Prestadora, em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Assinante.

§ 7º Ocorrendo o previsto no § 6º, a Prestadora de STFC na modalidade Local deverá comunicar a rescisão do contrato às demais Prestadoras de STFC, para suas providências.

Art. 49. O contrato de prestação de STFC deve ser redigido em linguagem clara e conter, obrigatoriamente, cláusulas que estabeleçam:

I - a descrição do seu objeto e o Código de Acesso do Assinante;

II - o Plano de Serviço de opção do Assinante, o valor das tarifas ou preços, o lugar, tempo e modo de seu pagamento;

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

IV - as multas e outros encargos moratórios aplicáveis ao Assinante;

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

VI - os requisitos relativos a Rede Interna do Assinante;

VII - a descrição do procedimento para a mudança de endereço de instalação;

VIII - as hipóteses de rescisão do contrato de prestação de serviço e de suspensão dos serviços a pedido ou por inadimplência do Assinante;

IX - a descrição do procedimento de contestação de débitos;

X - as condições de alteração dos Códigos de Acesso; e

XI - os direitos e deveres do Assinante e da Prestadora.

Art. 50. A Prestadora de STFC somente pode exigir garantias civis para a celebração de contrato de prestação STFC com pessoa natural ou jurídica que se encontre inadimplente, em relação ao pagamento do STFC, com a própria Prestadora.

Art. 51. Aplicam-se ao contrato de prestação de STFC, no que couber, as regras do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, de 1990.

Seção III
Da Cobrança dos Serviços

Art. 52. O valor, a forma de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados serão estabelecidos nos Planos de Serviço, conforme regulamentação específica.

Art. 53. A entrega do documento de cobrança ao Assinante, por Código de Acesso, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços prestados, deve ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes do seu vencimento.

Parágrafo único. Havendo concordância do Assinante, os demonstrativos e faturas do serviço poderão ser apresentados em um único documento de cobrança, agrupando seus Códigos de Acesso.

Art. 54. O documento de cobrança apresentado pela Prestadora ao Assinante deve corresponder a 30 (trinta) dias de prestação de serviço, e deve discriminar, de maneira detalhada, clara e explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos, conforme regulamentação específica.

Parágrafo único. A cobrança de valores referentes a utilização de serviços de valor adicionado, quando permitida pela regulamentação, deve ser realizada por meio de documento de

cobrança que contenha as informações relativas a utilização do STFC e do serviço de valor adicionado correspondente, com identificação do respectivo provedor.

Art. 55. A Prestadora do STFC na modalidade Local deve faturar separadamente os serviços de telecomunicações executados por Prestadoras nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional e serviços que não constituem STFC, nos termos dos contratos e acordos firmados entre elas.

§ 1º Havendo acordo de cobrança conjunta, a Prestadora de STFC na modalidade Local pode cobrar as demais modalidades de STFC e outros serviços, permitindo ao Assinante o pagamento individualizado de cada serviço e Prestadora, observado o disposto no art. 72 deste Regulamento.

§ 2º Havendo acordo de cobrança conjunta, a Prestadora de STFC na modalidade Local deve comunicar à respectiva Prestadora de Longa Distância a falta de pagamento, para que esta tome as providências cabíveis, de acordo com o presente Regulamento.

Art. 56. Os documentos de cobrança devem ser confeccionados de forma a permitir ao Assinante o pagamento na forma prevista no § 1º do art. 55 deste Regulamento.

Art. 57. O documento de cobrança deve permitir ao Assinante o pagamento da fatura em qualquer dos locais indicados pela Prestadora, que devem estar convenientemente distribuídos na localidade.

Art. 58. O Assinante e a Prestadora podem acordar a emissão de documentos de cobrança com periodicidade superior a 30 (trinta) dias.

Art. 59. As chamadas locais e de longa distância nacional podem ser feitas a cobrar em documento de cobrança de terceiro, desde que o mesmo autorize.

Parágrafo único. Quando admitido em convênios com administrações estrangeiras, as chamadas de longa distância internacionais também poderão ser feitas na forma indicada neste artigo.

Art. 60. No STFC prestado em Regiões Fronteiriças deverá haver acordo entre as Prestadoras para a realização de chamadas a cobrar.

Art. 61. As Prestadoras de STFC nas modalidades Local e de Longa Distância Nacional devem apresentar a cobrança ao Assinante no prazo máximo de 90 (noventa) dias e as de Longa Distância Internacional no prazo máximo de 150 (cento e cinqüenta) dias, contados da efetiva prestação do serviço.

Parágrafo único. As cobranças de serviços prestados após os prazos estabelecidos neste artigo devem ser objeto de negociação entre a Prestadora e o Assinante.

Seção IV
Da Contestação de Débitos

Art. 62. O Assinante tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela Prestadora, não se obrigando a pagamento dos valores que considere indevidos.

Parágrafo único. O pagamento dos valores questionados pelo Assinante somente poderá ser exigido pela Prestadora quando esta comprovar a prestação dos serviços objeto do questionamento.

Art. 63. A contestação de débitos, em todas as hipóteses, pode ser apresentada pessoalmente pelo Assinante, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal ou por qualquer meio de comunicação à distância.

Parágrafo único. A contestação feita pelo Assinante deve ser processada pela Prestadora e receber um número de ordem a ser informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da central de informação e atendimento do Usuário.

Art. 64. O Assinante tem prazo de até 120 (cento e vinte) dias para contestação do débito perante a Prestadora, sem prejuízo de outras medidas previstas na Lei 9.472, de 1997, e nos Regulamentos editados pela Agência.

Art. 65. A devolução de valores cobrados indevidamente deve ocorrer em até 30(trinta) dias após a contestação da cobrança indevida, preferencialmente em documento de cobrança de prestação de serviços.

Parágrafo único. Os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos, acrescidos dos mesmos encargos aplicados pela Prestadora aos valores pagos em atraso.

Art. 66. A contestação de débitos junto à Prestadora não impede que o Assinante promova, por outras formas, o questionamento da cobrança, de acordo com o que prevê o art. 5º, XXXV da Constituição Federal e a Lei 9.472, de 1997.

Seção V
Da Suspensão do STFC por Falta de Pagamento

Art. 67. A Prestadora pode suspender o provimento do serviço ao Assinante que não honrar o pagamento de débito diretamente decorrente da utilização da modalidade do serviço prestado, após transcorridos 30(trinta) dias de inadimplência.

§1º A inadimplência se caracteriza pelo não pagamento de débito objeto de documento de cobrança, de periodicidade regular, de prestação de serviço, sem contestação pelo Assinante.

§2º O débito que caracteriza a inadimplência do Assinante deve ser incorporado no documento de cobrança, de periodicidade regular, subsequente.

§3º Deve ser destacada no documento de cobrança a que se refere o parágrafo anterior, a existência de débito vencido, explicitando seu valor e informando que o não pagamento poderá implicar em suspensão parcial do serviço.

§4º A Prestadora notificará ao Assinante, em até 15 (quinze) dias após o vencimento do

primeiro documento de cobrança, de periodicidade regular, com débito, dos seus direitos de contestação do débito, em até 5 (cinco) dias úteis, e da possibilidade de suspensão parcial do serviço por inadimplência.

Art. 68. Transcorrido 30 (trinta) dias de inadimplência a Prestadora pode suspender, parcialmente, o provimento do STFC, com bloqueio das chamadas originadas.

Art. 69. A Prestadora, após um período mínimo de 30 (trinta) dias de suspensão parcial do provimento do STFC, permanecendo o Assinante inadimplente, pode proceder à suspensão total do provimento do STFC, inabilitando-o a originar e receber chamadas.

§ 1º Deve ser destacada no documento de cobrança de periodicidade regular, emitido pela Prestadora, a existência de débitos vencidos, explicitando seus valores e informando que o não pagamento poderá implicar na suspensão total do serviço.

§ 2º A Prestadora deve informar ao Assinante, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, a suspensão total do provimento do serviço.

Art. 70. Transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total do provimento do serviço em determinada modalidade do STFC, por inadimplência, a Prestadora pode rescindir o contrato de prestação de serviço.

Parágrafo único. Rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, a Prestadora pode incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito.

Art. 71. A apresentação da contestação dos débitos, por parte do Assinante, suspende a fluência dos prazos estabelecidos nos Artigos 67, 68, 69 e 70 do presente Regulamento, até que o mesmo seja notificado da decisão da Prestadora.

Parágrafo único. Caso o Assinante apresente contestação parcial, deve ser suspensa a cobrança da parcela impugnada e efetuado o pagamento da parte incontroversa.

Art. 72. No caso de cobrança conjunta, só deve haver suspensão do serviço na modalidade e Prestadora em que for constatada a inadimplência do Assinante, dando-se continuidade normal à prestação das demais modalidades e Prestadoras de serviço.

Art. 73. O Assinante, isento de qualquer ônus, tem direito de certidão e de requerer a retificação das informações de inadimplência relativas a sua pessoa.

Art. 74. A Prestadora responde pelos danos de qualquer natureza em razão de informação inverídica de inadimplência.

Art. 75. O Assinante inadimplente pode efetuar a qualquer momento o pagamento do débito, acrescido dos encargos de mora, devendo a Prestadora retirar a informação de inadimplência e restabelecer o serviço em até 24 (vinte e quatro) horas após a declaração ou comprovação do pagamento pelo Assinante ou, ainda, do recebimento pela Prestadora de comprovação do pagamento via sistema bancário, se não houver sido rescindido o contrato de prestação de serviço.

Art. 76. As quitações de débito relativas a contratos rescindidos habilitam as pessoas

naturais ou jurídicas a pleitear novo atendimento junto à Prestadora de STFC.

Seção VI
Da Suspensão do STFC a Pedido do Assinante

Art. 77. O Assinante que estiver adimplente, pode requerer à Prestadora do STFC na modalidade Local o bloqueio, sem ônus, do terminal na estação telefônica e a conseqüente suspensão total da prestação de todas as modalidades de 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 no mesmo endereço.

Parágrafo único. A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista neste artigo, sujeita o Assinante ao pagamento do bloqueio, que deverá constar no Plano Básico de Serviço.

Art. 78. O Assinante tem o direito de requerer a cessação do bloqueio a que se refere o art. 77 a qualquer tempo, devendo a prestação de todas as modalidades de serviço ser reiniciada em até 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento.

Parágrafo único. É vedada a cobrança de tarifa ou preço para o exercício do direito previsto neste artigo.

Art. 79. Observadas as disposições do artigo 77 e seu Parágrafo único, o Assinante pode requerer à Prestadora de qualquer modalidade de STFC a suspensão do provimento do serviço.

Seção VII
Da Mudança de Endereço das Instalações

Art. 80. Após a ativação do terminal do Assinante, a mudança de endereço de instalação, por ele solicitada, dentro da mesma localidade, fica condicionada ao pagamento de tarifa ou preço devido, se existente, observado o disposto no art. 13 do Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC.

Art. 81. O Assinante manterá o seu Código de Acesso na mudança do endereço de instalação do seu terminal, quando este contar com a facilidade de Portabilidade do Código de Acesso na forma da regulamentação ou, ainda, se o novo endereço puder ser atendido pela mesma central de comutação.

Seção VIII
Do Código de Acesso

Art. 82. O Código de Acesso do Assinante expressa a sua identificação na prestação do serviço, não podendo a Prestadora alterá-lo sem que seja dada ampla e prévia publicidade da alteração a todos os Usuários, sem ônus, através dos seguintes meios:

I - serviço de auxílio a listas;

II - adendo à LTOG; e

III - sistema de interceptação de chamadas, na forma prevista pelo art. 27 do Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC.

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

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

Art. 83. Desde que haja viabilidade técnica, a Prestadora deve atender ao pedido do Assinante de substituição do seu Código de Acesso, sendo-lhe facultada, neste caso, a cobrança pela alteração.

Art. 84. A Prestadora deve assegurar o direito do Assinante, de forma onerosa, à portabilidade de Código de Acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação.

CAPÍTULO II
Dos Telefones de Uso Público

Art. 85. A Concessionária do STFC na modalidade Local deve manter Telefones de Uso Público - TUP, permanentes ou temporários, em perfeitas condições de operação e funcionamento, situados preferencialmente em locais abertos ao público, nos termos que dispõem o Plano Geral de Metas de Universalização, o Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC e a regulamentação específica.

Art. 86. É obrigatório o uso de cartões indutivos, como uma das formas de cobrança de STFC em telefones públicos, assegurada a identificação da Prestadora emitente.

§1º É obrigatória a utilização de cartões indutivos em todo o território nacional, independentemente da Prestadora emitente.

§2º O cartão indutivo deve ser objeto de certificação pela Agência.

Art. 87. Os TUP devem garantir o acesso gratuito aos serviços de informações de listas de Assinantes e aos serviços públicos de emergência previstos no art. 39 deste Regulamento.

CAPÍTULO III
Do Serviço Temporário

Art. 88. A Prestadora, para o atendimento de situação de demanda excepcional de STFC em exibições, exposições, simpósios, seminários, feiras e outros eventos que importem em grande mobilização de pessoas, deve oferecer o STFC em caráter temporário.

§ 1º O serviço temporário deve estar limitado ao período máximo de 120 (cento e vinte) dias, contados do início de sua utilização.

§ 2º Ressalvada disposição contrária, constante de contrato específico, os custos relativos à instalação, operação e manutenção do serviço temporário são de responsabilidade do Usuário solicitante.

TÍTULO VI
DO STFC PRESTADO NO REGIME PÚBLICO
DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

CAPÍTULO I
Das Receitas Alternativas

Art. 89. Além da tarifa relativa ao STFC efetivamente prestado, a Concessionária pode auferir receitas alternativas, complementares ou acessórias por meio de prestações, utilidades ou comodidades, inerentes à plataforma do serviço, sem caracterizar nova modalidade de serviço.

Art. 90. A Concessionária, para que possa implantar novas prestações, utilidades ou comodidades relacionadas ao serviço prestado, deve submeter previamente sua pretensão à aprovação da Agência, sem a qual não poderá ser cobrado qualquer tarifa ou preço.

Parágrafo único. Transcorrido o prazo de 15 (quinze) dias da solicitação de aprovação referida neste artigo, sem manifestação da Agência, considerar-se-á autorizada a implantação requerida.

CAPÍTULO II
Do Conselho de Usuários

Art. 91. As Concessionárias devem apoiar os conselhos de Usuários criados com o objetivo de representar a sociedade perante a Prestadora, a Agência e os órgãos de defesa do consumidor.

Parágrafo único. A representação envolverá, dentre outros, os aspectos de postulação de serviços, regulamentação, tarifas ou preços, definição de Áreas Locais e Áreas de Tarifas Básica e atendimento ao Usuário de STFC.

TÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

CAPÍTULO I

Das Disposições Finais

Art. 92. A Agência estabelecerá, em ato específico, extrato deste Regulamento que deverá ser reproduzido na Lista Telefônica Obrigatória Gratuita das Prestadoras.

Art. 93. As Prestadoras de STFC em cada modalidade são responsáveis pelo bloqueio ou suspensão do provimento do serviço, de acordo com o disposto neste Regulamento.

CAPÍTULO II
Das Disposiões Transitórias

Art. 94. As Prestadoras devem submeter à Agência, até 28 de fevereiro de 1999, o conjunto de prestações, utilidades e comodidades referidos no art. 89 deste Regulamento, que estiver sendo oferecido a seus Usuários.

§ 1º A Agência, até 31 de março de 1999, deliberará sobre o conjunto de prestações, utilidades e comodidades informados pelas Prestadoras.

§ 2º As prestações, utilidades e comodidades não aprovadas pela Agência, terão seus prazos de desativação estabelecidos, que não excederão a 30 de junho de 1999.

Art. 95. As Prestadoras terão o prazo até 30 de junho de 1999, para se adaptarem a este Regulamento.

Art. 96. Ficam vedadas alterações nas Áreas Locais e Áreas de Tarifa Básica existentes na data de vigência deste Regulamento, sem expressa autorização da Agência.

Parágrafo único. As Prestadoras devem encaminhar, até 30 de junho de 1999, informações detalhadas sobre as Áreas Locais e Áreas de Tarifa Básica existentes, para reavaliação pela Agência.

Art. 97. Após 31 de dezembro de 2001, não será admitida a tarifação por multimedição nas chamadas de longa distância .

Art. 98. Até a emissão de regulamentação específica as Prestadoras do STFC devem oferecer aos Usuários, na forma prevista no art. 39 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; e

V - defesa civil.