

As Alterações na Regulamentação do Serviço Móvel Pessoal – SMP

Em decorrência da Consulta Pública nº 642, de 15 de Setembro de 2005 - Propostas de Alterações na Regulamentação do Serviço Móvel Pessoal – SMP, o Conselho Diretor aprovou a Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007. Esta Consulta Pública consistiu em um projeto da Anatel de revisão da regulamentação relativa ao Serviço Móvel Pessoal no sentido de adequá-la ainda mais ao Código de Defesa do Consumidor, às diversas manifestações recebidas da sociedade até então: reclamações e sugestões de Usuários, recomendações do Ministério Público e outras contribuições oriundas de fontes internas e externas.

Segue abaixo, de forma resumida, as explicações das alterações do referido regulamento:

1. Definições e exigências acerca dos estabelecimentos para atendimento dos Usuários

a. Definições

- Centro de Atendimento: órgão da prestadora de SMP responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou atendimento a Usuários; (art. 3º, XI)

- 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; (art. 3º, XXVII)

- 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; (art. 3º, XXVIII)

- Setor de Venda: forma de Setor de Atendimento que tem como atribuição principal a venda de aparelhos e serviços; (art. 3º, XXIX)

- 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. (art. 3º, IX)

b. Exigências

- Prestadora deve tornar disponível ao Usuário o acesso telefônico gratuito ao Centro de Atendimento. (art. 92)

- As informações referentes aos endereços dos Setores de Atendimento, Setores de Relacionamento e os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento devem ser disponibilizadas pela prestadora por meio da Central de Atendimento, do Contrato de Prestação do SMP e do sítio da prestadora na Internet. (art. 10, XXI e 92)

- Centro de Atendimento deve estar adaptado de forma a permitir o acesso gratuito de Usuários portadores de deficiência auditiva e da fala. (art. 10, XVIII; e 93)

- Prestadora deve disponibilizar ao menos um Setor de Relacionamento por microrregião atendida em sua Área de Prestação, conforme disposto a seguir:

- ✓ em até 24 (vinte e quatro) meses após aprovação do Regulamento, para microrregiões com população igual ou superior a 200.000 habitantes; (art. 96, I)
- ✓ em até 48 (quarenta e oito) meses após aprovação do Regulamento, para microrregiões com população igual ou superior a 100.000 habitantes. (art. 96, II)

- Deve ser previsto um Setor de Relacionamento adicional a cada 400.000 habitantes, por microrregião. (art. 96, §1º)

- Os Setores de Relacionamento devem atender aos mesmos requisitos de qualidade definidos para os Setores de Atendimento, conforme estabelecido pelo PGMQ-SMP. (art. 96, §2º)

- O Setor de Venda pertencente à própria Prestadora deverá ter as mesmas obrigações de um Setor de Relacionamento. (art. 96, §3º)

- O Setor de Venda de terceiros que efetue Ativação de Estação Móvel, deverá encaminhar à prestadora pedidos de rescisão do Contrato de Prestação do SMP apresentados por usuários, fornecendo comprovante de recebimento. (art. 96, §4º)

- 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 mensagem de texto com o número de protocolo, em até 60 (sessenta) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Usuário. (art. 96, §5º)

2. Procedimentos Operacionais de Atendimento aos Usuários (art. 15)

- Registros das reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação devem ser mantidos pela prestadora à disposição da Anatel e do Usuário 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. (art. 15, §1º)

- Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de informação e pedidos de rescisão de contrato 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 do Centro de Atendimento, do Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento da Prestadora. (art. 15, §3º)

- O número de protocolo deve ser enviado, via mensagem de texto, à Estação Móvel do Usuário em até 24 horas da postulação pelo Usuário, sendo o prazo reduzido para 12 horas nos casos de pedidos de rescisão contratual. (art. 15, §9º e §10)

- O número de protocolo seqüencial deverá ser informado imediatamente quando o atendimento for realizado pelo Centro de Atendimento, antes do Usuário apresentar sua solicitação ou pedido. (art. 15, §4º)

- Quando a solicitação ou pedido for realizado nos Setores de Atendimento, deverá ser entregue ao usuário, adicionalmente à mensagem de texto, recibo contendo o número do protocolo. (art. 15, §11)

- As respostas às solicitações encaminhadas por correspondência e por correio eletrônico devem ser realizadas pelo mesmo meio utilizado pelo Usuário para solicitação e sempre fundamentadas. (art. 15, §12 e §14)

- 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. (art. 15, §13)

- Deve ser disponibilizado, na Internet, procedimento que permita ao Usuário acompanhar sua solicitação por meio do número de protocolo. (art. 15, §3º)

- A Anatel terá acesso, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação. (art. 15, §15)

- A prestadora deverá manter gravação das chamadas efetuadas por usuário ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses. (art. 15, §8º)

3. Divulgação dos Direitos dos Usuários

- Obrigação de manutenção de quadros com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel, nas dependências dos Setores de Atendimento, em local visível e de fácil acesso ao público em geral. (art. 10, XIX)

4. Rescisão de Contrato a pedido do Usuário

- Rescisão do contrato pode ser pedida pelo Usuário a qualquer tempo. (art. 23, I)

- Para 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. (art. 23, §1º)

- Pedido de rescisão pelo Usuário do contrato do SMP pode sempre ser feito por meio dos Setores de Relacionamento, dos Centros de Atendimento, por correspondência registrada, por mensagem de texto a partir da EM, pela Internet, e por quaisquer outros meios definidos pela prestadora. (art. 23, §5º)

- 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. (art. 23, §9º)

- Prestadora deve comunicar a rescisão do contrato às demais prestadoras de outras modalidades, para suas providências, em até 24 (vinte e quatro) horas. (art. 23, §10)

5. Prazo de Carência e Fidelização

- Vedação de prazo de carência para mudança de plano pelo Usuário. (art. 25, §4º)

- Permitida a exigência de que Usuários permaneçam vinculados à prestadora por um prazo mínimo, de no máximo 12 (doze) meses, em troca de benefícios de dois tipos, de forma conjunta ou separadamente, a critério dos contratantes: (art. 40, §1º e §9º)

- ✓ aquisição de Estação Móvel, em que o preço cobrado pelo aparelho terá um valor abaixo do que é praticado no mercado;

- ✓ pecuniário, em que a prestadora oferece vantagens ao Usuário, em forma de preços de público mais acessíveis, durante todo o prazo de permanência.

- Usuário que não se interesse por nenhum dos benefícios 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. (art. 40, §5º)

- Usuário que não se interesse especificamente pelo benefício concedido para a aquisição de Estação Móvel, poderá adquiri-la pelo preço de mercado. (art. 40, §6º)

- O Usuário poderá se desvincular dos benefícios oferecidos a qualquer momento. (art. 40, §5º)

- Usuário que desistir dos benefícios antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, pode estar sujeito à multa de rescisão, proporcional ao tempo de sua permanência, justa e razoável, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo em caso de descumprimento de cláusula contratual pela Prestadora. (art. 40, §8º)

- Dever da Prestadora de informar o número do Plano de Serviço, conforme homologado pela Anatel, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela Anatel. (art. 40, §11)

6. Bloqueio de Estação Móvel

- Impossibilidade de cobrança para o desbloqueio de Estação Móvel. (art. 81, §2º)

7. Promoções

- Quando da adesão do usuário ao serviço, as promoções, descontos nos preços de serviço, facilidades ou comodidades adicionais concedidos nos planos de serviço devem ser devidamente informadas aos usuários, incluindo, o período de validade da promoção e preços cobrados. (art. 27, §6º)

- Para os Planos Pós-pagos, as informações sobre as promoções deverão ser encaminhadas por correspondência aos usuários. (art. 27, §7º)

8. Suspensão e interrupção do serviço a pedido (art. 34)

- 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. (art. 34)

- solicitação de suspensão de forma diversa da prevista anteriormente pode ter caráter oneroso. (art. 34, §1º)

- vedada a cobrança de Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão. (art. 34, §2º)

- Usuário tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito. (art. 34, §3º)

- prestadora tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento. (art. 34, §4º)

9. Cadastramento de Usuários de Plano Pré-Pago de Serviço

- Adaptação do Regulamento à Lei n.º 10.703, de 18 de julho de 2003, exigindo o cadastramento de todos os Usuários de Planos Pré-pagos. (art. 58)

- Comprovação dos dados pessoais com apresentação de originais ou cópias autenticadas de documentos. (art. 58)

- Para a manutenção de cadastros atualizados, restringir fraudes e uso do serviço para atividades ilícitas, foi incluído no regulamento obrigação para que o Usuário comunique imediatamente a sua prestadora o roubo, furto ou extravio de aparelhos, a

transferência de titularidade ou qualquer alteração nos seus dados cadastrais. (art. 8º, VII)

- Para a prestadora consta a exigência de manter atualizado o cadastro de seus Usuários. (art. 10, XX)

- O relatório detalhado pode ser solicitado por qualquer Usuário do SMP, tanto pós-pago quanto pré-pago, sem ônus. (art. 7º)

10. Saldo de Créditos de Planos Pré-Pagos de Serviço (art. 62)

- Créditos com validades de 90 (noventa) e de 180 (cento e oitenta) dias. (art. 62, §1º e §2º)

- Revalidação dos créditos não gastos e remanescentes pelo maior prazo entre o prazo dos novos créditos inseridos e o prazo restante do crédito anterior, quando da inserção de novos créditos. (art. 62, §3º)

- Revalidação dos créditos não utilizados e com prazo de validade expirado no caso de inserção de novos créditos antes do prazo previsto para rescisão do contrato. (art. 62, §4º)

- A Prestadora deve possibilitar a consulta a saldo de créditos por meio do Centro de Atendimento de forma gratuita. (art. 62, §7º)

11. Usuários portadores de deficiência auditiva e da fala

- Garantia de enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outra prestadora de SMP. (art. 32, I)

- Entrega da mensagem a Usuário, em até 60 (sessenta) segundos, considerando o estado da EM do Usuário receptor da mensagem. (art. 32, II)

- Mensagem, não entregue no prazo estabelecido, seja reenviada continuamente, pelo período de 24 (vinte e quatro) horas, até ser recebida pelo Usuário. (art. 32, III)

- Garantia de que, no caso de não entrega da mensagem após o período de 24 (vinte e quatro) horas, o Usuário que enviou a mensagem não seja cobrado. (art. 32, IV)

- Garantia de existência de centrais de intermediação de comunicação telefônica, que funcionem em tempo integral e atendam a todo território nacional, funcionando de forma integrada com todas as prestadoras de SMP e STFC. (art. 10, XVIII)

- 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 PGMQ-SMP. (art. 95)

- 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, a preços razoáveis. (art. 67)

12. Prazo para a apresentação de cobrança no SMP

- Estabelecimento de prazo máximo de 60 (sessenta) dias para apresentação de cobrança ao Usuário a partir da efetiva prestação do serviço, para chamadas de SMP. (art. 45)

- Cobrança em fatura separada para eventos que tenham ocorrido após o prazo estabelecido e forma de pagamento serão objeto de negociação prévia entre a

prestadora e o Usuário, com possibilidade de parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso. (art. 45, §1º e §2º)

- Cobrança de chamadas de outro serviço de telecomunicações em fatura do SMP segue a norma do respectivo serviço. (art. 45, §3º)

- Para Usuários com Planos de Serviço de franquias em minutos, a cobrança de eventos que tenham ocorrido após o prazo de 60 dias deverá considerar os minutos não utilizados da franquia no período em que a chamada foi realizada. (art. 45, §4º)

- 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, sendo a solicitação gratuita uma vez a cada 6 meses. (art. 39)

- A qualquer tempo, o usuário poderá requerer, sem ônus, outro documento de cobrança, que contenha exclusivamente valores correspondentes à prestação do SMP. (art. 44, §4º)

- A resposta às contestações de débito será feita obrigatoriamente por escrito, a menos que o usuário opte expressamente por outro meio. (art. 68, §4º)

13. Novos Prazos para Suspensão Parcial, Total e Desativação e Rescisão do Contrato em caso de inadimplência

- Prazo de suspensão total do serviço expandido para 30 dias. (art. 51, II)

- Quando da suspensão total do provimento do serviço é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço. (art. 51, §2º)

- Direito do Usuário, durante o período de suspensão parcial do serviço, de originar chamadas que não importem em débitos para o Usuário, incluindo-se chamadas originadas a cobrar, e aquelas destinadas aos serviços públicos de emergência. (art. 51, §6º)

- 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. (art. 51, §3º)

- A prestadora poderá, 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. (art. 51, §3º)

14. Devolução de valores cobrados indevidamente (art. 71)

- Valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos em valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, acrescidos de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável, em até 30 dias:

- ✓ para Pós-pagos, na próxima fatura ou por outro meio indicado pelo Usuário;
- ✓ para Pré-pagos, por meio de créditos para utilização do Usuário ou por outro meio indicado pelo Usuário.

15. Fraude na prestação do SMP

- Estimula atividades conjuntas entre prestadoras visando à prevenção eficaz de fraudes, que poderá resultar na sua redução e, conseqüentemente, custos menores na exploração do serviço, em benefício do usuário. (art. 77)

- Não haverá cobrança para o Usuário durante o período de interrupção do serviço em função de fraudes, nem contagem do prazo de validade dos créditos pré-pagos. (art. 78, §1º e §2º)
 - Não será obrigatória alteração de Código de Acesso do Usuário. (art. 78, §3º)
 - Nos casos que se fizer necessária alteração da Estação Móvel, a Prestadora deverá substituí-la sem ônus para o Usuário. (art. 78, §4º)
- 16. Substituição de Código de Acesso do Usuário quando da mudança de tecnologia ou de Plano de Serviço**
- Manutenção, quando do interesse do Usuário, 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. (art. 6º, XVII)
- 17. Interceptação das chamadas quando da troca de código de acesso (art. 6º, XXI)**
- Esclarece direito do Usuário de interceptação pela prestadora das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso do SMP e a informação de seu novo código do SMP que deve ser obtida, gratuitamente, em até 24 horas da solicitação, 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.
- 18. Veiculação de publicidade (art. 6º, XXIV)**
- Não recebimento de mensagem de cunho publicitário da prestadora, em sua Estação Móvel, salvo na hipótese de consentimento prévio pelo Usuário.
- 19. Chamadas de emergência (art. 19)**
- Chamadas de emergência devem ser encaminhadas para serviços públicos de emergência situados no local mais próximo da Estação Rádio Base de origem da chamada sendo gratuita para o Usuário mesmo em *roaming*.
- 20. Segunda Chamada em “roaming”**
- Redefinição da segunda chamada dirigida a Usuário Visitante: a prestadora de SMP será a responsável pelo encaminhamento desta chamada. (art. 87, §2º)
- 21. Áreas limítrofes**
- Definição de procedimentos para a cobrança de chamadas envolvendo o SMP em áreas limítrofes (cidades gêmeas), adequando a regulamentação do SMP à Resolução n.º 373, de 3/06/04 – Regulamento sobre Áreas Locais para o STFC. (art. 84)
- 22. Coordenação de radiofrequências (art. 104)**
- Definição de diretrizes mínimas para a coordenação de radiofrequências entre prestadoras de SMP em regiões situadas nos limites de suas Áreas de Registro, evitando prejuízos a usuários nos casos de coordenação de RF deficiente.
- 23. Procedimento de licenciamento de Estação Rádio Base**
- Considera, para fins de licenciamento, o conjunto de equipamentos, dispositivos e demais meios, seus acessórios e periféricos, instalados em um mesmo local, destinados a prestação do SMP, quando operados por uma mesma Prestadora, nas subfaixas de radiofrequências definidas na regulamentação, como componentes de uma mesma Estação Rádio Base. (art. 102, §5º)

24. Consolidação de Termos de Autorização em um único Termo

•Empresa que detiver mais de um Termo de Autorização para prestação de SMP cujas Áreas de Prestação estejam situadas dentro de uma mesma Região poderá consolidar seus Termos de Autorização em um único Termo, passando a ser considerada como uma única prestadora de SMP. (art. 111 e art. 114)

25. Chamadas de Usuários Visitantes internacionais

•Possibilidade de marcação sem CSP para usuários visitantes internacionais. (art. 88)

26. Informações à Anatel e outras entidades

•A Prestadora é obrigada a manter 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. 10, XXII)

•Obrigação de informar o número do Plano de Serviço conforme homologado pela Anatel. (art. 11)

•Obrigação da Prestadora em fornecer, sempre que formalmente requisitada por autoridades legalmente investidas de poder requisitório, as informações de cadastro de usuários. (art. 13)

Prazos de implantação:

•As obrigações de Áreas limítrofes e Centrais de Intermediação entrarão em vigor em 10 meses. (art. 118)

•As obrigações referentes aos Setores de Relacionamento têm prazos de 24 e 48 meses a partir da publicação do regulamento. (art. 96)

•Todas as outras obrigações entram em vigor em 6 meses. (art. 2º da Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007)