

CONSULTA PÚBLICA Nº 641, DE 8 DE SETEMBRO DE 2005

Nº E-23

-----Mensagem original-----

De: **CC - Ouvidoria**

Enviada em: segunda-feira, **10 de outubro de 2005 16:03**

Para: CC - Biblioteca da Anatel

Assunto: Consulta Pública 641 - Sugestões Ouvidoria-Anatel

À Superintendência de Serviços Públicos,

Segue, em anexo, contribuições à Consulta Pública nº 641, de 09/09/2005, sobre "PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO REGULAMENTO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO, APROVADO PELA RESOLUÇÃO Nº 85, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1998".

Atenciosamente,

Aristóteles dos Santos

Ouvidor - Anatel

**OBSERVAÇÕES DA OUVIDORIA À CONSULTA PÚBLICA 641
REGULAMENTO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO**

Original da CP

Art. 30. 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 relativo à interrupção superior a 30 (trinta) minutos a cada período de 24 (vinte e quatro) horas deve corresponder, no mínimo, a 1/30 (um trinta avos) do valor da tarifa ou preço de assinatura.

§ 4º O crédito a assinante na forma de pagamento pós-pago deve ser efetuado no próximo documento de cobrança de prestação de serviço, que deve especificar os motivos de sua concessão e apresentar a fórmula de cálculo.

§ 5º O crédito a assinante de terminal a que está vinculado crédito pré-pago deve ser ativado e comunicado ao assinante em até 5 (cinco) dias, contados do restabelecimento do serviço.

§ 6º O recebimento do crédito, pelo assinante, não o impede de buscar o ressarcimento que ainda entenda devido, pelas vias próprias.

§ 7º A concessão do crédito não exime a prestadora das sanções previstas no PGMQ-STFC, no contrato de concessão ou de permissão, ou no termo de autorização.

Observações:

O crédito concedido ao assinante prejudicado deve ser um valor que corresponda ao uso que o usuário faz do terminal. Dessa forma, a concessão do crédito assume uma forma indenizatória que é mais razoável ao usuário e corresponde à prestação do serviço. O ideal é que para efeitos de devolução sejam considerados os valores proporcionais à assinatura ou à média de consumo dos últimos 12 meses, aplicando-se a mais vantajosa ao usuário. Sugestão, portanto, de alteração do §2º do artigo 30.

Sugestão de redação:

§ 2º O crédito deve ser proporcional ao valor da tarifa ou preço de assinatura, ou à média de consumo dos últimos 12 meses, aplicando-se a forma mais vantajosa ao usuário, considerando-se todo o período de interrupção.

XXX

Original da CP:

Art. 47. A prestadora pode oferecer planos alternativos de serviço, nas formas de pagamento pós-pago e pré-pago, disponíveis a todos os usuários ou interessados no STFC, entendido como opcional ao plano básico de serviço, sendo a estrutura de

preços definida pela prestadora, tendo em vista a melhor adequação da prestação do serviço para o atendimento do mercado.

§ 1º A Agência, em face da necessidade de serviços para a sociedade, pode estabelecer planos alternativos de serviço específicos a serem implementados pelas prestadoras com PMS.

§ 2º A prestadora pode estabelecer prazo, não superior a 3 (três) meses, de vínculo do assinante a um plano alternativo de serviço, mediante justificativa e o devido e prévio esclarecimento ao assinante.

§ 3º O contrato deve conter cláusula definindo o de 7 (sete) dias, contados do seu recebimento pelo assinante, para o cancelamento sem ônus da adesão ao plano alternativo de serviço a que se refere o § 2º.

§ 4º A prestadora pode permitir a transferência entre planos alternativos durante o prazo de vínculo tratado no § 2º deste artigo.

§ 5º Na transferência entre planos alternativos, é vedada a cobrança de valores não previstos na estrutura tarifária do plano de destino.

Observações da OV:

Não deve haver prazo de vínculo do assinante à prestadora – fidelização. O usuário deve ser livre para, a qualquer tempo, rescindir o contrato de prestação de serviço.

Sugestões: §2º alterar a redação e excluir o § 4º.

Sugere-se o direito de arrependimento para todos os planos e não somente os alternativos.

Sugestão de redação:

§2º Não é permitida a vinculação de assinante a plano alternativo de serviço, sendo-lhe possível rescindir o contrato de prestação de serviço a qualquer momento.

§4º - retirar.

XXX

Original da CP:

Art. 48. A prestadora com PMS deve submeter seus planos alternativos de serviço à aprovação prévia da Agência.

§ 1º O modo, formato e meio de envio das informações necessárias à análise de plano alternativo de serviço e suas alterações são definidos pela Agência.

§ 2º Transcorrido o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento da proposta, sem a manifestação da Agência sobre a solicitação, o plano alternativo de serviço pode ser comercializado, permanecendo o mesmo sujeito à homologação da Agência.

Observações da OV:

Modificar o §2º para não permitir a homologação tácita dos planos alternativos. Há necessidade de um tempo razoável para que a Anatel avalie a proposta da prestadora, até mesmo para verificar se o plano é auto-sustentável. A Agência tem o dever de zelar

pelos planos que serão oferecidos aos usuários e, obviamente, tal zelo não pode ser possível no caso de homologação tácita.

No caput, retirar a expressão “com PMS”, a fim de que seja obrigação a qualquer operadora de STFC.

Sugestão de redação:

Art. 48. A prestadora deve submeter seus planos alternativos de serviço à aprovação prévia da Agência.

§ 2º Os planos alternativos e suas alterações devem ser aprovados pela Agência antes de serem divulgados e comercializados, de forma expressa, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contado da data do protocolo do pedido, prorrogáveis por igual prazo em caso de necessidade.

XXX

Original da CP:

Art. 49. A prestadora sem PMS deve dar conhecimento a Agência do inteiro teor de seus planos alternativos de serviço, em até 5 (cinco) dias úteis após o início da comercialização, observado o disposto no § 1º do art. 48.

Observações da OV:

Este artigo dispõe que a Prestadora depois que estiver comercializando comunique à Agência. A sugestão é de retirada do artigo, pois nenhum plano de serviço poderá ser comercializado sem o conhecimento prévio da Agência, bem como a homologação expressa.

Sugestão de redação.

Art. 49. retirar o artigo. Justificativa: evitar implantação de plano alternativo que cause prejuízo aos consumidores.

XXX

Original da CP:

Art. 56. O plano básico ou alternativo de serviço na forma pré-pago é aquele em que a disponibilidade de acesso, a fruição de tráfego e outros itens da estrutura tarifária, estão vinculados à aquisição de créditos, pagos antecipadamente.

Observação da OV:

Completar o artigo destacando a proibição de cobrança de valores, mesmo sendo referentes a serviços de valor adicionado, além dos créditos disponíveis. Esta medida visa impedir que gere qualquer tipo de débitos ao usuário além dos créditos inseridos.

Abre-se portanto, uma exceção visando não interromper a chamada durante a conversação, devendo a prestadora informar ao usuário o término do crédito com um sinal ou mensagem específica.

Sugestão de redação:

Art. 56. O plano básico ou alternativo de serviço na forma pré-pago é aquele em que a disponibilidade de acesso, a fruição de tráfego e outros itens da estrutura tarifária, estão vinculados à aquisição de créditos, pagos antecipadamente, sendo vedada a geração de qualquer tipo de débito além dos créditos disponíveis, exceto nas chamadas em curso.

XXX

Original da CP:

Art. 63. A utilização do STFC mediante crédito pré-pago vinculado a terminal de assinante, com pagamento antecipado de assinatura, pressupõe a ativação de crédito suficiente para o seu pagamento.

Observações OV:

O plano pré-pago não deve ter assinatura mensal. Deve ser equivalente ao serviço prestado pela telefonia móvel pessoal. Sugestão de retirar o artigo.

Sugestão OV:

Retirar o artigo.

XXX

Original da CP:

Art. 66. A prestadora sem PMS deve dar conhecimento à Agência do inteiro teor da PUC ou eventuais alterações, em até 5 (cinco) dias úteis após o início da comercialização.

Parágrafo único. No próximo documento de cobrança, a prestadora deve enviar ao assinante informações elucidativas referentes à PUC por ele contratada.

Observações OV:

A comunicação à Anatel, tanto da implantação, quanto da alteração, deve ser anterior ao início da comercialização do produto.

Sugestão de redação:

Art. 66. A prestadora sem PMS deve dar conhecimento à Agência do inteiro teor da PUC ou eventuais alterações, em até 5 (cinco) dias úteis antes do início da comercialização.

Parágrafo único. No próximo documento de cobrança, a prestadora deve enviar ao assinante informações elucidativas referentes à PUC por ele contratada.

XXX

Original da CP:

Art. 70. O assinante deve ser comunicado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre a extinção de PUC por ele contratada.

Observação da Ouvidoria:

O prazo de 30 dias é muito curto para que o usuário decida se vai optar, ou não, por um outro serviço. Por este motivo. É melhor aumentar o prazo de 30 para 60 dias.

Sugestão de redação:

Art. 70. O assinante deve ser comunicado, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sobre a extinção de PUC por ele contratada.

XXX

Original da CP:

Art. 71. A Agência deve ser informada, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre a extinção de PUC.

Observações OV:

Como para o usuário a extinção de PUC haverá necessidade de comunicação prévia de 60 dias. Para a Anatel, a comunicação deverá ser feita 30 dias antes da comunicação ao usuário. Sugerimos, portanto, 90 dias de antecedência para comunicação à Anatel sobre extinção de PUC.

Sugestão da OV:

Art. 71. A Agência deve ser informada, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, sobre a extinção de PUC.

XXX

Original da OV:

Art. 80. A prestadora de STFC somente pode exigir garantias para a celebração de contrato de prestação do STFC com pessoa natural ou jurídica que se encontre inadimplente em relação ao pagamento do STFC, com registro em serviço de proteção ao crédito.

Observações da Ouvidoria:

A redação proposta na Consulta Pública é mais prejudicial ao usuário. Sugerimos adotar a redação do art. 22 do Regulamento do SMP, apresentando na proposta que está em Consulta Pública 642.

Sugestão de Redação:

Art. 80. 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.

XXX

Original da CP:

Art. 84. O documento de cobrança emitido pela prestadora deve conter o telefone da central de atendimento e informação ao usuário da prestadora, bem como o código de acesso da central de atendimento da Anatel.

Observações da Ouvidoria:

Além das informações do contato com a prestadora pela Central de Atendimento e da Anatel, deverá ter na conta telefônica o endereço do Posto de Serviço de Telecomunicações mais próximo, e contato com a Ouvidoria da Prestadora.

Sugestão de redação:

Art. 84. O documento de cobrança emitido pela prestadora deve conter o telefone da central de atendimento e informação ao usuário da prestadora, da Ouvidoria ou órgão de recurso dentro da Prestadora, o endereço do Posto de Serviço de Telecomunicações para atendimento pessoal mais próximo, bem como o código de acesso da Central de Atendimento da Anatel.

XXX

Original da CP:

Art. 85. O documento de cobrança apresentado pela prestadora ao assinante deve corresponder a 30 (trinta) dias de prestação de serviço, devendo ser apresentado de maneira detalhada, clara, explicativa, indevassável, discriminando o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao assinante, bem como todo e qualquer registro relacionado

à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos.

§ 1º É vedada a inclusão, no documento de cobrança, de valores relativos à prestação de serviços de valor adicionado ou de qualquer outro valor devido que não decorra exclusivamente da prestação de STFC, sem a anuência expressa do assinante.

§ 2º A cobrança de valores referentes a utilização de serviços de valor adicionado 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.

§ 3º O não pagamento pelo usuário de débitos relativos a serviços de valor adicionado não implica a suspensão do fornecimento do STFC.

§ 4º O bloqueio de serviços de valor adicionado é gratuito e incondicionado, não podendo, igualmente, implicar entrave ou restrição à fruição do STFC.

Observações da OV:

É necessário detalhar o período que compreende o valor cobrado referente à assinatura básica para o usuário saber com exatidão as datas do período que está pagando. Dessa forma, sugerimos incluir o §6º.

Sugestão de Redação:

Art. 85, §6º No caso de assinatura básica, o documento de cobrança deverá detalhar o período que compreende a cobrança, de forma a não gerar dúvidas para o usuário na hipótese da mudança da data de pagamento da fatura.

XXX

Original da CP:

Art. 86. A prestadora na modalidade local deve fornecer, mediante solicitação do assinante, documento de cobrança com nível de detalhamento que permita identificar, para cada chamada local realizada entre telefones fixos, o número do telefone chamado, a data e horário de realização, a duração e o seu respectivo valor.

§ 1º É facultada à prestadora a cobrança pelo fornecimento do documento a que se refere o *caput*

§ 2º A Agência pode definir o valor máximo da cobrança a que se refere o § 1º.

§ 3º É facultado à prestadora o não fornecimento do detalhamento a que se refere o *caput*, sendo, neste caso, devido somente tarifa ou preço de assinatura.

§ 4º A oferta do detalhamento em uma área local obriga a prestadora a estender a oferta às demais áreas locais de sua área de prestação com número igual ou superior de terminais em serviço.

§ 5º Para a solicitação do detalhamento de documento de cobrança já emitido, o assinante tem o prazo de 120 (cento e vinte) dias, contado da data de seu vencimento, ressalvados os casos de contestação de débito.

§ 6º O disposto no *caput* somente se aplica a chamadas realizadas após o início da vigência deste Regulamento.

Observações da OV:

O ideal é que seja fornecido ao usuário o detalhamento de forma gratuita, mas enquanto houver impedimento legal à gratuidade nesta nova obrigação, pode-se cobrar exatamente o valor correspondente ao acréscimo do custo gerado devido a este detalhamento. Dessa forma, propomos a inclusão da palavra “gratuitamente” no *caput*, bem como a exclusão do § 1º. Caso não seja possível, nova redação ao §2º.

Sugestões de redação:

1)

Art. 86. A prestadora na modalidade local deve fornecer, gratuitamente, mediante solicitação do assinante, documento de cobrança com nível de detalhamento que permita identificar, para cada chamada local realizada entre telefones fixos, o número do telefone chamado, a data e horário de realização, a duração e o seu respectivo valor.

§1º (excluir).

2)

§2º A Agência pode definir o valor máximo da cobrança a que se refere o § 1º, não podendo ser superior ao valor correspondente ao custo do detalhamento.

XXX

Original da CP:

Art. 95. A prestadora de STFC deve apresentar a cobrança ao assinante no prazo máximo de 60 (sessenta), 90 (noventa) e 150 (cento e cinquenta) dias, para as modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, respectivamente, contados a partir da efetiva prestação do serviço.

§ 1º A cobrança de serviço prestado após os prazos estabelecidos neste artigo deve ocorrer em fatura separada, sem acréscimo de encargos, e mediante negociação prévia entre a prestadora e o assinante.

§ 2º Na negociação a que se refere o § 1º, a prestadora deve parcelar os valores, no mínimo, pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

Observações da OV:

Definir descontos obrigatórios de 5% para as cobranças eventualmente ocorridas depois dos prazos definidos.

Sugestão de redação:

Art. 95. A prestadora de STFC deve apresentar a cobrança ao assinante no prazo máximo de 60 (sessenta), 90 (noventa) e 150 (cento e cinquenta) dias, para as modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional, respectivamente, contados a partir da efetiva prestação do serviço.

§ 1º A cobrança de serviço prestado após os prazos estabelecidos neste artigo deve ocorrer em fatura separada, sem acréscimo de encargos, e mediante negociação prévia entre a prestadora e o assinante.

§ 2º Na negociação a que se refere o § 1º, a prestadora deve parcelar os valores, no mínimo, pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

§ 3º No valor total da cobrança efetuada após os prazos definidos no caput deverá haver um desconto de 5%.

XXX

Original da CP:

Art. 97. Mediante solicitação do usuário, a prestadora deve tornar disponível, em até 7 (sete) dias, demonstrativo de prestação de serviço discriminando, no mínimo:

I – o número do cartão de crédito pré-pago não-vinculado ou do terminal com crédito pré-pago vinculado;

II - o número do cartão de crédito ou de débito ou outro meio de pagamento, se for o caso;

III – a quantidade e o valor dos créditos adquiridos;

IV - o valor do crédito disponível para utilização;

V - número de destino, data, hora, valor e duração das chamadas cobradas;

VI - as facilidades adicionais utilizadas;

VII - os descontos concedidos; e

VIII - o destaque do ICMS.

§ 1º O demonstrativo de prestação de serviço pode ter caráter oneroso, quando envolver detalhamento das chamadas locais, podendo a Agência definir o valor máximo a ser cobrado do usuário.

§ 2º É facultado ao usuário do plano de serviço na forma pré-pago, no prazo de até 90 (noventa) dias após a realização da chamada, solicitar a emissão de demonstrativo de prestação de serviço.

Observações da OV:

“A Regulamentação do SMP está mais avançada neste sentido, permitindo o envio ao usuário **sem ônus** da fatura detalhada, inclusive consta como proposta da Consulta Pública nº 642 _SMP, Item I – subitem 7, o qual retirou a expressão “Pós-pago”, sendo possível o detalhamento sem ônus, tanto para planos pós-pagos, quanto para planos pré-pagos.

Regulamento do SMP:

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 de Plano Pós-Pago de Serviço pode requerer que lhe seja enviado periodicamente o relatório detalhado previsto neste artigo com frequência igual ou superior a um mês.(vai mudar)

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

§4º Somente pode ser expedido o relatório detalhado de Usuário de Plano Pré-Pago de Serviço que estiver devidamente cadastrado junto à prestadora.”

Dessa forma, é importante colocar a expressão “sem ônus” no caput do artigo e excluir o parágrafo 1º renumerando o segundo.

Sugestão da Ouvidoria:

Art. 97. Mediante solicitação do usuário, a prestadora deve tornar disponível, sem ônus, em até 7 (sete) dias, demonstrativo de prestação de serviço discriminando, no mínimo:

I – o número do cartão de crédito pré-pago não-vinculado ou do terminal com crédito pré-pago vinculado;

- II - o número do cartão de crédito ou de débito ou outro meio de pagamento, se for o caso;
- III – a quantidade e o valor dos créditos adquiridos;
- IV - o valor do crédito disponível para utilização;
- V - número de destino, data, hora, valor e duração das chamadas cobradas;
- VI - as facilidades adicionais utilizadas;
- VII - os descontos concedidos; e
- VIII - o destaque do ICMS.

§ 2º É facultado ao usuário do plano de serviço na forma pré-pago, no prazo de até 90 (noventa) dias após a realização da chamada, solicitar a emissão de demonstrativo de prestação de serviço.

XXX

Original da CP:

Art. 100. A devolução de valores reconhecidos pela prestadora como cobrados indevidamente, deve ocorrer no próximo documento de cobrança ou outro meio indicado pelo usuário.

Parágrafo único. O usuário que efetuar pagamento de quantia indevida tem direito à devolução de valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela prestadora aos valores pagos em atraso.

Observações da OV:

Retirar a expressão “reconhecidos pela prestadora como indevidos”, vale lembrar que, conforme o CDC, o ônus da prova é da operadora em provar que a cobrança foi devida e não, o contrário.

Justificativa: adequar a mesma redação constante do parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Quanto ao parágrafo único, acrescentar a expressão: e correção monetária.

Sugestão de redação:

Art. 100. A devolução de valores cobrados indevidamente, deve ocorrer no próximo documento de cobrança ou outro meio indicado pelo usuário.

Parágrafo único. O usuário que efetuar pagamento de quantia indevida tem direito à devolução de valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais.

XXX

Original da CP:

Art. 103. Transcorridos 30 (trinta) dias de inadimplência a prestadora pode suspender parcialmente o provimento do STFC, com bloqueio das chamadas originadas, salvo em hipótese de contestação pelo assinante.

§ 1º Durante a suspensão parcial, a prestadora deve possibilitar ao assinante originar chamadas destinadas aos serviços públicos de emergência, definidos na regulamentação.

§ 2º Durante a suspensão parcial, a prestadora deve prover ao assinante as condições mínimas para o recebimento de chamadas e acesso a serviços gratuitos da prestadora.

§ 3º No caso de bloqueio parcial do terminal do assinante de plano de serviço com crédito pré-pago vinculado deve ser permitida ainda originar chamada para ativar novos créditos junto à prestadora.

Observações da OV:

Acrescentar informação que não permita o recebimento de chamadas que importem em débito ao usuário, como por exemplo, chamadas a cobrar. A Consulta Pública 642 propõe alteração no art. 44 que trata do assunto.

“Art. 44. CP 642:

I - transcorridos 30 (trinta) 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;”

Sugestão de redação:

Art. 103. Transcorridos 30 (trinta) dias de inadimplência a prestadora pode suspender parcialmente o provimento do STFC, com bloqueio das chamadas originadas e das chamadas terminadas que importem em débito para o Usuário, salvo em hipótese de contestação pelo assinante.

§ 1º Durante a suspensão parcial, a prestadora deve possibilitar ao assinante originar chamadas destinadas aos serviços públicos de emergência, definidos na regulamentação.

§ 2º Durante a suspensão parcial, a prestadora deve prover ao assinante as condições mínimas para o recebimento de chamadas e acesso a serviços gratuitos da prestadora.

§ 3º No caso de bloqueio parcial do terminal do assinante de plano de serviço com crédito pré-pago vinculado deve ser permitida ainda originar chamada para ativar novos créditos junto à prestadora.

XXX

Original da CP:

Art. 104. 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, ou no demonstrativo de prestação de serviço, emitido pela prestadora, a existência de débitos vencidos, explicitando seus valores e informando que o não pagamento pode implicar a 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.

§ 3º É vedada a cobrança de tarifa ou preço de assinatura durante o período de suspensão total do serviço por inadimplência do assinante.

§ 4º O assinante inadimplente tem direito à preservação do seu código de acesso, nos termos da regulamentação.

Observações da OV:

No bloqueio total a prestadora deve permitir o acesso aos serviços de emergência, pois seu vínculo com a Prestadora ainda não foi desfeito e a prestação do acesso ao serviço de emergência tem caráter de interesse público.

Sugestão de Redação:

Art. 104. 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, salvo originar chamadas aos serviços públicos de emergência.

§ 1º Deve ser destacada no documento de cobrança de periodicidade regular, ou no demonstrativo de prestação de serviço, emitido pela prestadora, a existência de débitos vencidos, explicitando seus valores e informando que o não pagamento pode implicar a 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.

§ 3º É vedada a cobrança de tarifa ou preço de assinatura durante o período de suspensão total do serviço por inadimplência do assinante.

§ 4º O assinante inadimplente tem direito à preservação do seu código de acesso, nos termos da regulamentação.

XXX

Original da CP:

Art. 119. Mediante solicitação do assinante, nos casos que este optar por mudança de prestadora local, a nova prestadora deve solicitar a interceptação das chamadas, fornecendo as informações necessárias, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a rescisão do contrato com a prestadora anterior, nos termos do PGMQ-STFC.

Observações da OV:

Proposta de aumentar o tempo de informação da antiga prestadora sobre o novo código de acesso para 60 dias e, caso haja interesse do usuário, prorrogar por mais 30 dias, podendo haver cobrança pelo serviço. É importante garantir que a interceptação seja feita dentro do prazo de 48 horas da solicitação do usuário.

Sugestão de Redação:

Art. 119. Mediante solicitação do assinante, nos casos que este optar por mudança de prestadora local, nova Prestadora deve solicitar à antiga para realizar a interceptação, sem ônus para o usuário, fornecendo o novo código de acesso, pelo prazo de 60 (sessenta) dias após a rescisão do contrato com a antiga Prestadora, podendo ser prorrogado, a critério do usuário, por mais 30 (trinta) dias.

Parágrafo único. A interceptação das ligações para o número antigo deverá ocorrer em até 48 (quarenta e oito) horas da solicitação do usuário.

XXX

Original da CP:

Art. 123. 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.

§ 3º Nas localidades com TUP, a prestadora deve assegurar a disponibilidade de cartões indutivos em postos de venda à proporção de, no mínimo, um posto para cada grupo de 12 (doze) TUP por ela instalados.

§ 4º Os postos de venda devem estar distribuídos em conformidade com a distribuição geográfica dos TUP instalados.

§ 5º A prestadora deve divulgar a relação atualizada dos endereços onde estão instalados seus postos de venda em seu sítio na internet, bem como na central e nas lojas de atendimento ao usuário.

Observação da OV:

Inserir no §5º a expressão “na LTOG e nas proximidades dos TUP’s....” a fim de aumentar a possibilidade do usuário encontrar um cartão indutivo para fazer a sua ligação.

Sugestão de redação:

§ 5º A prestadora deve divulgar a relação atualizada dos endereços onde estão instalados seus postos de venda em seu sítio na internet, na LTOG e nas proximidades dos TUP’s, bem como na central e nas lojas de atendimento ao usuário.

XXX

OUTRAS CONTRIBUIÇÕES:

Original da CP:

Art. 15. A prestadora com PMS deve organizar e manter em permanente funcionamento conselho de usuários, integrado por representantes de organizações das diversas classes de usuários e órgãos oficiais de defesa do consumidor, de caráter consultivo e voltado para orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento pela prestadora, bem como para formulação de sugestões e propostas de melhoria dos serviços.

Observações da OV:

É importante instituir Conselhos de Usuários em todas as prestadoras para que seja fortalecida a participação dos usuários (destinatários do serviço) visando contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelas operadoras de forma mais adequada às suas necessidades. Retirar a expressão “com PMS”.

Sugestão de Redação:

Art. 15. A prestadora deve organizar e manter em permanente funcionamento conselho de usuários, integrado por representantes de organizações das diversas classes de usuários e órgãos oficiais de defesa do consumidor, de caráter consultivo e voltado para orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento pela prestadora, bem como para formulação de sugestões e propostas de melhoria dos serviços.

XXX

Original da CP:

Art. 78. 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.

§ 1º 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, independentemente da existência de débitos.

§ 2º A solicitação de desligamento pode ser apresentada por qualquer meio, sendo de responsabilidade da prestadora a correta identificação do assinante e, em caso de contestação, o ônus da prova.

§ 3º A prestadora do STFC na modalidade local não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviço prestado decorridas 24 (vinte e quatro) horas da solicitação de desligamento, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais prestadoras de serviços de telecomunicações.

§ 4º A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de prestação do STFC.

§ 5º A rescisão do contrato deve ser efetivada independentemente da prestação de outros serviços de telecomunicações que compartilhem o acesso utilizado pelo assinante ou PUC contratadas.

§ 6º Ocorrendo o previsto no § 1º, a prestadora de STFC na modalidade local deve comunicar a rescisão do contrato às demais prestadoras de STFC de outras modalidades, para suas providências, em até 24 (vinte e quatro) horas.

§ 7º No caso de rescisão do contrato de plano de serviço com crédito pré-pago vinculado a terminal de assinante, os créditos não utilizados devem ser devolvidos ao assinante em moeda corrente, em até 30 (trinta) dias.

Observação da Ouvidoria:

Justificativa: proteger o consumidor que deseja rescindir o contrato de prestação de serviços.

Sugestão de Redação:

Art. 78. Acrescentar o §2º:

§2º A prestadora fica impedida de efetuar qualquer cobrança relativa a serviços realizados após 24 (vinte e quatro) horas da solicitação.”

Outra sugestão:

Art. 11, inciso XII

Original da CP:

Art. 11. O usuário do STFC tem direito:

(...)

XII - de resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, pela prestadora, conforme estabelece o Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC (PGMQ-STFC);”

Observações da Ouvidoria:

O inciso XII do Art. 11 da Proposta de Regulamento prevê o direito à resposta eficiente e pronta às reclamações do usuário e correspondência pela prestadora, não sendo estabelecido o prazo para o atendimento com a resolução do problema definitivamente.

O Capítulo VII – Do Atendimento aos Usuários, trata do assunto de forma bem superficial e sem garantir ao usuário um prazo definitivo para resolução de seu problema. O § 2.º do Art. 32 reporta-se ao PGMQ, quanto ao grau de serviço a ser prestado, embora o referido instrumento limita-se a estabelecer prazo de resposta definitiva à correspondência do usuário, dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias, após seu registro de entrada na prestadora.

Dessa forma, considerando que o número de usuários que enviam correspondência para requerer uma resposta à sua reclamação é mínimo, haverá uma lacuna na regulamentação que prejudicará em muito os usuários que, em sua maioria, recorrem à Central de Atendimento da Prestadora e da Anatel para resolução de suas reclamações.

Sugestão: Estabelecer o prazo para resposta e resolução da reclamação do usuário na Central de Atendimento da Prestadora **e da Anatel** em até 5 (cinco) dias, contados a partir do registro.

Sugestão de redação:

“Art.11, inciso II - A partir de 01/01/2006, as reclamações de usuários na central de atendimento da Anatel deverão ser respondidas por escrito, em até 5 (cinco) dias úteis, de forma que possa ser acompanhada a eficácia do atendimento e resolução dos problemas dentro do prazo estabelecido na regulamentação.”

Justificativa: A sugestão visa proteger os usuários com o direito de resposta e de resolução do problema reclamado no prazo de 5 (cinco) dias. Considerando que as reclamações registradas na Central de Atendimento não são consideradas “correspondência” do usuário, não haverá sobreposição de prazos.

Capítulo VIII – Da Acessibilidade e do Atendimento Especializado.

2ª Sugestão – desistência do contrato em até 7 dias para qualquer plano.

Observação da OV: Somente foi contemplado para planos alternativos.

Sugestão de redação:

“Art. 11, inciso XXVI: a desistir do contrato de prestação de serviços, no prazo de 7 (sete) dias contados a partir da habilitação da linha do assinante, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da prestadora, em especial, por telefone ou domicílio, garantindo-lhe o direito à devolução imediata de valores eventualmente pagos, a qualquer título, monetariamente atualizados.”

a) **Art. 33** – Acrescentar o parágrafo seguinte:

§ 2.º Para efeitos da intermediação da comunicação telefônica considera-se para início de tarifação o atendimento da chamada no terminal de destino.

Justificativa: O Regulamento do STFC deve congrega todos os direitos do cidadão que utiliza o STFC. O Ministério Público de São Paulo e a Procuradoria Geral da República já havia recomendado à Anatel evitar a prática de vários regulamentos com direitos fragmentados, uma vez que dificulta o acesso à informação dos usuários. Considerando que a sugestão proposta já se encontra prevista no Art. 13 da Resolução n.º 357/2004, a inserção no Novo Regulamento do STFC concorrerá para que os usuários fiquem melhor informados de seus direitos, no capítulo especialmente destinado a esse público que naturalmente tem uma barreira na comunicação.

b) **Art. 33** – Acrescentar parágrafo que garanta a informação aos portadores de necessidades especiais da localização dos TUPs adaptados:

Sugestão de redação:

§ 3.º A concessionária deverá disponibilizar no seu site e nas lojas de atendimento pessoal o endereço dos TUPs adaptados para os portadores de necessidades especiais.

Justificativa: o número de TUPs adaptados, conforme previsão no PGMU é bem inferior, dificultando o acesso do portador de necessidades especiais. Dentro do princípio preconizado no Decreto n.º 5.296/2004, esta sugestão vem ajudar a tranpor uma barreira à comunicação.

Proposição de artigos novos:

Art. ... As multas de mora decorrentes de inadimplemento de obrigação não poderão ser superiores a 2 (dois) por cento do valor a ser pago.

Art. As chamadas a cobrar somente poderão ser tarifadas a partir do 7º segundo após o término da gravação com o sinal característico.

Art. ... A partir de 01/06/2006, a prestadora de STFC deve tornar possível ao usuário obter, a qualquer momento, informações parciais do consumo e valor referente ao período de prestação do serviço, por meio de acesso ao endereço eletrônico da prestadora, ou nas lojas de atendimento pessoal, possibilitando a impressão das informações.

Art. ... As prestadoras de STFC devem oferecer aos usuários acesso gratuito destinados aos seguintes serviços públicos de emergência:

- I – polícia 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.

Art. ... É permitida a transferência de titularidade das linhas telefônicas, na forma prevista na regulamentação específica.

Art... As prestadoras deverão disponibilizar para os usuários que solicitarem, sem ônus, o envio de sinalização para a linha telefônica do usuário, nas chamadas originadas por ele, que permita identificar o instante de atendimento de cada chamada.

Art. As prestadoras devem manter os registros decorrentes da bilhetagem de chamadas locais e de longa distância nacional e internacional armazenados obrigatoriamente por pelo menos 5 (cinco) anos a partir do registro dos dados.

Justificativa: A necessidade de manter os registros decorre de eventuais contestações de débitos, investigações policiais, processos judiciais, etc. O prazo de 5 (cinco) anos é coerente com o utilizado na legislação tributária.