



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL**

Ofício n.º 242/2005/VQ/GAB/PRDF
Representação n.º 1.16.000.000611/2004-74

Brasília/DF, 07 de outubro de 2005.

PROCURADORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

14159500 02638011

RECOMENDAÇÃO

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, por intermédio dos Procuradores da República signatários, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, com fundamento no art. 127, *caput*, da Constituição de 1988 e no art. 6º, XX, da Lei Complementar nº 75/1993;

CONSIDERANDO que a exploração do Serviço Móvel Pessoal é objeto de autorização da União (CRFB, art. 21, XI), que deve obediência aos direitos dos seus usuários e consumidores (Lei nº 8.078, de 11.09.1990), às prescrições da Lei de Concessões (Lei nº 8.987, de 13.02.1995), que dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previstos no art. 175 da Constituição, à Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472, de 16.07.1997) e à Regulamentação das Políticas Públicas de Telecomunicações (Dec. nº 4.733, de 10.06.2003);

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoar a regulamentação do Serviço Móvel Pessoal – SMP, a fim de promover a efetiva ação governamental na defesa do consumidor, conforme determina o art. 4º da Lei n.º 8.078/90, ajustando-a às demais disposições do mesmo diploma legal;

Excelentíssimo Senhor,
Dr. ELIFAS CHAVES GURGEL DO AMARAL,
DD. Presidente da ANATEL,
SAUS Qd. 06, Bl. H, Edifício Sérgio Motta,
Brasília/DF.



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL**

RECOMENDA:

Ao digno Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL que adote as providências necessárias para que sejam inseridas, na futura consulta pública destinada à mudança da Resolução 316/02, as seguintes alterações:

- 1- Previsão de que sejam obrigadas a efetuar atendimento pessoal, mediante contato direto com o público com empregado da prestadora especificamente treinado para tanto, capaz de possibilitar ao interessado ou usuário informação, esclarecimento, recebimento, mediante protocolo de reclamações e solicitações de serviço, ou qualquer outra interação ligada ao serviço em todos os pontos de venda da operadora de SMP.
- 2- Previsão de gravação das ligações efetuadas pelos usuários ao *call center* das operadoras para formalização de reclamações, a fim de possibilitar que nas fiscalizações seja apurada pela agência reguladora a correção das informações prestadas, bem como a cortesia, a urbanidade, a presteza e a eficiência do atendimento, tudo de modo a garantir o respeito à regulamentação em vigor, principalmente no tocante à compatibilidade com o PGMQ;
- 3- Previsão de que as operadoras realizem periodicamente, mediante a contratação de auditoria independente, pesquisa de satisfação do usuário do SMP, a qual deverá conter item específico referente ao atendimento pelo *call center*, divulgando amplamente os resultados;
- 4- Inserção de parágrafo específico ao atual art. 69, para assegurar ao usuário o direito a, no caso de fraude, não ser compelido a mudar seu número de acesso ou realizar qualquer despesa com substituição de estação móvel, bem como não ser cobrado pelo período em que a linha esteve indisponível devido a procedimentos de bloqueio/substituição de aparelho ou similares;
- 5- Inserção de parágrafo específico ao atual art. 69, para assegurar ao usuário o direito a, no caso de fraude, se a companhia não dispuser de meios para reativar sua linha com o mesmo número e estação móvel que foi alvo da ação fraudulenta, receber, sem qualquer tipo de ônus, outro aparelho de qualidade igual ou superior ao aparelho inutilizado;
- 6- Inserção de dispositivo específico, no Título V da Regulamentação, que impeça as prestadoras de cobrarem assinatura ou qualquer outro valor pelo período em que a estação móvel do usuário esteve inutilizada ou em reparo, por defeito de fabricação, quando o aparelho for fornecido pela prestadora, e estabeleça indenização em créditos, quando se tratar de sistema pré-pago;
- 7- Inserção de dispositivo específico, no Título V da Regulamentação, que obrigue a prestadora do SMP a, caso não reparado em 30 dias o defeito de fabricação da estação móvel adquirida pelo usuário conjuntamente com o plano de serviços, fornecer outra, sem qualquer custo, aplicando-se ao período de não utilização do aparelho a previsão do item anterior;
- 8- Inclusão de parágrafo específico ao art. 56, assegurando ao usuário, após a rescisão do contrato, o reembolso dos valores referentes aos créditos não utilizados, acrescidos de juros e correção monetária, a ser efetivado através de

90 / 1 / 2 / 3 / 4



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL

boleto de crédito enviado pela operadora ao usuário conjuntamente com o aviso de rescisão do contrato, acompanhado da respectiva discriminação;

- 9- Inclusão de parágrafo específico ao art. 56, para determinar que os créditos não utilizados poderão ser resgatados pelo usuário, a seu critério, nos postos de atendimento da prestadora, em agências bancárias, correios, lotéricas ou em outros locais por ela disponibilizados;
- 10-Inclusão de parágrafo específico ao art. 55, para assegurar ao usuário o direito de revalidar, a qualquer tempo, mediante a aquisição de novos créditos, os créditos não utilizados cujo prazo de validade se encontra expirado;
- 11-Inclusão, no atual art. 38, de proibição de cancelamento do serviço em virtude do não pagamento de fatura específica referente a ligações realizadas há mais de 90 (noventa) dias;
- 12-Supressão, da regulamentação do SMP, de prazos de carência que de qualquer modo vinculem o usuário à prestadora, proibindo a imposição de qualquer espécie de cláusula de fidelidade;
- 13-Previsão de direito do usuário à solicitação gratuita de suspensão do serviço móvel pessoal, pelo prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, bem como de proibição às prestadoras de imporem ao usuário pagamento de assinatura ou qualquer outra prestação em virtude do serviço suspenso, dentro dos prazos regulamentares;
- 14-Alteração do atual art. 21 para estabelecer a obrigatoriedade de comunicação escrita da prestadora ao usuário em qualquer caso de rescisão do contrato, devendo constar de tal comunicação a data e o meio da solicitação de interrupção do serviço, caso feita pelo usuário, a data da efetiva suspensão, e relação de débitos pendentes ou créditos remanescentes, estes acompanhados do boleto de crédito respectivo, na forma dos itens 5 e 6 desta recomendação;
- 15-Alteração do atual art. 21 para prever a gratuidade dos serviços que continuem disponíveis ao usuário após o pedido de desativação da estação móvel, sendo da inteira responsabilidade da operadora todo e qualquer débito referente a ligações efetuadas depois de feita tal solicitação;
- 16-Alteração dos atuais arts. 38 e 43 para prever que dos documentos de cobrança e dos avisos de não pagamento de débito deverá constar informação sobre o direito de contestação dos débitos, bem como as formas e os prazos pelos quais poderá o usuário fazê-lo;
- 17-Inclusão, no art. 6º, de dispositivo que preveja ser direito do Usuário, nos serviços de *call center*: a) ser atendido com a máxima presteza possível; b) ter priorizada, dentre as opções de atendimento, aquela que lhe permita contato direto com atendimento personalizado, devendo tal opção de digitação estar presente em todas as variantes possíveis de acesso ao usuário; c) ser atendido pessoalmente no prazo máximo de 10 segundos após exercida a opção de contato direto prevista no inciso b) supra;
- 18-Inclusão, no atual art. 12, de previsão de que a prestadora deverá encaminhar ao usuário, no prazo de cinco (05) dias após a formulação da queixa/reclamação/solicitação de serviços por via telefônica, correspondência

[Assinaturas manuscritas]



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL

contendo o registro do contato com o número de ordem pelo qual o usuário poderá acompanhar o atendimento;

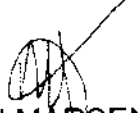
- 19-Inclusão, entre os deveres da prestadora (atual art. 10), de obrigatoriedade de envio do contrato escrito ao usuário, quando da contratação dos serviços ou em caso de qualquer alteração posterior do plano de serviço;
- 20-Previsão de obrigatoriedade de comercialização, para os planos pré-pagos, de créditos em valor correspondente à metade do valor cobrado pela assinatura do plano básico pós-pago ou dez minutos de conversação, o que for menor;
- 21- Inclusão, no Capítulo III, de dispositivo que determine expressamente o atendimento a requisições do Ministério Público e a solicitações de autoridades policiais, para fornecimento de dados cadastrais do usuário, bem como de seu número telefônico, por não se tratar, nesse caso, de quebra de sigilo de comunicações telefônicas;
- 22- Previsão de que a operadora deverá prestar informações à Anatel, ao Ministério Público, aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e aos demais órgãos e entidades legitimados para o ajuizamento de ação civil pública (art. 5º da Lei 7.437/85), sobre as reclamações e queixas dos usuários, no prazo máximo de cinco dias úteis";
- 23- Inclusão, na Seção III, do Capítulo II, de dispositivo específico que preveja, nos Planos Alternativos de Serviços que as operadoras criarem, com mecanismos de controle de conta, como bloqueios, mensagens e avisos quando atingido os limites contratados, que o não cumprimento, por parte da operadora, de sua obrigação de controle, acarretará a gratuidade dos serviços prestados quando ultrapassado o limite em questão, bem como que, quando o mecanismo de controle seja o bloqueio das ligações, esse deve ser obrigatoriamente precedido de avisos ou mensagens quando atingido o limite de 90% do valor contratado;
- 24-Inclusão, na Seção III, do Capítulo II, de dispositivo específico que preveja, nos Planos Alternativos de Serviços em que promocionalmente se conceda vantagens de preços ou ainda gratuidade vinculadas a determinada variante (prazo específico ou limite de utilização), que a transição entre a tarifa promocional e a ordinária deve ser devidamente comunicada ao usuário, via mensagem, sempre que atingidos 90% da variante e quando o benefício se esgotar pelo atingimento da mesma;
- 25-Inclusão, na Seção III, do Capítulo III, de dispositivo específico que preveja, nos Planos Alternativos de Serviços em que promocionalmente se conceda vantagens de preços ou ainda gratuidade vinculadas a determinada variante (prazo específico ou limite de utilização), que a transição entre a tarifa promocional e a ordinária deve ser devidamente comunicada ao usuário, via mensagem, sempre que atingidos 90% da variante e quando o benefício se esgotar pelo alcance da mesma.


EFICÁCIA DA RECOMENDAÇÃO: A presente recomendação dá ciência e constitui em mora os destinatários quanto às providências solicitadas, podendo implicar na adoção de todas as providências administrativas e judiciais cabíveis, em sua máxima extensão, contra os responsáveis inertes em face da violação dos dispositivos legais e direitos dos consumidores acima referidos.



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL**

PRAZO: 60 (sessenta dias), após os quais deverá ser informado ao Ministério Público Federal quais as providências tomadas.


DUOCIRAN VAN MARSEN FARENA
Procurador da República


JOSÉ OSMAR PUMES
Procurador da República


WALDIR ALVES
Procurador Regional da República


VALQUIRIA OLIVEIRA QUIXADA NUNES
Procuradora da República