

## **ANEXO À RESOLUÇÃO N.º 426, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2005**

### **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 n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, por este Regulamento, por outros Regulamentos específicos e Normas aplicáveis ao serviço, pelos contratos de concessão ou permissão e termos de autorização celebrados entre as Prestadoras e a Anatel.

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 - acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

II - Área de Tarifa Básica (ATB): parte da área local definida pela Agência, dentro da qual o serviço é prestado ao assinante, em contrapartida a tarifas ou preços do plano de serviço de sua escolha;

III - 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;

IV - assinante: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a prestadora, para fruição do serviço;

V - atendimento pessoal: atendimento presencial prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação de usuário que compareça à loja de atendimento ou Posto de Serviço de Telecomunicação, mediante protocolo de reclamação ou solicitação de serviço.

VI - Central Privativa de Comutação Telefônica (CPCT): equipamento terminal de usuário, interligado ou não a uma central de comutação;

VII - 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;

VIII - Código de Seleção de Prestadora (CSP): conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou longa distância internacional;

IX - Distribuidor Geral (DG): elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comutação;

X - estação telefônica: conjunto constituído de uma ou mais centrais de comutação e as instalações que as abrigam ou complementam;

XI - plano de serviço: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, 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 - Poder de Mercado Significativo (PMS): posição que possibilita influenciar de forma significativa as condições do mercado relevante, assim considerada pela Agência;

XIII - Ponto de Terminação de Rede (PTR): ponto de conexão da rede externa com a rede interna do assinante;

XIV - 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, na forma da regulamentação específica;

XV - Posto de Serviço de Telecomunicações (PST): conjunto de instalações de uso coletivo, mantido pela concessionária, dispondo de, pelo menos, TUP e TAP, que possibilita o atendimento pessoal ao usuário;

XVI - Prestação, Utilidade ou Comodidade (PUC): atividade intrínseca ao serviço de STFC, vinculada à utilização da sua rede, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do STFC;

XVII - prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta o STFC;

XVIII - 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;

XIX - 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;

XX - rede externa: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR, inclusive, ao DG de uma estação telefônica;

XXI - rede interna do assinante: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo assinante e se estende até o PTR, exclusive;

XXII - relação de assinantes: conjunto de informações que associa os nomes de todos os assinantes 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;

XXIII - Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC): serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

XXIV - tarifa ou preço de assinatura: valor devido pelo assinante em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso telefônico de forma individualizada para fruição contínua do serviço;

XXV - 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;

XXVI - tarifa ou preço de utilização: valor devido pelo usuário pelo uso do STFC, por unidade de medição;

XXVII - Telefone de Uso Público (TUP): aquele que permite a qualquer pessoa utilizar o STFC, por meio de acesso de uso coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora;

XXVIII - terminal: equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do usuário ao STFC;

XXIX - Terminal de Acesso Público (TAP): aquele que permite a qualquer pessoa utilizar o STFC por meio de acesso de uso coletivo, independentemente de contrato de prestação de

serviço ou inscrição junto à prestadora, incluindo, ainda, funções complementares que possibilitem o uso do STFC para conexão a Provedores de Acesso a Serviços de Internet (PASI), de livre escolha do usuário, e envio e recebimento de textos, gráficos e imagens, por meio eletrônico; e

XXX - usuário: qualquer pessoa que utiliza o STFC, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora.

## **TÍTULO II DAS CARACTERÍSTICAS DO STFC**

Art. 4º O STFC é classificado, quanto a sua abrangência, como serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

Art. 5º 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 (PGO).

Art. 6º São modalidades do STFC:

I - local: destinada à comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local;

II - longa distância nacional: destinada à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local; e

III - longa distância internacional: destinada à comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto no exterior.

Art. 7º 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.

Art. 8º Constituem pressupostos essenciais à prestação do STFC, a identificação do acesso individual ou coletivo de origem ou destino da chamada, a capacidade de rastrear a chamada e a garantia de manutenção ou suspensão do sigilo nos termos do Capítulo III do Título IV deste Regulamento.

## **TÍTULO III DAS REDES DE TELECOMUNICAÇÕES**

Art. 9º A implantação e funcionamento de redes de telecomunicações destinadas a dar suporte à prestação do STFC devem observar integralmente o disposto neste Título.

Art. 10. As redes de telecomunicações são organizadas como vias integradas de livre circulação, observadas as seguintes condições e requisitos:

I - é obrigatória a interconexão das redes de prestadoras do STFC, na forma da regulamentação;

II - deve ser assegurada a operação integrada das redes de suporte ao STFC nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional;

III - as prestadoras do STFC devem tornar disponíveis suas redes a outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, nos termos da regulamentação;

IV - é obrigatório o compartilhamento de infra-estrutura entre as prestadoras do STFC, nos termos da regulamentação;

V - as prestadoras 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, nos termos da regulamentação;

VI - independentemente da tecnologia aplicada na construção de redes de suporte ao STFC, devem ser cumpridos integralmente os requisitos técnicos e estruturais de continuidade, acesso, disponibilidade e confidencialidade, estabelecidos na regulamentação;

VII - 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;

VIII - as prestadoras devem prover, conforme disposto na regulamentação, PTR localizado na zona lindeira do imóvel indicado pelo assinante, como ponto fixo para a prestação do serviço;

IX - é vedada a utilização de equipamentos sem certificação, expedida ou aceita pela Agência, inclusive nas interfaces para conexão de equipamento terminal de assinante ou para interconexão com outra rede de telecomunicações;

X - é vedada a conexão de equipamentos terminais sem certificação, expedida ou aceita pela Agência, às redes de telecomunicações de suporte ao STFC; e

XI - as prestadoras, mediante decisão fundamentada em laudo técnico, podem vedar a conexão da rede interna do assinante, quando esta puder causar danos à rede de suporte do STFC.

## **TÍTULO IV DAS REGRAS GERAIS DE PRESTAÇÃO DO STFC**

### **Capítulo I DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

Art. 11. O usuário do STFC tem direito:

I - ao acesso e fruição do serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação 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 - ao 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 - ao detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;

VI - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;

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

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

IX - 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;

X - ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do serviço;

XI - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela prestadora, de seus dados pessoais não constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG), os quais não podem

ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem prévia e expressa autorização do usuário, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento;

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);

XIII - ao encaminhamento à Anatel, para apreciação e solução, de reclamações ou representações contra a prestadora;

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

XV - à obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao serviço de atendimento de usuários mantido pela prestadora, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC;

XVI - à substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;

XVII - à portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

XVIII - de 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 à condição para recebimento do serviço, nos termos deste Regulamento;

XIX - de ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XX - de ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;

XXI - à interceptação pela prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observados os prazos previstos no PGMQ-STFC;

XXII - à reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do assinante e aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação;

XXIII - de receber cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XXIV - à comunicação prévia da inclusão do nome do assinante em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora;

XXV - ao atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação do STFC, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de auto-atendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares;

XXVI - de selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância a cada chamada por ele originada;

XXVII - de não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;

XXVIII - de não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à central de informação e de atendimento ao usuário da prestadora; e

XXIX - de substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal do STFC, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede.

Art. 12. 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 contratado com prestadora de serviços de telecomunicações, observadas as disposições deste Regulamento.

Art. 13. Constituem deveres dos assinantes, além dos estabelecidos no art. 12 deste Regulamento:

I - providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos das prestadoras;

II - somente conectar à rede externa da prestadora, terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas nas demais disposições regulamentares; e

III - manter atualizado seus dados cadastrais na prestadora de STFC.

## **Capítulo II DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA**

Art. 14. Constituem direitos e deveres da prestadora, além daqueles previstos na Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 e na regulamentação aplicável, os discriminados nos contratos de concessão ou permissão e termos de autorização.

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.

Art. 16. A prestadora deve garantir acessibilidade ao serviço e dar atendimento especializado e prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 17. A prestadora deve manter central de informação e de atendimento ao usuário capacitada para receber e processar solicitações e reclamações, funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia.

§ 1º As solicitações e reclamações apresentadas pelo usuário devem ser processadas pela prestadora e receber um número de ordem seqüencial que deve ser informado ao usuário, no momento da solicitação, para possibilitar o seu acompanhamento.

§ 2º A prestadora deve manter o registro de reclamações à disposição da Agência e do usuário, por um período mínimo de 30 (trinta) meses.

§ 3º A prestadora deve prestar informações à Agência sobre reclamações dos usuários, quando esta solicitar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

§ 4º Ao usuário é assegurada a opção de falar diretamente com o atendente em todas as oportunidades de seleção proporcionadas, como uma das alternativas oferecidas pelo atendimento eletrônico, nos termos do PGMQ-STFC.

§ 5º A prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros de informações relacionadas às reclamações e solicitações dos usuários registradas na central de informação e de atendimento ao usuário, nas lojas de atendimento e nos PST, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

§ 6º No atendimento telefônico, as opções relativas a reclamações e solicitações de serviços relacionados ao plano básico de serviço deverão preceder às demais opções.

§ 7º A prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por usuário à central de informação e de atendimento ao usuário pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.

Art. 18. Anualmente, as prestadoras com PMS devem proceder à certificação de seus processos de coleta, registro, tarifação e faturamento, através de empresa de auditoria independente, registrada em organismo de certificação credenciado junto ao Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro).

Parágrafo único. A Anatel pode determinar às prestadoras sem PMS que procedam à certificação a que se refere o *caput*.

Art. 19. A prestadora deve estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo assinante, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual.

Art. 20. A prestadora deve informar gratuitamente aos usuários os CSP, de forma a viabilizar a identificação das prestadoras de maneira rápida, eficaz, atualizada e não discriminatória.

Parágrafo único. A divulgação da informação referida neste artigo deve ser efetivada pela referência aos CSP nos TUP, nas lojas de atendimento, nos PST, nos TAP, no documento de cobrança de prestação de serviço, na LTOG e nas centrais de atendimento.

Art. 21. No cumprimento do disposto no inciso XXII do art. 11, a prestadora tem o prazo de 30 (trinta) dias, contados da solicitação, para apresentar o laudo técnico ao assinante.

Art. 22. A prestadora deve manter todos os dados relativos à prestação do serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

### **Capítulo III DO SIGILO**

Art. 23. A prestadora é responsável pela inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a sua 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 do usuário.

Art. 24. 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 manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações, e zelando para que elas sejam cumpridas, dentro dos estritos limites autorizados.

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

§ 2º 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. 25. Não constitui quebra de sigilo a identificação, pelo assinante chamado, do assinante que origina a chamada, quando este não opõe restrição à sua identificação.

§ 1º A prestadora deve oferecer, observadas as condições técnicas, a facilidade de restrição de identificação do código de acesso do assinante que originar a chamada, quando solicitado.

§ 2º A prestadora deve oferecer ao assinante, observadas as condições técnicas e quando solicitado, a facilidade de bloqueio de chamada a ele dirigida que não trouxer a identificação do código de acesso do assinante que originou a chamada.

§ 3º A restrição prevista no *caput* não atinge as ligações destinadas aos serviços públicos de emergência, aos quais deve ser permitida a identificação do código de acesso do usuário que originar a chamada.

#### **Capítulo IV DAS REGIÕES FRONTEIRIÇAS**

Art. 26. Regiões fronteiriças são as compreendidas entre localidades situadas no Brasil e em países que com ele façam fronteira, distantes entre si até 50 (cinquenta) quilômetros, em distância geodésica, e definidas como tais em acordos firmados entre as respectivas prestadoras de serviço.

Art. 27. A prestação do STFC entre localidades situadas em regiões fronteiriças é tratada em regulamentação específica.

#### **Capítulo V DO ATENDIMENTO DE AUTORIDADES**

Art. 28. 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 compreende todos os meios necessários à utilização do serviço, em qualquer lugar do País, com eficiência e confidencialidade.

§ 3º O atendimento referido neste artigo compete 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 INTERRUÇÃO DO SERVIÇO**

Art. 29. 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. 30. É vedado à prestadora interromper a prestação do serviço ao público em geral alegando o inadimplemento de qualquer obrigação por parte da Agência ou da União.

Art. 31. Ocorrida a interrupção do STFC, por qualquer razão, a prestadora deve notificar os usuários da localidade afetada mediante aviso público, comunicando-lhes os motivos, as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços e a existência de meios alternativos para minimizar as conseqüências advindas da interrupção.

§ 1º O previsto no *caput* se aplica na ocorrência de falhas de rede de telecomunicações, de qualquer tipo, que venham a interromper o STFC em mais de 10% do total de acessos em serviço ou mais de 50 mil acessos em serviço da localidade, o que for menor.

§ 2º Nos casos previsíveis, a interrupção deve ser comunicada aos assinantes afetados, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

Art. 32. 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 úteis, 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.

Art. 33. A prestadora pode tornar indisponível o STFC, quando as instalações ou a rede interna do assinante não forem compatíveis com a especificação técnica estabelecida no contrato de prestação de serviço ou ainda quando ocorrer o previsto nos incisos X e XI do art. 10 deste Regulamento.

Parágrafo único. A interrupção neste caso dar-se-á após decorrido o prazo, não inferior a 5 (cinco) dias úteis, constante de notificação prévia ao assinante, para que corrija suas instalações, dispensada a notificação prévia no caso de iminente dano à rede externa, devidamente comprovado pela prestadora.

## **Capítulo VII DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

Art. 34. A prestadora deve tornar disponível acesso gratuito à central de informação e de atendimento ao usuário, conforme previsto no PGMQ-STFC.

§ 1º A prestadora deve divulgar a todos os usuários os endereços das lojas de atendimento pessoal, PST e códigos de acesso da central de informação e de atendimento ao usuário, que devem constar da LTOG, do contrato de prestação de serviço e do sítio da prestadora na Internet.

§ 2º O acesso à central de informação e de atendimento ao usuário deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o PGMQ-STFC.

## **Capítulo VIII**

### **DA ACESSIBILIDADE E DO ATENDIMENTO ESPECIALIZADO**

Art. 35. A prestadora deve garantir acessibilidade ao serviço mediante a supressão de barreira na comunicação e informação e dispensar o atendimento especializado e prioritário à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, nos termos da legislação, observando:

I - a prestadora deve possuir no local de atendimento, pelo menos, um telefone adaptado para comunicação direta ou para utilização por pessoa portadora de deficiência auditiva;

II - a prestadora na modalidade local deve garantir, nas localidades onde o serviço estiver disponível, a instalação de acesso individual para uso por pessoa portadora de deficiência auditiva e da fala, que disponha da aparelhagem adequada à sua utilização; e

III - a prestadora deve manter centro de atendimento para intermediação da comunicação telefônica, a ser utilizado por pessoa portadora de deficiência auditiva e da fala, que funcione em tempo integral e atenda a todo o território nacional, de forma integrada com todas as prestadoras do STFC e do Serviço Móvel Pessoal (SMP).

§ 1º Para fins de acessibilidade, considera-se barreira na comunicação e informação, qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagem por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, bem como aquele que dificulte ou impossibilite o acesso à informação.

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

§ 3º A prestadora deve tornar disponível em sua central de informação e de atendimento ao usuário, em seu sítio na Internet e nas lojas de atendimento pessoal, o endereço dos TUP adaptados para os portadores de deficiência.

## **TÍTULO V**

### **DA OFERTA E COMERCIALIZAÇÃO DO STFC**

#### **Capítulo I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 36. A oferta e comercialização do STFC e de suas PUC devem ser feitas de forma isonômica e não discriminatória, observados os termos deste Regulamento.

Art. 37. A prestadora pode oferecer descontos nas tarifas e preços, ou outras vantagens ao usuário, de forma isonômica, vedada a redução de tarifas ou preços por critério subjetivo e observado o princípio da justa competição.

Parágrafo único. Descontos e promoções ofertadas por prestadora com PMS devem respeitar os critérios adotados para a estrutura tarifária ou de preços do plano de serviço.

Art. 38. É vedado à prestadora condicionar a oferta do STFC ao consumo casado de modalidade do STFC ou de qualquer outro serviço de telecomunicações ou PUC, prestado por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladora.

Art. 39. É vedado à prestadora com PMS oferecer vantagens ao usuário em virtude da fruição de outra modalidade do STFC, de outro serviço de telecomunicação ou, ainda, de serviços adicionais ao STFC, ainda que prestados por terceiros, em ofertas prejudiciais à justa competição.

Art. 40. A prestadora não pode obrigar ou induzir o usuário a consumir serviços ou PUC oferecidos por seu intermédio ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como compelir ou submeter o usuário à condição para o recebimento do STFC.

§ 1º A prestadora não pode tornar disponível qualquer bem, serviço ou PUC, sem a expressa autorização do usuário.

§ 2º A prestadora somente pode iniciar a cobrança de bens ou PUC que tenham sido oferecidos de forma gratuita após expressa autorização do assinante.

§ 3º A prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a bem, serviço ou PUC prestados após decorridas 24 (vinte e quatro) horas do pedido de cancelamento por parte do assinante.

§ 4º É vedada a imposição de ônus ao assinante por alteração de tecnologia, modernização ou rearranjo da rede de suporte do serviço contratado.

Art. 41. A prestadora deve dar ampla publicidade a seus planos de serviço e PUC, nas localidades de prestação, com antecedência mínima de 2 (dois) dias do início da comercialização ou da implementação de alteração.

§ 1º A publicidade deve conter informações que permitam a compreensão do plano de serviço ou PUC, os valores praticados, os critérios de tarifação ou de estabelecimento de preços, as alterações introduzidas, assim como os descontos oferecidos.

§ 2º A publicidade inclui a publicação do plano de serviço ou PUC e suas alterações em jornal ou, na sua falta, outro meio de grande circulação em cada localidade de sua prestação e no sítio da prestadora na Internet, bem como divulgação nas lojas de atendimento pessoal e, quando for o caso, PST.

§ 3º A critério da prestadora, na divulgação de qualquer plano de serviço ou PUC, podem ser utilizados nomes comerciais e a forma mais conveniente de identificar os diversos itens do plano.

§ 4º Deve ser remetida à Agência, em até 7 (sete) dias após a sua publicação, cópia do comunicado público sobre a divulgação de qualquer plano de serviço ou PUC, devidamente identificado com seu número seqüencial, das respectivas alterações subseqüentes ou descontos oferecidos.

§ 5º As informações referentes aos planos de serviço e PUC devem estar disponíveis de forma integral no sítio da prestadora na Internet, nas lojas de atendimento pessoal e PST.

§ 6º Em caso de ações promocionais, o comunicado ao público deve ser veiculado durante todo o prazo da promoção.

Art. 42. Visando a preservação da justa equivalência entre a prestação do serviço e sua remuneração, as tarifas ou preços de planos de serviço ou PUC podem ser reajustados ou revisados.

Parágrafo único. Os reajustes dos valores das tarifas ou preços podem ser realizados em prazos não inferiores a 12 (doze) meses, limitados estes à variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, correspondente ao período de reajuste, observadas as disposições dos contratos de concessão ou termos de permissão ou autorização.

## **Capítulo II DOS PLANOS DE SERVIÇO**

### **Seção I Das Disposições Gerais**

Art. 43. A prestadora deve oferecer plano básico de serviço e pode oferecer planos alternativos de serviço, na respectiva modalidade, disponíveis a todos os usuários ou interessados no STFC.

§ 1º A utilização do STFC deve ser registrada, pela prestadora, para o plano básico e para os planos alternativos, obedecendo o mesmo critério.

§ 2º A prestadora deve estabelecer o prazo de vigência de seu plano de serviço, que não pode ser inferior a 12 (doze) meses, devendo ser comunicado ao usuário no ato da contratação, ressalvado o prazo de vigência do plano básico de serviço da concessionária, que corresponde ao mesmo da concessão.

Art. 44. Quando da transferência entre planos de serviço, a prestadora deve solicitar autorização expressa do assinante para continuidade da oferta de PUC contratadas.

Art. 45. É direito do assinante, a qualquer tempo, solicitar a transferência de plano básico de serviço para um plano alternativo de serviço e, vice-versa, assegurado ao assinante o direito de manter o seu código de acesso.

### **Seção II Da Comercialização de Plano de Serviço**

Art. 46. A prestadora, no ato da contratação, por atendimento pessoal, correio eletrônico ou outras formas similares, deve fornecer ao usuário documentação com informações sobre a fruição do plano de serviço contendo, no mínimo:

I - comparação do plano de serviço de opção do usuário com o plano básico de serviço;

II - informações necessárias à correta fruição do plano de serviço;

III - informações quanto à utilização de crédito, no caso de plano de serviço na forma de pagamento pré-pago;

IV - informações quanto ao acesso às diversas modalidades do STFC e a outros serviços de telecomunicações de interesse coletivo; e

V - a estrutura tarifária ou de preços do plano de serviço, a data-base de reajuste de tarifas ou preços, o critério de tarifação ou o critério de estabelecimento de preços do serviço, especificando a unidade e o tempo de tarifação mínima ou de medição mínima para cobrança.

§ 1º Na contratação por telefone ou por central de informação e de atendimento ao usuário, a prestadora, em até 5 (cinco) dias úteis da concordância com a contratação de plano alternativo, deve enviar ao usuário a documentação contendo as informações a que se refere este artigo.

§ 2º A gravação da chamada telefônica relativa à contratação deve ser mantida, no mínimo, pelo prazo de 12 (doze) meses.

§ 3º Para efeito do inciso I, deve ser assegurada ao usuário a comparação entre os valores que compõem a estrutura de preços ou tarifas, em especial os valores referentes a chamadas com diversos tempos de duração.

### **Seção III**

#### **Do Plano Básico de Serviço**

Art. 47. A prestadora deve oferecer plano básico de serviço, em uma das formas de pagamento, pós-pago ou pré-pago, entendido como o plano de serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os usuários ou interessados no STFC.

§ 1º A estrutura tarifária e os critérios de tarifação do plano básico de serviço da concessionária são definidos em regulamentação específica.

§ 2º Os valores, a estrutura de preços e os critérios de estabelecimento de preços do plano básico de autorizada do STFC são por ela definidos, devendo dar conhecimento à Agência do seu inteiro teor nas condições dispostas nos termos de autorização.

§ 3º O plano básico de serviço da autorizada do STFC não pode ser alterado durante o prazo de vigência, salvo o reajuste de preços previsto, considerando-se automaticamente renovada a sua vigência, por igual período, caso não ocorra o disposto no § 4º deste artigo.

§ 4º As alterações do plano básico de serviço devem ser comunicadas ao usuário e a Agência, em até 90 (noventa) dias, antes da próxima data de vigência.

### **Seção IV**

#### **Dos Planos Alternativos de Serviço**

Art. 48. A prestadora pode oferecer planos alternativos de serviço, nas formas de pagamento, pós-pago ou pré-pago, disponíveis a todos os usuários ou interessados no STFC, entendido como opcional ao plano básico de serviço, sendo a estrutura de preços e demais características associadas definidas pela prestadora.

§ 1º A Agência, em face da necessidade de serviços para a sociedade, pode estabelecer planos alternativos de serviço específicos a serem implementados por prestadora com PMS, devendo os preços unitários destes planos considerar parâmetros de mercado e o equilíbrio econômico financeiro do contrato.

§ 2º O plano alternativo de serviço não pode ser alterado, salvo a título de reajuste de preços previsto, considerando-se automaticamente renovada a sua vigência, por igual período, caso não ocorra o disposto no § 3º deste artigo.

§ 3º Caso a prestadora decida pela não continuidade do plano alternativo de serviço, sua intenção deve ser comunicada ao usuário e à Agência, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do seu termo final.

§ 4º Na ocorrência do previsto no § 3º deste artigo, o usuário pode solicitar, no termo final de vigência do plano, sem ônus a título de habilitação ou de adesão, a transferência para outro plano de serviço ou a rescisão do respectivo contrato de prestação de STFC.

§ 5º A prestadora não pode estabelecer prazo de vínculo do assinante a plano alternativo de serviço.

§ 6º A prestadora deve permitir a transferência de um plano alternativo de serviço para outro qualquer.

§ 7º Na transferência entre planos alternativos, é vedada a cobrança de valores não previstos na estrutura de preços do plano de destino.

§ 8º Aplicam-se aos planos alternativos de serviço as mesmas disposições regulamentares incidentes sobre o plano básico no que tange à qualidade dos serviços oferecidos, inclusive as previstas no PGMQ-STFC.

Art. 49. 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 são definidos pela Agência.

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

Art. 50. 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. 49 deste Regulamento.

Art. 51. Os valores propostos para os planos alternativos de serviço de prestadora com PMS devem permitir que a receita auferida seja suficiente para cobrir as despesas com a remuneração de redes.

Art. 52. A Agência deve coibir práticas anticompetitivas em qualquer plano alternativo de serviço, podendo, de ofício ou mediante representação, determinar à prestadora que comprove a regularidade da oferta e comercialização do plano, sob pena de suspensão da comercialização de tal plano.

### **Capítulo III DAS FORMAS DE PAGAMENTO DO STFC**

#### **Seção I Das Disposições Gerais**

Art. 53. Os serviços prestados por meio de plano básico ou alternativos de serviço oferecidos pela prestadora, podem ser pagos após a prestação do serviço, na forma pós-pago, mediante faturamento periódico, ou antecipadamente, na forma pré-pago, mediante a aquisição de créditos.

Art. 54. O valor, a forma de pagamento, a forma de medição e os critérios de cobrança do serviço devem ser estabelecidos no plano de serviço de opção do usuário e observar o disposto nas Seções III e IV do Capítulo I do Título VI, deste Regulamento.

#### **Seção II Da Forma Pós-pago**

Art. 55. O plano básico ou alternativo de serviço na forma pós-pago é aquele em que a cobrança pela prestação do serviço ocorre mediante faturamento periódico, sendo vedada a cobrança antecipada pela prestadora de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

#### **Seção III Da Forma Pré-pago**

Art. 56. O plano básico ou alternativo de serviço na forma pré-pago é aquele em que a prestação do serviço está vinculada à aquisição de créditos para fruição de tráfego.

Art. 57. O crédito referente à fruição de tráfego associado à forma pré-pago pode ser vinculado ou não a um terminal de assinante, observado o seguinte:

I - crédito pré-pago vinculado é caracterizado pela sua não portabilidade, devendo ser consumido em um terminal de assinante da prestadora que comercializou o crédito; e

II - crédito pré-pago não vinculado é caracterizado pela sua portabilidade, podendo ser consumido em diferentes terminais de acesso individual ou coletivo.

§ 1º O crédito não vinculado a terminal de assinante, pode ser utilizado em uma ou mais modalidades do STFC ou para comunicação com outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo a partir de acesso individual ou coletivo.

§ 2º O uso do crédito para fruição de tráfego na modalidade de serviço local, comercializado por prestadora com PMS na modalidade local, só é admitido quando originado nos terminais da respectiva prestadora.

§ 3º A aquisição de crédito não vinculado a terminal de assinante caracteriza a pré-seleção da prestadora que comercializou o crédito para fruição de tráfego nas modalidades de serviço de longa distância nacional e longa distância internacional.

§ 4º O crédito não vinculado a terminal de assinante comercializado por prestadora sem PMS pode ser utilizado a partir de acesso individual ou coletivo, na área local onde a prestadora sem PMS tenha acessos individuais em serviço.

§ 5º É vedada a geração de débito para fruição de tráfego, além dos créditos disponíveis, vinculados a terminal de assinante, observado o disposto no § 7º deste artigo.

§ 6º Na chamada em curso, a prestadora deve informar ao usuário, com antecedência mínima de 30 (trinta) segundos, o término do crédito de terminal vinculado ou não vinculado com um sinal ou mensagem específica.

§ 7º Após o término do crédito, a prestadora pode permitir a continuidade da chamada em curso com a geração do débito correspondente.

§ 8º A prestadora deve possibilitar a verificação, de forma gratuita e em tempo real, do crédito pré-pago disponível para utilização.

Art. 58. A Agência pode determinar à prestadora com PMS, a oferta, em uma dada região, do menor valor de crédito, a ser comercializado, bem como a proporção da sua oferta nos postos de venda.

Parágrafo único. Os créditos vinculados a terminal de assinante devem ser cumulativos.

Art. 59. O crédito, ativado no ato do registro da aquisição junto a prestadora ou quando de sua primeira utilização, no caso de cartão, deve permanecer ativo e disponível para uso por 6 (seis) meses e tem validade de 5 (cinco) anos, contados a partir de sua ativação.

Parágrafo único. Findo o prazo a que se refere o *caput*, o crédito remanescente deve permanecer à disposição do usuário que pode, no prazo de validade, requerer a reativação para uso ou, a seu critério, a devolução do saldo restante, em moeda corrente ou em depósito em conta corrente, em até 30 (trinta) dias da solicitação.

Art. 60. A prestadora deve garantir que o assinante de terminal com crédito pré-pago vinculado a terminal de assinante somente utilize o STFC nas modalidades de serviço de longa distância nacional e longa distância internacional na forma pré-pago.

Parágrafo único. O terminal a que estão vinculados os créditos deve ser identificável como tal na rede de suporte do STFC.

Art. 61. As prestadoras nas modalidades longa distância nacional e longa distância internacional devem pactuar com a prestadora que ofereça plano de serviço com crédito pré-pago vinculado a terminal de assinante, acordo de utilização da plataforma de suporte.

§ 1º O acordo deve ser pactuado em até 30 dias a partir da solicitação da prestadora interessada.

§ 2º A utilização da plataforma é onerosa, observadas condições isonômicas e não discriminatórias.

§ 3º Os valores devidos pela utilização da plataforma são definidos entre as partes.

§ 4º Não havendo acordo, a Agência pode fixar cautelarmente as condições de uso da referida plataforma.

§ 5º Em até 30 (trinta) dias contados da data da solicitação, as chamadas de longa distância nacional ou de longa distância internacional da prestadora solicitante devem ser encaminhadas, independente da conclusão da negociação entre as prestadoras envolvidas ou de resolução de conflito pela Anatel, devendo o acerto de contas ser efetuado posteriormente.

§ 6º O acerto de contas a que se refere o parágrafo anterior deve ser feito na forma estabelecida na negociação ou pela Agência, quando da resolução de conflito.

Art. 62. A prestadora que ofereça plano de serviço com crédito pré-pago vinculado a terminal de assinante, deve divulgar previamente em seu sítio na Internet as condições, o valor e a forma de pagamento pelo uso de sua plataforma por outras prestadoras.

## **Capítulo IV DA PRESTAÇÃO, UTILIDADE OU COMODIDADE**

### **Seção I Das Disposições Gerais**

Art. 63. Além da tarifa ou preço relativo ao STFC, a prestadora pode auferir receitas alternativas, complementares ou acessórias por meio de PUC, sem caracterizar nova modalidade de serviço.

§ 1º A implantação ou alteração de PUC por autorizada com PMS ou concessionária, depende de aprovação prévia e expressa da Agência, sem a qual não pode ser cobrado qualquer preço.

§ 2º A PUC deve atender os seguintes requisitos:

I - ser inerente à plataforma do serviço;

II - não caracterizar serviço de valor adicionado ou nova modalidade de serviço; e

III - não possuir características inerentes à administração e a procedimentos usuais de operação ou manutenção do serviço.

§ 3º A transferência de titularidade do contrato de prestação do serviço atende aos requisitos previstos no parágrafo anterior, podendo ser ofertada como PUC.

§ 4º Transcorrido o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento da solicitação, sem manifestação da Agência, a PUC pode ser comercializada, permanecendo a mesma sujeita à homologação da Agência.

§ 5º A prestadora deve estabelecer o prazo de vigência de PUC, que não pode ser inferior a 12 (doze) meses, devendo ser comunicado ao usuário no ato da contratação.

§ 6º Durante o prazo de vigência, a PUC não pode ser alterada, salvo o reajuste de preços na data-base, considerando-se automaticamente renovada sua vigência, por igual período, desde que não ocorra o disposto no § 8º deste artigo.

§ 7º A extinção da PUC deve ser comunicada ao usuário e à Agência, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 8º As alterações da PUC, submetidas à aprovação prévia da Agência, devem ser comunicadas ao usuário em até 30 (trinta) dias, antes de sua comercialização.

Art. 64. A autorizada sem PMS deve dar conhecimento à Agência do inteiro teor da PUC em até 5 (cinco) dias úteis após o início da comercialização.

Art. 65. No primeiro documento de cobrança ou em até 30 (trinta) dias após a contratação, a prestadora, em correspondência anexa ou em documento específico, deve enviar ao assinante informações elucidativas referente à PUC.

## **Seção II**

### **Da Oferta, Alteração e Comercialização de PUC**

Art. 66. A PUC deve ser ofertada a todos os assinantes de forma não discriminatória, ressalvadas as situações de incompatibilidade com o plano de serviço contratado, e limitações técnicas.

Parágrafo único. A prestadora somente pode comercializar um conjunto de PUC se o assinante puder contratá-las, também, de forma individual.

Art. 67. É vedada à prestadora a oferta de PUC que ponha em risco a competição ou discrimine outras prestadoras do STFC ou de outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

Parágrafo único. A Agência deve coibir práticas anticompetitivas na oferta e comercialização de PUC podendo, de ofício ou mediante representação, determinar sua extinção.

Art. 68. A Agência pode determinar que a concessionária ofereça PUC aos assinantes, observadas as limitações técnicas, devendo os preços unitários destes serviços considerar parâmetros de mercado e o direito à justa remuneração.

## **TÍTULO VI**

### **DAS FORMAS DE PROVIMENTO DO STFC**

Art. 69. 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. 70. A prestação do STFC na modalidade local em regime público se dá por meio de contrato de prestação de serviço devendo obedecer aos seguintes critérios:

I - dentro da ATB, o STFC deve ser prestado no local indicado pelo assinante, conforme contrato de prestação de serviço, observado o disposto na regulamentação; e

II - fora da ATB, a prestação do STFC se dá, por opção do assinante, por uma das seguintes formas:

a) por meio de contrato de prestação de serviço específico que deve estabelecer, além dos valores de habilitação, assinatura e utilização, praticados dentro da ATB, o preço justo e razoável para a instalação e manutenção dos meios adicionais utilizados para o atendimento do assinante pela concessionária, de forma não discriminatória; ou

b) por meio de atendimento rural a ser estabelecido em regulamentação.

§ 1º A ATB é constituída pelo conjunto de localidades pertencentes à mesma área local e atendidas com acessos individuais do STFC na modalidade local.

§ 2º A concessionária deve assegurar a realização das instalações necessárias à prestação do serviço, nos termos da regulamentação.

§ 3º No caso de solicitação de serviço fora da ATB, a concessionária deve apresentar ao solicitante, em até 45 (quarenta e cinco) dias após a solicitação, a proposta de contrato específico para provimento do serviço.

Art. 71. O provimento do STFC pela prestadora em regime privado deve ser feito de acordo com o termo de autorização.

## **Seção I Das Instalações**

Art. 72. 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 à 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 A CPCT é, para todos os efeitos deste Regulamento, considerada como equipamento terminal de assinante.

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

§ 4º O terminal de assinante constitui parte integrante da rede interna do assinante.

Art. 73. 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.

## **Seção II Do Contrato de Prestação de Serviço**

Art. 74. Contrato de prestação de serviço deve corresponder ao 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, no caso de plano de serviço na forma pós-pago, ou mediante a aquisição de créditos, no caso de plano de serviço com crédito pré-pago vinculado a terminal de assinante.

§ 1º O contrato padrão de adesão da prestadora com PMS e suas alterações devem ser aprovados pela Agência antes de serem divulgados e aplicados, 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.

§ 2º Os contratos de prestação de STFC nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional são considerados celebrados com cada prestadora, por adesão, quando da habilitação do assinante junto à prestadora na modalidade local.

§ 3º A prestadora deve fornecer cópias do contrato de prestação de serviço e do plano de opção do assinante, bem como informar as condições de prestação de serviço, em até 5 (cinco) dias da contratação, independentemente de solicitação do assinante.

Art. 75. 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 na modalidade local não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após 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 na modalidade local deve comunicar a rescisão do contrato às demais prestadoras 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 ou em depósito em conta corrente, em até 30 (trinta) dias.

Art. 76. O contrato de prestação de STFC deve ser redigido em linguagem clara e adequada 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 prazo de vigência, 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.

Parágrafo único. As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor devem ser redigidas com destaque e permitir sua imediata e fácil compreensão.

Art. 77. A prestadora 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, com a própria prestadora.

Art. 78. Aplicam-se ao contrato de prestação de STFC as regras do Código de Defesa do Consumidor, Lei n.º 8.078, de 1990, e suas alterações, salvo hipótese de ser a norma regulamentar mais benéfica ao consumidor.

### **Seção III** **Da Cobrança do Serviço na Forma Pós-pago**

Art. 79. O valor, a forma de tarifação ou de medição e os critérios de cobrança dos serviços prestados devem ser estabelecidos nos planos de serviço.

Art. 80. A entrega do documento de cobrança ao assinante, por código de acesso, constituído de demonstrativo e fatura dos serviços prestados, deve ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes do seu vencimento.

§ 1º Havendo autorização expressa do assinante, o demonstrativo e fatura do serviço podem ser apresentados em um único documento de cobrança, agrupando seus códigos de acesso.

§ 2º A prestadora deve oferecer ao assinante, no mínimo, seis possíveis datas de vencimento do documento de cobrança.

§ 3º A prestadora somente pode cobrar pela emissão da segunda via do documento de cobrança, quando comprovar o envio do documento na forma estabelecida neste Regulamento, observado o disposto no art. 86.

§ 4º Havendo autorização expressa do assinante, o documento de cobrança pode ser apresentado e obtido por meio da Internet.

Art. 81. O documento de cobrança emitido pela prestadora deve conter o telefone da central de informação e de atendimento ao usuário da prestadora e da ouvidoria ou órgão de recurso da prestadora, bem como o código de acesso da central de atendimento da Anatel.

Art. 82. 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 período que compreende a cobrança do serviço, 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 autorização 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 ou outros valores devidos que não decorram exclusivamente da prestação do STFC 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.

Art. 83. A prestadora na modalidade local deve fornecer, mediante solicitação do assinante, documento de cobrança do serviço contendo o detalhamento das chamadas locais 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 Nas localidades das áreas locais em que não houver o fornecimento do detalhamento a que se refere o *caput*, é vedada à prestadora a cobrança da tarifa ou preço de utilização do STFC, excedente à franquia mensal.

§ 2º A oferta do detalhamento em uma área local obriga a prestadora com PMS a estender a oferta às demais áreas locais de sua área de prestação com número igual ou superior de terminais em serviço.

§ 3º O fornecimento do detalhamento a que se refere o *caput* é gratuito, sendo facultada a sua cobrança nos seguintes casos:

I – fornecimento da segunda via do detalhamento, quando comprovada a entrega da primeira via ao assinante; e

II – fornecimento de detalhamento de chamadas contido em documento de cobrança emitido, cujo vencimento ocorreu há mais de 120 (cento e vinte) dias da solicitação.

§ 4º A Agência pode definir o valor máximo da cobrança a que se refere o § 3º.

Art. 84. A prestadora na modalidade local deve faturar separadamente os serviços de telecomunicações prestados nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional e serviços que não constituem STFC.

Art. 85. Havendo acordo de cobrança conjunta com outra prestadora ou com outras empresas, a prestadora na modalidade local pode cobrar as demais modalidades de STFC e outros serviços, observado o direito à contestação de valores de cada prestadora e serviço, além do disposto no art. 106 deste Regulamento.

§ 1º Mediante solicitação do assinante, cada prestadora deve tornar disponível, separadamente, seu documento de cobrança.

§ 2º A prestadora deve discriminar no documento de cobrança, de forma clara e adequada, os valores devidos pelo assinante a outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, asseguradas condições justas e não discriminatórias, nos termos dos contratos e acordos firmados entre elas.

§ 3º A prestadora 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. 86. A prestadora deve permitir ao assinante o pagamento individualizado de cada serviço e prestadora por meio do documento de cobrança, ou fornecer a segunda via do documento, sem ônus, com prazo adicional de 15 (quinze) dias para pagamento, contado da data de emissão do documento, no caso de contestação do débito.

Art. 87. O documento de cobrança deve permitir ao assinante o pagamento da fatura em qualquer dos locais indicados pela prestadora, os quais devem estar convenientemente distribuídos na localidade.

Art. 88. O assinante e a prestadora podem acordar a emissão de documentos de cobrança com periodicidade superior a 30 (trinta) dias.

Art. 89. As chamadas locais e de longa distância nacional podem ser cobradas em documento de cobrança de terceiro, desde que o mesmo autorize expressamente.

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

Art. 90. A prestadora pode identificar e proceder ao bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de longa distância internacionais originadas no STFC que apresentem características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à internet.

Parágrafo único. O usuário não é obrigado a pagar por chamadas de longa distância internacional que apresentem características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à Internet.

Art. 91. A prestadora pode identificar o código de acesso de destino, vinculado a reclamações de assinantes, de chamadas na modalidade de longa distância internacional, devendo informar aos usuários sobre os critérios de tarifação da chamada.

Art. 92. No STFC prestado em regiões fronteiriças deve haver acordo entre as prestadoras para a realização de chamadas a cobrar.

Art. 93. A prestadora 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 A prestadora não pode suspender a prestação do serviço ou impor qualquer restrição ao usuário em virtude de débitos apresentados a ele fora dos prazos estabelecidos neste artigo.

#### **Seção IV**

#### **Da Cobrança do Serviço na Forma Pré-pago**

Art. 94. Os planos de serviço na forma pré-pago, mediante a aquisição de créditos vinculados ou não vinculados a terminal de assinante, prescindem da emissão de documento de cobrança e devem observar, especialmente, o disposto na Seção III do Capítulo III do Título V, deste Regulamento.

Art. 95. 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 - a quantidade e o valor dos créditos adquiridos;

III - o valor do crédito disponível para utilização;

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

V - as facilidades adicionais utilizadas;

VI - os descontos concedidos; e

VII - o destaque do ICMS.

Parágrafo único. O fornecimento do demonstrativo a que se refere este artigo deve observar o disposto no § 3º do artigo 83.

## **Seção V**

### **Da Contestação de Débitos**

Art. 96. O usuário tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados pela prestadora, não se obrigando a pagamento dos valores que considere indevidos.

§ 1º O pagamento dos valores contestados somente pode ser exigido pela prestadora quando esta comprovar a prestação dos serviços objeto do questionamento.

§ 2º O débito contestado deve ser excluído da fatura ou do demonstrativo de prestação de serviço, observado o disposto no art. 86, sendo sua nova inclusão condicionada a devida justificativa, por escrito e sem ônus, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada im procedente pela prestadora.

Art. 97. A contestação de débitos, em todas as hipóteses, pode ser apresentada pessoalmente pelo usuário, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, ou por qualquer meio de comunicação à distância.

§ 1º A contestação deve ser processada pela prestadora e receber um número de ordem sequencial a ser informado ao usuário para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da central de informação e de atendimento ao usuário.

§ 2º Em qualquer hipótese, o usuário deve ser informado sobre o resultado da apreciação da contestação.

Art. 98. 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 cobrada indevidamente 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.

Art. 99. A contestação de débitos junto à prestadora não impede que o usuário promova, por outras formas, a contestação da cobrança, de acordo com o que prevê o art. 5º, XXXV da Constituição Federal e a Lei n.º 9.472, de 1997.

## **Seção VI**

### **Da Suspensão do STFC por Falta de Pagamento**

Art. 100. 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 decorrente diretamente da prestação do STFC inserido no documento de cobrança de prestação de serviço, de periodicidade regular, sem contestação pelo assinante.

§ 2º O débito que caracteriza a inadimplência do assinante deve ser incorporado no documento de cobrança, de periodicidade regular, subsequente, ou no demonstrativo de prestação de serviço.

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

§ 4º A prestadora deve notificar o assinante, por escrito, em até 15 (quinze) dias após o vencimento do primeiro documento de cobrança, de periodicidade regular, não quitado, ou da data que caracteriza a inadimplência prevista no § 1º anterior, dos seus direitos de contestação do débito e da possibilidade de suspensão parcial do serviço por inadimplência.

§ 5º A inserção de débito em documento de cobrança relativo à venda de bens ou serviços de valor adicionado em desacordo com esta regulamentação implica nova emissão do documento de cobrança apresentado, mantidos os valores, descaracterizando a inadimplência, sujeitando-se a prestadora às penalidades previstas na Lei e na regulamentação.

Art. 101. 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.

Art. 102. 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, observadas as restrições técnicas.

§ 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.

Art. 103. As notificações a que se referem os artigos 100 e 102 podem ocorrer por qualquer meio, cabendo à prestadora, em caso de contestação pelo assinante, o ônus da prova.

Art. 104. Transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total do provimento do serviço em determinada modalidade de STFC, por inadimplência, a prestadora pode rescindir o contrato de prestação de serviço, desde que notifique o assinante por escrito.

§ 1º Rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, a prestadora pode incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que notifique o assinante por escrito.

§ 2º O registro a que se refere o parágrafo anterior somente pode ser efetivado decorridos 15 (quinze) dias do comprovado recebimento da notificação pelo assinante.

Art. 105. A apresentação da contestação dos débitos por parte do assinante suspende a fluência dos prazos estabelecidos nos artigos 100, 101, 102 e 104 do presente Regulamento, até que o mesmo seja notificado da decisão da prestadora.

§ 1º O assinante pode solicitar que a notificação a que se refere o *caput* seja feita por escrito.

§ 2º Caso o assinante do plano de serviço na forma pós-pago apresente contestação parcial, a prestadora deve emitir novo documento de cobrança, suspendendo a cobrança da quantia impugnada e contemplando o pagamento da parte incontroversa, isentando o assinante de quaisquer juros ou multa até o vencimento da nova fatura.

Art. 106. Somente deve haver suspensão do serviço na modalidade e na prestadora em que for constatada a inadimplência do assinante, inclusive nos casos de cobrança conjunta, dando-se continuidade normal à prestação das demais modalidades e prestadoras de serviço, exceto nos casos de inadimplência do STFC na modalidade local.

Art. 107. O assinante, isento de qualquer ônus, tem direito de certidão e de requerer a retificação das informações de inadimplência relativas a sua pessoa.

Art. 108. A prestadora responde pelos danos de qualquer natureza em razão de informação inverídica de inadimplência.

Art. 109. 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 a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, inclusive no tocante aos prazos previstos nesta seção.

§ 1º O serviço deve ser restabelecido em até 24 (vinte e quatro) horas após a declaração ou comprovação do pagamento pelo assinante ou da celebração de acordo entre a prestadora e o assinante.

§ 2º É vedada a cobrança de tarifa ou preço referente ao restabelecimento do serviço.

Art. 110. As quitações de débito relativas a contratos rescindidos habilitam as pessoas naturais ou jurídicas a pleitearem novo atendimento junto à prestadora de STFC.

## **Seção VII**

### **Da Suspensão do STFC a Pedido do Assinante**

Art. 111. 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.

§ 1º A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista neste artigo deve ser oferecida como PUC, podendo ter caráter oneroso.

§ 2º É vedada a cobrança de tarifa ou preço de assinatura, no caso do bloqueio previsto neste artigo.

§ 3º A prestadora tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação a que se refere este artigo.

Art. 112. O assinante tem o direito de requerer a cessação do bloqueio a que se refere o art. 111 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. 113. Observadas as disposições do art. 111 e seus parágrafos, o assinante pode requerer à prestadora de qualquer modalidade de STFC a suspensão do provimento do serviço.  
Parágrafo único. As prestadoras de STFC em cada modalidade são responsáveis pelo bloqueio ou suspensão do provimento do serviço.

### **Seção VIII Da Mudança de Endereço das Instalações**

Art. 114. Na mudança de endereço de instalação do terminal do assinante dentro da mesma localidade, devem ser observados os prazos estabelecidos no PGMQ-STFC.  
Parágrafo único. O valor a ser cobrado pela mudança de endereço do terminal do assinante não pode ser superior ao valor da habilitação praticado pela prestadora no seu plano básico.

Art. 115. Ao assinante é assegurado o direito de manter 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 IX Do Código de Acesso**

Art. 116. 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 informação de código de acesso de assinante do STFC;

II - LTOG; e

III - sistema de interceptação de chamadas, na forma prevista no PGMQ-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. 117. 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.

Parágrafo único. A antiga prestadora deve implementar a interceptação das chamadas em até 48 (quarenta e oito) horas a partir da solicitação da nova prestadora.

Art. 118. 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.

Parágrafo único. O prazo máximo para atendimento ao disposto no caput é de 72 (setenta e duas) horas após o pedido do assinante.

Art. 119. A prestadora deve assegurar o direito do assinante à portabilidade de código de acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação.

## **Capítulo II DOS TELEFONES DE USO PÚBLICO**

Art. 120. A concessionária na modalidade local deve manter 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 - PGMU, o PGMQ-STFC e a regulamentação específica.

Art. 121. 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.

Art. 122. Os TUP devem garantir o acesso gratuito ao serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC e aos serviços públicos de emergência definidos em regulamentação.

## **Capítulo III DO SERVIÇO TEMPORÁRIO**

Art. 123. A prestadora com PMS deve oferecer o STFC em caráter temporário para atendimento de situação de demanda excepcional de STFC em exposições, exposições, simpósios, seminários, feiras e outros eventos que importem em grande mobilização de pessoas.

§ 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 VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 124. As prestadoras consideradas detentoras de PMS na prestação do STFC, em cada setor do PGO, são determinadas pela Agência em ato específico.

§ 1º Para efeito deste Regulamento e até que a Anatel determine quais são as prestadoras detentoras de PMS no STFC, as concessionárias do STFC são consideradas prestadoras com PMS.

§ 2º São mantidas, para as concessionárias do STFC, as obrigações constantes dos contratos de concessão.

Art. 125. Quando exigida a autorização expressa do assinante para qualquer ação neste Regulamento, esta pode ser apresentada pessoalmente, ou por seu representante legal, na forma escrita, ou por qualquer meio de comunicação à distância.

Parágrafo único. Nos casos de autorização efetivada por meio de comunicação à distância, cabe à prestadora, ocorrendo contestação, o ônus da prova, por meio de gravação ou documento escrito.

Art. 126. A Agência deve estabelecer, em ato específico, extrato deste Regulamento que deve ser reproduzido na LTOG e no sítio da prestadora na Internet.

Art. 127. Este Regulamento entra em vigor a partir de 1º de janeiro de 2006.

§ 1º A prestadora deve adaptar o contrato padrão de adesão, os planos de serviço e PUC existentes na data a que se refere o *caput*, a este Regulamento, até 30 de abril de 2006.

§ 2º A implementação do detalhamento a que se refere o art. 83, se dará:

I – para as concessionárias, nos termos da regulamentação; e

II – para as autorizadas, no prazo de até 12 (doze) meses, findo o qual deve-se observar o disposto no § 1º do art. 83 deste regulamento.

§ 3º A prestadora deve tornar disponível o acesso da Anatel nos termos do § 5º do art. 17 deste Regulamento até 1º de julho de 2006.