

ANEXO I À CONSULTA PÚBLICA Nº 45, DE 8 DE AGOSTO DE 2011.

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº XXX, DE DD DE MM DE AA
REGULAMENTO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO E DA ABRANGÊNCIA

Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e fruição do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

Art. 2º A prestação do SCM é regida pela Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, pelo Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 73, de 25 de novembro de 1998, por outros regulamentos, normas e planos aplicáveis ao serviço, pelos termos de autorização celebrados entre as Prestadoras e a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e, especialmente, por este Regulamento.

Art. 3º O SCM é um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de Serviço.

§ 1º Distinguem-se do SCM o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens e os serviços de televisão por assinatura, tais como o Serviço de TV a Cabo, o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH), o Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA) e o Serviço de Distribuição de Sinais de TV por Meios Físicos (DISTV).

§ 2º A prestação do SCM não admite a transmissão, emissão e recepção de informações de qualquer natureza que possam configurar a prestação de serviços de radiodifusão ou de televisão por assinatura, assim como o fornecimento de sinais de vídeos e áudio, de forma irrestrita e simultânea, para os Assinantes, na forma e condições previstas na regulamentação desses serviços.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 4º Para os fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

I - Área de Prestação de Serviço: área geográfica de âmbito nacional, regional, estadual ou local, onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;

II - Área de Uso de Radiofrequência: área geográfica, compreendida pela área de prestação do serviço, para a qual a Prestadora detém autorização de uso de radiofrequências;

III - Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM;

IV - Centro de Atendimento: órgão da Prestadora de SCM responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou de atendimento ao Assinante;

V - Credenciado: é a pessoa jurídica, credenciada junto à Prestadora Origem, apta a representá-la na Prestação do SCM, devendo ser empresa constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no País;

VI - Grupo: Prestadora de Serviços de Telecomunicações individual ou conjunto de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações que possuam relação de controle, como controladoras, controladas ou coligadas, aplicando-se os conceitos do Regulamento para Apuração de Controle e de Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 101, de 4 de fevereiro de 1999;

VII - Informações Multimídia: sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza;

VIII - Início da operação comercial do serviço: oferecimento regular do serviço com pelo menos um contrato de prestação assinado;

IX - Interconexão: ligação entre redes de telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de serviço de outra ou acessar serviços nelas disponíveis;

X - Licença para Funcionamento de Estação: é o ato administrativo por meio do qual a Agência reconhece ao autorizado, o direito de funcionamento de uma estação de comunicação multimídia;

XI - Oferta Conjunta: oferta do SCM em conjunto com outro Serviço de Telecomunicações, mediante a concessão de benefício;

XII - Prestadora: pessoa jurídica que mediante autorização presta o SCM;

XIII - Prestadora de Pequeno Porte: Prestadora de SCM com até cinquenta mil Assinantes;

XIV - Prestadora Origem: é a Autorizada do Serviço de Comunicação Multimídia com a qual o Credenciado possui relação para a exploração de SCM;

XV - Projeto Técnico: conjunto de documentos que descreve as principais características do serviço e da rede propostas, servindo de referência para emissão da autorização;

XVI - Recursos de Numeração: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos utilizados para permitir o estabelecimento de conexões entre diferentes terminações de rede, possibilitando a fruição de serviços de telecomunicações;

XVII - Serviço de Valor Adicionado (SVA): atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações;

XVIII - Setor de Atendimento: estabelecimento, da própria Prestadora ou credenciado desta, onde o Assinante tem acesso pessoal a serviço, e informação do mesmo, oferecido pela prestadora;

XIX - Terminação de Rede: ponto de acesso individualizado de uma dada rede de telecomunicações; e

XX – Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

TÍTULO II

DAS CARACTERÍSTICAS DO SCM

CAPÍTULO I

DA NUMERAÇÃO E DA INTERCONEXÃO

Art. 5º A utilização de recursos de numeração pelas redes de suporte à prestação do SCM é regida pelo Regulamento de Numeração, aprovado pela Resolução n.º 83, de 30 de dezembro de 1998 e pelo Plano de Numeração do SCM.

Art. 6º É obrigatória, quando solicitada, a interconexão entre as redes de suporte do SCM e entre estas e as redes de outros serviços de telecomunicações de interesse coletivo, observado o disposto na Lei n.º 9.472, de 1997, e no Regulamento Geral de Interconexão, aprovado pela Resolução n.º 410, de 11 de julho de 2005.

CAPÍTULO II

DAS REDES

Art. 7º É assegurado aos interessados o uso das redes de suporte do SCM para provimento de SVA de forma não discriminatória e a preços e condições justos e razoáveis.

Parágrafo único. A Anatel deve estabelecer regras que assegurem a utilização das redes de SCM para suporte ao provimento de SVA, dispondo também sobre o relacionamento entre provedores destes serviços e Prestadoras do SCM, conforme previsto no § 2º do art. 61, da Lei n.º 9.472, de 1997.

Art. 8º As Prestadoras de SCM têm direito ao uso de redes ou de elementos de redes de outras Prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, de forma não discriminatória e a preços e condições justos e razoáveis.

Parágrafo único. As Prestadoras de SCM devem possibilitar o uso de suas redes ou de elementos dessas redes a outras Prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, inclusive para a revenda do SCM, de forma não discriminatória e a preços e condições justos e razoáveis.

Art. 9º A remuneração pelo uso de redes deve ser livremente pactuada entre as Prestadoras de SCM e as demais Prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

TÍTULO III

DAS AUTORIZAÇÕES

CAPÍTULO I

DA AUTORIZAÇÃO PARA EXPLORAÇÃO DO SCM

Art. 10. A exploração do SCM depende de autorização da Anatel, devendo basear-se nos princípios constitucionais da atividade econômica.

Parágrafo único. Não haverá limite ao número de autorizações para exploração do SCM, que serão expedidas por prazo indeterminado e a título oneroso, conforme estabelecido nos artigos 48 e 136 da Lei n.º 9.472, de 1997.

Art. 11. A autorização para exploração do SCM pode ser expedida nas seguintes áreas de prestação:

I – local: Área Local conforme definida no Regulamento sobre Áreas Locais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral – STFC, aprovado pela Resolução n.º 373, de 3 de junho de 2004, e suas alterações;

II – estadual: área contendo os limites geográficos correspondentes às Unidades da Federação, incluindo o Distrito Federal;

III – regional: área contendo os limites geográficos correspondentes às regiões estabelecidas no Anexo III; ou

IV – nacional: área que compreende todo território nacional.

Art. 12. Visando impedir a concentração econômica do mercado, promover e preservar a justa e ampla competição, a Anatel pode estabelecer restrições, limites ou condições a empresas ou grupos empresariais quanto à obtenção e transferência de autorizações de SCM.

Art. 13. São condições subjetivas para a obtenção de autorização para exploração do SCM pela empresa:

I - estar constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no país;

II - não estar proibida de licitar ou contratar com o Poder Público, não ter sido declarada inidônea ou não ter sido punida, nos dois anos anteriores, com a decretação da caducidade de concessão, permissão ou autorização para prestação de serviços de telecomunicações, ou da caducidade do direito de uso de radiofrequências;

III - dispor de qualificação jurídica e técnica para bem prestar o serviço, capacidade econômico-financeira, regularidade fiscal e estar em situação regular com a Seguridade Social; e

IV - não ser, na mesma Área de Prestação de Serviço, ou parte dela, encarregada de prestar a mesma modalidade de serviço.

Parágrafo único. A Anatel poderá estabelecer outros condicionamentos para a habilitação visando propiciar competição efetiva e impedir a concentração econômica no mercado.

Art. 14. A pessoa jurídica que preencher as condições previstas em lei e na regulamentação pertinente pode requerer à Anatel, mediante formulário próprio, autorização para prestação do SCM, acompanhado de projeto técnico elaborado nos termos do Anexo II deste Regulamento.

Parágrafo único. A interessada deve apresentar à Anatel os documentos relativos à habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira e de regularidade fiscal, conforme o disposto no Anexo I deste Regulamento.

CAPÍTULO II

DA FORMALIZAÇÃO DA AUTORIZAÇÃO

Art. 15. A autorização é formalizada mediante assinatura de Termo, cuja eficácia se dá com a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União (D.O.U.).

Art. 16. Devem constar do Termo de Autorização, entre outros:

I – o serviço autorizado e a área de prestação;

II – as condições para expedição do termo;

III – os direitos e deveres da autorizada;

IV – os direitos e deveres dos Assinantes;

V – as prerrogativas da Anatel;

VI - as condições gerais de exploração do serviço;

VII – as condições específicas para prestação e exploração do serviço;

- VIII – as disposições sobre interconexão;
- IX – a vinculação às normas gerais de proteção à ordem econômica;
- X – as formas de contraprestação pelo serviço prestado;
- XI – as disposições sobre transferências;
- XII – as disposições sobre fiscalização;
- XIII – as sanções;
- XIV - as formas e condições de extinção; e
- XV – a vigência, a eficácia e o foro.

CAPÍTULO III

DA EXTINÇÃO DA AUTORIZAÇÃO PARA EXPLORAÇÃO DO SCM

Art. 17. A autorização para exploração do SCM extingue-se por cassação, caducidade, decaimento, renúncia ou anulação, conforme disposto na Lei n.º 9.472, de 1997.

CAPÍTULO IV

DA AUTORIZAÇÃO DE USO DE RADIOFREQUÊNCIAS

Art. 18. As condições para outorga de autorização e coordenação de uso de radiofrequências estão estabelecidas no Regulamento de Uso do Espectro de Radiofrequências, aprovado pela Resolução n.º 259, de 19 de abril de 2001.

Art. 19. O compartilhamento de radiofrequências destinadas ao SCM deve ser autorizado pela Anatel se não implicar em interferência prejudicial nem impuser limitação à prestação do SCM.

CAPÍTULO V

DA INSTALAÇÃO E LICENCIAMENTO DO SISTEMA

Art. 20. O prazo para o início da operação comercial do serviço não pode ser superior a dezoito meses, contado a partir da data de publicação do ato de autorização para prestação do serviço no D.O.U.

§ 1º O prazo previsto neste artigo pode ser prorrogado uma única vez, por no máximo doze meses, se as razões apresentadas para tanto forem julgadas relevantes pela Anatel.

§ 2º O prazo para início da operação comercial do serviço, quando este depender de sistema radioelétrico próprio, é contado a partir da data de publicação do ato de autorização de uso de radiofrequência no D.O.U.

Art. 21. Concluída a instalação do sistema, antes de entrar em funcionamento em caráter definitivo, a Prestadora, com a finalidade de testá-lo e ajustá-lo, pode operar em caráter experimental, pelo período máximo de noventa dias, desde que comunique à Anatel, com antecedência mínima de cinco dias úteis, não podendo ultrapassar o prazo de início da exploração comercial do serviço.

Parágrafo único. O caráter experimental da operação não exime a Prestadora de suas responsabilidades, especialmente quanto à emissão de interferências nas faixas de radionavegação marítima e aeronáutica.

Art. 22. Antes de iniciar o funcionamento de uma Estação, a Prestadora deve solicitar à Anatel a emissão de Licença para Funcionamento de Estação.

Art. 23. A autorizada, na medida em que tenha concluído a instalação ou alteração de características técnicas de estação existente, deve requerer à Anatel a emissão da respectiva licença de funcionamento.

§ 1º A Licença para Funcionamento de Estação será entregue à Prestadora do serviço, mediante comprovação do recolhimento da Taxa de Fiscalização de Instalação (TFI), conforme regulamentação.

§ 2º A estação só pode entrar em operação após seu licenciamento.

Art. 24. Os documentos listados a seguir devem permanecer sob responsabilidade da autorizada e devem ser apresentados à Anatel, quando solicitados:

I - Anotação de Responsabilidade técnica (ART), devidamente quitada, relativa à instalação ou alteração de estação; e

II – Termo de Responsabilidade de Instalação, assinado por profissional habilitado pelo Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia (CREA), certificando que as instalações correspondem às características técnicas das estações cadastradas no Banco de Dados Técnicos e Administrativos da Anatel.

Art. 25. A Prestadora deve informar à Anatel todas alterações das características técnicas constantes do Projeto Técnico, no prazo máximo de quinze dias antes de sua efetivação.

Art. 26. Cabe à Prestadora quando da instalação de estação:

I - observar as posturas municipais e outras exigências legais pertinentes, quanto a edificações, instalação e manutenção de torres e antenas, bem como a instalação e manutenção de linhas físicas em logradouros públicos;

II - assegurar que a instalação de suas estações esteja em conformidade com a regulamentação pertinente; e

III - obter a consignação da radiofrequência necessária, caso não utilize apenas meios confinados ou meios de terceiros.

Art. 27. A instalação deve observar as boas normas de engenharia, em particular quanto à observância de coordenação de radiofrequências e a não emissão de

interferências nas faixas de radiofrequências utilizadas para radionavegação marítima e aeronáutica.

Art. 28. Os equipamentos de telecomunicações, incluindo os sistemas irradiantes, devem possuir certificação expedida ou aceita pela Agência, de acordo com a regulamentação vigente.

Art. 29. A Licença para Funcionamento de Estação deve estar disponível a qualquer tempo à Anatel.

CAPÍTULO VI

DAS TRANSFERÊNCIAS

Art. 30. A transferência da autorização para exploração de SCM e da autorização para uso de radiofrequência a ele associada exige prévia anuência da Anatel.

Art. 31. Para transferência da autorização do SCM, a interessada deve:

I – atender às exigências compatíveis com o serviço a ser prestado, em relação à qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, habilitação jurídica e regularidade fiscal, apresentando a documentação enumerada no Anexo I deste Regulamento; e

II – apresentar declaração firmada por seu representante legal, comprometendo-se a cumprir todas as cláusulas do termo de autorização em vigor, subrogando-se nos direitos e obrigações da primitiva autorizada.

Art. 32. A transferência da autorização somente pode ser efetuada após três anos contados do início efetivo da operação comercial do serviço.

Art. 33. A transferência da autorização entre empresas de um mesmo Grupo, pode ser efetivada pela Anatel a qualquer momento, mediante solicitação das partes interessadas e com observância do disposto no art. 31 deste regulamento.

Art. 34. Todos os pedidos de transferência devem ser instruídos com os documentos enumerados no Anexo IV deste Regulamento, conforme o caso.

Art. 35. A cisão, a fusão, a transformação, a incorporação, a redução do capital social ou a transferência do controle societário de Prestadora de SCM está sujeita à posterior aprovação pela Anatel, visando a manutenção das condições de autorização ou de outras condições previstas na regulamentação, devendo a Prestadora enviar à Agência, no prazo de até sessenta dias contado da data de registro no órgão competente, requerimento contendo a documentação a que se referem os arts. 3º e 4º do Anexo IV, deste Regulamento, conforme o caso.

Art. 36. A cisão, a fusão, a transformação, a incorporação, a redução do capital social ou a transferência do controle societário não é admitida se prejudicar a competição ou colocar em risco a execução dos compromissos assumidos, observadas as normas gerais de proteção à ordem econômica e, especialmente, o art. 7º da Lei n.º 9.472, de 1997.

Art. 37. A modificação da denominação social das Prestadoras de SCM e de suas sócias diretas e indiretas deve ser comunicada à Agência, no prazo de sessenta dias, após o registro do ato no órgão competente.

Art. 38. Os acordos de sócios, que regulam as transferências de quotas e ações, bem como o exercício do direito de voto, das Prestadoras de SCM e os de suas sócias diretas e indiretas, devem ser comunicados à Agência em até sessenta dias, após o registro no órgão competente.

Art. 39. As comunicações de que tratam os arts. 37 e 38 devem ser instruídas com a documentação a que se refere o art. 5º do Anexo IV deste Regulamento.

TÍTULO IV

DA REPRESENTAÇÃO DE SCM POR CREDENCIADO

Art. 40. A representação do SCM por Credenciado compõe a oferta do SCM em conjunto com a Prestadora Origem, nos termos do presente regulamento, estando sujeita à organização por parte da Anatel nos termos do art. 1º da LGT, classificando-se o Credenciado como Representante de determinada Prestadora Origem para o desenvolvimento de atividade inerente, acessória ou complementar ao SCM, nos termos do inciso II do art. 55 deste Regulamento, permitindo, por meio de processos simplificados e eficientes, a existência de um maior número de ofertantes do Serviço no mercado, com propostas inovadoras de facilidades, condições e relacionamento com os Usuários do SCM, agregando, entre outros, volumes e SVA.

§1º A representação do SCM por Credenciado não se confunde com a Representação Comercial, de que trata a Lei nº 4.886, de 9 de dezembro de 1965.

§2º A Prestadora Origem e o Credenciado têm responsabilidade solidária no que tange à garantia dos direitos dos Assinantes de SCM decorrentes desse regulamento e da legislação consumerista.

§ 3º A Prestadora de Origem deve estabelecer critérios isonômicos para o credenciamento, de modo a assegurar que a utilização da sua rede de SCM por Credenciado ocorra sem causar a degradação dos parâmetros de qualidade contratados pelo Assinante e as metas de qualidade dispostas em regulamentação.

Art. 41. Para a manutenção do Credenciamento é necessária a existência de Contrato para Representação, sempre atualizado, entre o Credenciado e a Prestadora Origem, para exploração de SCM por meio de Representação.

§1º As condições para a Representação na Prestação são objeto de livre negociação e devem constar do Contrato para Representação firmado entre as partes.

§2º O Contrato de Representação deverá ser encaminhado à Anatel para fins de homologação de suas condições.

Art. 42. As atividades do Credenciado não devem prejudicar o bom funcionamento das redes de telecomunicações da Prestadora de Origem, a qualidade do serviço ou o atendimento dos Assinantes.

Art. 43. A interconexão de redes necessária ao encaminhamento de tráfego deve ser feita por meio dos Contratos de Interconexão celebrados pela Prestadora Origem com as demais Prestadoras de Serviços de Telecomunicações.

Art. 44. As questões relativas a faturamento e tributação devem ser tratadas segundo os princípios e determinações do arcabouço normativo vigente aplicável.

Art. 45. A qualidade do Serviço fornecido pela Prestadora Origem deve ser mantida quando da contratação para Representação por Credenciados, assegurada a prestação de serviço adequado, que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia.

Art. 46. As interações realizadas junto à Agência, no que diz respeito ao cumprimento de obrigações, devem ser realizadas por intermédio da Prestadora Origem.

Art. 47. Em caso de descontinuidade da Representação, por qualquer motivo, o Assinante do SCM deve ser atendido pela Prestadora Origem.

Art. 48. A listagem atualizada dos Credenciados deve ser mantida no sítio da Prestadora Origem na Internet.

Art. 49. O Assinante que contratar o SCM prestado por meio de Representação do Credenciado é Assinante da Prestadora Origem.

§ 1º O Credenciado e a Prestadora Origem devem criar as condições operacionais para que o Assinante do SCM realize as operações necessárias à contratação e à fruição do Serviço, conforme regulamentação.

§ 2º Os nomes do Credenciado e da Prestadora Origem devem constar em todos os documentos necessários à contratação e à fruição do Serviço.

§ 3º O Contrato de Prestação do SCM por meio de Representação de Credenciado deve conter a forma como serão recebidas e respondidas as reclamações e solicitações do Assinante.

TÍTULO V

DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

CAPÍTULO I

DAS CONDIÇÕES GERAIS

Art. 50. A Prestadora é responsável, perante o Assinante e a Anatel, pela exploração e execução do serviço.

§ 1º A Prestadora é integralmente responsável pela exploração e execução do serviço perante o Assinante, inclusive quanto ao correto funcionamento da rede de suporte ao serviço, mesmo que esta seja de propriedade de terceiros, sendo-lhe garantido, neste caso, direito de regresso.

§ 2º A responsabilidade da Prestadora perante a Agência compreende igualmente o correto funcionamento da rede de suporte à prestação do serviço, inclusive nos casos em que esta seja de propriedade de terceiros.

Art. 51. O SCM pode ser prestado a pessoas naturais e jurídicas.

Art. 52. O serviço deve ser prestado em condições não discriminatórias a todos os Assinantes localizados na área de prestação especificada no Termo de Autorização.

Art. 53. Deve constar do contrato de prestação do serviço com o Assinante:

I - a descrição do seu objeto;

II - os direitos e obrigações da Prestadora, constantes do Capítulo III deste Título;

III - os direitos e deveres dos Assinantes, constantes do Capítulo V deste Título;

IV - os 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 – o número do Centro de Atendimento telefônico da Prestadora e a indicação dos endereços para atendimento presencial, por correspondência ou por meio eletrônico;

VII - as hipóteses de rescisão do Contrato de Prestação do SCM e de suspensão dos serviços a pedido ou por inadimplência do Assinante;

VIII - a descrição do procedimento de contestação de débitos;

IX - os critérios para reajuste dos preços, cuja periodicidade não pode ser inferior a doze meses;

X – os prazos para instalação e reparo;

XII – o endereço da Anatel, bem como o endereço eletrônico de sua biblioteca, onde as pessoas poderão encontrar cópia integral deste Regulamento; e

XIII – o telefone da Central de Atendimento da Anatel.

CAPÍTULO II

DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE

Art. 54. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

I - fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II - disponibilidade do serviço nos índices contratados;

III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV - divulgação de informações aos seus Assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V - rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos Assinantes;

VI - número de reclamações contra a Prestadora; e

VII – fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

CAPÍTULO III

DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

Art. 55. Constituem direitos da Prestadora, além dos previstos na Lei n.º 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§ 1º A Prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.

§ 2º As relações entre a Prestadora e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

Art. 56. Quando uma Prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra Prestadora de SCM ou de Prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da Prestadora contratante.

Art. 57. É vedado à Prestadora condicionar a oferta do SCM ao consumo casado de qualquer outro serviço ou facilidade.

§ 1º A Prestadora pode, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos, em ofertas não prejudiciais à justa competição.

§ 2º É permitida a Oferta Conjunta do SCM com outros Serviços de Telecomunicações.

§ 3º Na hipótese de Oferta Conjunta, cada Serviço de Telecomunicações oferecido em conjunto permanece sob a regência de seu respectivo Regulamento do Serviço.

§ 4º A Prestadora deve informar ao Assinante todas as condições de preço relativas à Oferta Conjunta, inclusive nos casos em que houver rescisão parcial de contratos celebrados na oferta.

§ 5º O preço relativo à oferta do SCM em separado não poderá exceder aquele relativo à Oferta Conjunta de menor preço na qual as condições de fruição do SCM sejam semelhantes às previstas para o caso de sua oferta em separado.

§ 6º É vedada a instituição de multa por rescisão parcial dos contratos celebrados na Oferta Conjunta.

§ 7º Em caso de rescisão parcial dos contratos celebrados na Oferta Conjunta, o benefício concedido pode ser reduzido proporcionalmente.

Art. 58. A Prestadora deve tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

Art. 59. É vedado à Prestadora realizar bloqueio ou tratamento discriminatório de qualquer tipo de tráfego, como voz, dados ou vídeo, independentemente da tecnologia utilizada.

§ 1º A vedação prevista no **caput** deste artigo não impede a adoção de medidas de bloqueio ou gerenciamento de tráfego que se mostrarem indispensáveis à garantia da segurança e da estabilidade do serviço e das redes que lhe dão suporte.

§ 2º Os critérios para bloqueio ou gerenciamento de tráfego de que trata o § 2º deste artigo devem ser informados previamente a todos os Assinantes e amplamente divulgados a todos os interessados, inclusive por meio de publicação no sítio da Prestadora na Internet

§ 3º O bloqueio ou gerenciamento de tráfego deve respeitar a privacidade dos Assinantes, o sigilo das comunicações e a livre, ampla e justa competição.

Art. 60. A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 61. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a Prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º A interrupção ou degradação do serviço que atinja mais de dez por cento dos Assinantes deve ser comunicada, imediatamente, à Anatel com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 3º A Prestadora não é obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

Art. 62. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;

IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

V - permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;

VI - enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII - não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;

VIII – tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

IX – tornar disponíveis ao Assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

X - prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

XI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

XII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

XIII - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso; e

XIV - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

Art. 63. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Art. 64. A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo único. A Prestadora deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações.

Art. 65. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os registros de conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de três anos.

Parágrafo único. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter as informações mencionadas no **caput** pelo prazo mínimo de dois anos.

Art. 66. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a Prestadora se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação de que trata o **caput** deste artigo, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução n.º 155, de 16 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005.

Art. 67. A Prestadora, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

Art. 68. A Prestadora deve manter Centro de Atendimento telefônico para seus Assinantes.

§ 1º O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da Prestadora deve estar acessível, mediante chamada sem custo para o Assinante, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

§ 2º O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da Prestadora de Pequeno Porte, deve estar acessível, mediante chamada sem custo para o Assinante:

I – durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, para reclamações e solicitações de reparo; e

II – no mínimo, das oito às vinte horas, nos dias úteis, para as demais solicitações e pedidos de informação.

§ 3º A Prestadora pode manter, a seu critério, Setores de Atendimento.

Art. 69. A Prestadora deve manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

Art. 70. A Prestadora deve prestar informações à Anatel quando solicitada e no prazo estipulado, não superior a cinco dias úteis, sobre reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes.

Art. 71. Todas as reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, apresentados pelos Assinantes, devem ser processados pela Prestadora e receber um número de protocolo numérico sequencial a ser obrigatoriamente informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento de sua solução por intermédio do Centro de Atendimento ou dos Setores de Atendimento.

§ 1º O número de protocolo sequencial mencionado no **caput** deve ser informado ao Assinante imediatamente após o atendimento pelo Centro de Atendimento

da Prestadora, independentemente de saber o que o Assinante irá solicitar, seja pedido de informação, reclamação, rescisão de contrato ou qualquer outra manifestação.

§ 2º A sequência numérica do protocolo deve ser única na Prestadora, adotada para todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e de informação, devendo ser reiniciada a cada ano, trazendo a indicação do ano na sua composição.

§3º Quando o Assinante apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação por meio presencial, deve ser entregue ao Assinante o recibo contendo o número do protocolo numérico sequencial.

§ 4º No caso de o Assinante apresentar sua reclamação, solicitação de serviço e pedido de rescisão ou de informação:

I - via correspondência, a resposta ou solução da Prestadora deve ser informada via correspondência;

II - via correio eletrônico, a resposta ou solução da Prestadora deve ser informada via correio eletrônico; ou

III - presencialmente, a resposta deve ser informada por um meio à escolha do Assinante.

§ 5º O Assinante tem direito de solicitar, a seu critério, que a resposta à sua solicitação seja fornecida por meio de contato telefônico, internet ou correspondência por escrito, em substituição à forma de resposta prevista no § 4º deste artigo.

§ 6º A resposta da Prestadora às solicitações dos Assinantes deve ser sempre fundamentada.

Art. 72. A Prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Art. 73. A Prestadora que não se enquadre na definição do inciso XIII do art. 4º deste Regulamento deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet, seguindo as disposições do art. 71 deste Regulamento.

Art. 74. A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.

Parágrafo único. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o **caput** pelo prazo mínimo de noventa dias.

CAPÍTULO V

DOS DIREITOS E DEVERES DOS ASSINANTES

Art. 75. O Assinante do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I – ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - à liberdade de escolha da Prestadora;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

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

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

VII - ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 87 deste Regulamento;

VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei n.º 9.472, de 1997;

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

X – ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

XI - à resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela Prestadora;

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

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

XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e

XX – ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da Prestadora, em até dez dias.

Art. 76. Constituem deveres dos Assinantes:

I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

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

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

IV - providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;

V - somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;

VI – levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e

VII - indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.

Art. 77. Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Assinantes do SCM.

CAPÍTULO VI

DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DE EMERGÊNCIA

Art. 78. As Prestadoras de SCM devem, nos termos do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, atender com prioridade o Presidente da República, seus representantes protocolares, sua comitiva e pessoal de apoio, bem como os Chefes de Estado estrangeiros, quando em visitas ou deslocamentos oficiais pelo território brasileiro, tornando disponíveis os meios necessários para a adequada comunicação dessas autoridades.

Art. 79. É dever das Prestadoras de SCM, após entrada em operação e atribuída numeração, assegurar o acesso gratuito dos seus Assinantes aos serviços de emergência, na forma da regulamentação.

Art. 80. É dever das Prestadoras de SCM colocar à disposição das autoridades e dos agentes da defesa civil, nos casos de calamidade pública, todos os meios, sistemas e disponibilidades que lhe forem solicitados com vista a dar-lhes suporte ou a amparar as populações atingidas, na forma da regulamentação.

TÍTULO VI

DAS REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SCM

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 81. A prestação do SCM deve ser precedida da adesão, pelo Assinante, ao Contrato do serviço e a um dos Planos de Serviço ofertados pela Prestadora.

Parágrafo único. Os Planos de Serviço somente podem ser ofertados aos interessados se houver garantias de atendimento no endereço do Assinante e nas condições ofertadas.

Art. 82. O Plano de Serviço deve conter, no mínimo, as seguintes características:

I – velocidade máxima e mínima disponível no endereço contratado, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do Assinante, respeitados os critérios estabelecidos em regulamentação específica;

II - valor da mensalidade e critérios de cobrança; e

III – franquia de consumo, quando aplicável.

§ 1º O Plano de Serviço que contemplar franquia de consumo deve assegurar ao Assinante, após o consumo integral da franquia contratada, a continuidade da prestação do serviço, mediante:

I – pagamento adicional pelo consumo excedente, mantidas as demais condições de prestação do serviço; ou

II – redução da velocidade contratada, sem cobrança adicional pelo consumo excedente.

§ 2º Na hipótese do inciso II do § 1º deste artigo, deve ser assegurada velocidade não inferior a cinquenta por cento da inicialmente contratada, para os fluxos de comunicação originado e terminado no terminal do Assinante.

§ 3º A Prestadora que ofertar Plano de Serviço com franquia de consumo deve tornar disponível ao Assinante sistema para verificação, gratuita em tempo real, do consumo incorrido.

Art. 83. O Contrato de Prestação do SCM pode ser rescindido:

I - a pedido do Assinante, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 87 deste Regulamento; ou

II - por iniciativa da Prestadora, ante o descumprimento comprovado, por parte do Assinante, das obrigações contratuais ou regulamentares.

§ 1º A desativação do serviço, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SCM, deve ser concluída pela Prestadora em até vinte e quatro horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Assinante.

§ 2º A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos proporcionais decorrentes do Contrato de Prestação do SCM.

§ 3º No caso de rescisão a pedido do Assinante, a Prestadora deve informar imediatamente o número sequencial de protocolo, com data e hora, que comprove o pedido e efetuar a rescisão em até vinte e quatro horas do recebimento do pedido.

§ 4º A Prestadora deve permitir que o pedido de rescisão pelo Assinante do contrato do SCM possa ser feito, de forma segura, por meio do Centro de Atendimento ou Setor de Atendimento, por correspondência registrada e por quaisquer outros meios por ela definidos.

§ 5º Quando o pedido de rescisão for feito pela Internet, a Prestadora deve assegurar, por meio de espaço reservado em sua página na Internet, com fácil acesso, a impressão da cópia dessa solicitação acompanhada de data, hora e respectivo número de protocolo sequencial, bem como o recebimento de extrato da solicitação por meio de mensagem de correio eletrônico.

§ 6º Quando o pedido de rescisão for feito no Setor de Atendimento, a confirmação do recebimento, deve ser entregue imediatamente ao Assinante, mediante recibo.

§ 7º Quando o pedido de rescisão for realizado por meio de correspondência registrada, a confirmação de recebimento por escrito deve ser enviada no prazo máximo de vinte e quatro horas após o recebimento da correspondência pela Prestadora ou no próximo dia útil.

§ 8º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 9º Considera-se falta grave, punida nos termos da regulamentação, a retenção de qualquer pedido de rescisão de contrato.

Art. 84. O Assinante adimplente pode requerer à Prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de doze meses, pelo prazo mínimo de trinta dias e o máximo de cento e vinte dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contratado no mesmo endereço.

§ 1º É vedada a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

§ 2º O Assinante tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

§ 3º A Prestadora tem o prazo de vinte e quatro horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

CAPÍTULO II

DOS PREÇOS COBRADOS DOS ASSINANTES

Art. 85. Os preços dos serviços são livres, devendo ser justos, equânimes e não discriminatórios, podendo variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades ofertadas aos Assinantes.

§ 1º A Prestadora é responsável pela divulgação e esclarecimento ao público dos valores praticados junto aos seus Assinantes na prestação do SCM.

§ 2º A Prestadora pode oferecer descontos nos preços ou outras vantagens ao Assinante, de forma isonômica, vedada a redução de preços por critério subjetivo e observado o princípio da justa competição.

Art. 86. Visando a preservação da justa equivalência entre a prestação do serviço e sua remuneração, os preços dos serviços podem ser reajustados, observados os índices e periodicidade previstos no contrato de Prestação do SCM.

CAPÍTULO III

DOS PRAZOS DE PERMANÊNCIA

Art. 87. A Prestadora do SCM pode oferecer benefícios aos seus Assinantes e, em contrapartida, exigir que estes permaneçam vinculados à Prestadora por um prazo mínimo.

§ 1º O Assinante pode se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela Prestadora.

§ 2º No caso de desistência dos benefícios por parte do Assinante antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, pode existir multa de rescisão, justa e razoável, devendo ser proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido, salvo se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a esta o ônus da prova da não procedência do alegado pelo Assinante.

§ 3º O tempo máximo para o prazo de permanência é de doze meses.

§ 4º A informação sobre a permanência a que o Assinante está submetido, caso opte pelo benefício concedido pela Prestadora, deve estar explícita, de maneira clara e inequívoca, no instrumento próprio de que trata o § 6º deste artigo.

§ 5º Deve haver sempre a opção de contratar o SCM sem benefício, a preços justos e razoáveis.

§ 6º Os benefícios referidos no **caput** devem ser objeto de instrumento próprio, firmado entre a Prestadora e o Assinante.

§ 7º A Prestadora deve fazer constar, no instrumento de que trata o § 6º deste artigo, o valor da multa em caso de rescisão, a cada mês de vigência do prazo de permanência, de forma clara e explícita.

§ 8º O instrumento a que se refere o § 6º deste artigo não se confunde com o Termo de Adesão a Plano de Serviço aderido pelo Assinante, sendo de caráter comercial e regido pelas regras previstas na Lei nº 8.078, de 1990, devendo conter claramente os prazos dos benefícios, bem como os valores, com a respectiva forma de correção.

CAPÍTULO IV

DA COBRANÇA DO SERVIÇO

Seção I

Das Regras Gerais

Art. 88. O valor e os critérios de cobrança dos serviços prestados são estabelecidos no Plano de Serviço de opção do Assinante.

Art. 89. A entrega do documento de cobrança ao Assinante, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços prestados, deve ocorrer pelo menos cinco dias antes do seu vencimento.

§ 1º Os documentos de cobrança devem ser apresentados de maneira clara, explicativa e indevassável discriminando o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao Assinante.

§ 2º A Prestadora pode lançar no documento de cobrança, desde que de forma clara e explícita, os valores devidos em função da exploração de serviços de valor adicionado, bem como de outras comodidades ou facilidades relacionadas com o serviço autorizado.

§ 3º A inclusão, na cobrança, de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações, depende de prévia autorização do Assinante.

§ 4º A qualquer tempo, o Assinante pode requerer, sem ônus, outro documento de cobrança, que contenha exclusivamente valores correspondentes à prestação do SCM.

§ 5º A Prestadora deve oferecer ao Assinante no mínimo seis possíveis datas para efetuar seus pagamentos mensais.

§ 6º O documento de cobrança de que trata este artigo não pode conter cobrança antecipada de serviço.

Art. 90. A Prestadora deve apresentar ao Assinante a cobrança dos valores relativos aos serviços prestados no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço.

§ 1º A cobrança de serviço prestado em prazo superior ao estabelecido no **caput** deve ocorrer em fatura separada, salvo manifestação em contrário por parte do Assinante, sem acréscimo de encargos, e a forma de pagamento ser objeto de negociação prévia entre a Prestadora e o Assinante.

§ 2º Na negociação a que se refere o §1º, a Prestadora deve ofertar a possibilidade de parcelamento dos valores 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 Assinante em virtude de débitos apresentados a ele fora dos prazos estabelecidos neste artigo.

Art. 91. É admitido o faturamento conjunto dos serviços de telecomunicações executados por outras Prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo utilizados por Assinantes do SCM.

§ 1º As Prestadoras de SCM que pactuarem acordos para faturamento conjunto são obrigadas a estender as condições da avença de forma equivalente às demais interessadas.

§ 2º O disposto no § 1º aplica-se ao faturamento conjunto de serviços de telecomunicações distintos prestados por uma mesma Prestadora.

Art. 92. A Prestadora de SCM deve permitir o pagamento parcial do débito, mediante contestação.

Art. 93. O documento de cobrança deve permitir ao Assinante o pagamento da fatura em qualquer dos locais indicados pela Prestadora, que devem estar convenientemente distribuídos na localidade.

Art. 94. O Assinante do SCM deve receber aviso do não pagamento de débito, objeto de documento de cobrança de prestação de serviço, de periodicidade regular.

§ 1º Todos os avisos de cobrança devem alertar para a existência de débito vencido, os encargos moratórios aplicáveis e os prazos para suspensão e cancelamento do serviço.

§ 2º Os encargos moratórios podem consistir em multa e juros de mora.

§ 3º Não é permitida a incidência de juros de mora sobre o valor da multa a que se refere o § 2º deste artigo.

Art. 95. A Prestadora pode suspender o provimento do serviço ao Assinante inadimplente após transcorridos quarenta e cinco dias da data de vencimento do documento de cobrança.

§ 1º A inadimplência se caracteriza pelo não pagamento de débito decorrente diretamente da prestação do SCM inserido no documento de cobrança de prestação de serviço, de periodicidade regular, sem contestação pelo Assinante.

§ 2º A Prestadora deve notificar por escrito o Assinante inadimplente, com antecedência mínima de quinze dias, acerca da suspensão da prestação do serviço, comunicando-o também:

I - do direito de receber o relatório detalhado do serviço;

II - da possibilidade, forma e prazo para contestação do débito; e

III - da sanção a que está sujeito na ausência de contestação.

§ 3º Quando da suspensão do provimento do serviço é vedada cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço.

§ 4º É vedada a inclusão de registro de débito do Assinante em sistemas de proteção ao crédito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SCM, podendo a Prestadora, após rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que notifique ao Assinante por escrito com antecedência de quinze dias.

§ 5º No caso de cobrança conjunta, as sanções somente podem atingir o provimento dos serviços na modalidade e Prestadora em que for constatada a inadimplência do Assinante, dando-se continuidade normal à prestação das demais modalidades e prestações de serviço.

Art. 96. Caso o Assinante inadimplente efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato de Prestação do SCM, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até vinte e quatro horas contadas do conhecimento da quitação do débito.

Art. 97. O Assinante tem direito de, gratuitamente, requerer da sua Prestadora informações quanto a registros de inadimplência relativos a sua pessoa, bem como exigir dela a retificação dos mesmos após o pagamento do débito e respectivos encargos.

Seção II

Da Contestação de Débitos

Art. 98. O Assinante pode contestar os débitos contra ele lançados, diretamente à Prestadora, sem prejuízo de outros meios cabíveis, em até noventa dias contados da data de vencimento do débito contestado.

§ 1º O Assinante não é obrigado ao pagamento dos lançamentos contestados.

§ 2º O pagamento dos valores contestados somente pode ser exigido pela Prestadora quando esta comprovar a prestação dos serviços objeto do questionamento.

§ 3º O débito contestado deve ser excluído da fatura ou do demonstrativo de prestação de serviço, sendo sua nova inclusão condicionada a devida justificativa, por escrito e sem ônus, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela Prestadora.

§ 4º A contestação de débitos pode ser apresentada pessoalmente pelo Assinante, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal, podendo valer-se de qualquer meio de comunicação à distância.

§ 5º A Prestadora deve responder os questionamentos previstos neste artigo no prazo de até trinta dias contados da contestação.

§ 6º A resposta às contestações citadas no **caput** deve ser feita obrigatoriamente por escrito, a menos que o Assinante opte expressamente por outro meio.

Art. 99. A devolução de valores cobrados indevidamente deve ocorrer no próximo documento de cobrança ou outro meio indicado pelo Assinante.

Parágrafo único. O Assinante 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.

TÍTULO VII

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 100. A Prestadora de SCM fica sujeita à fiscalização da Anatel, observadas as disposições legais e regulamentares pertinentes, devendo, quando lhe for exigido, prestar contas da gestão, permitindo o livre acesso aos seus recursos técnicos e registros contábeis.

Art. 101. O descumprimento de disposições legais e regulamentares, bem como de condições ou de compromissos associados à autorização, sujeita a Prestadora às sanções previstas na regulamentação.

TÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 102. Na prestação do SCM não é permitida a oferta de serviço com as características do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC), em especial o encaminhamento de tráfego telefônico por meio da rede de SCM simultaneamente originado e terminado nas redes do STFC.

Art. 103. Na prestação do SCM é permitido o fornecimento de sinais de vídeo e áudio, de forma eventual, mediante contrato ou pagamento por evento.

Art. 104. Na prestação do SCM é permitida a implementação da função de mobilidade restrita nas condições previstas na regulamentação específica de uso de radiofrequência.

Art. 105. As autorizações para prestação de Serviço Limitado Especializado nas submodalidades de Rede Especializado e Circuito Especializado, de interesse coletivo, podem ser adaptadas ao regime regulatório do SCM, desde que atendidas pelas empresas interessadas as condições objetivas e subjetivas estabelecidas neste Regulamento.

§ 1º Visando à adaptação de que trata o **caput**, as Prestadoras devem encaminhar à Agência requerimento que ateste sua opção, acompanhado de declaração que assegure a manutenção das condições subjetivas e objetivas exigidas para obtenção da respectiva autorização para exploração do SCM.

§ 2º A adaptação de que trata o **caput** deve ser efetuada assegurando, se for o caso, o direito de uso de radiofrequência pelo prazo remanescente do antigo instrumento de autorização, mantida a possibilidade de prorrogação.

§ 3º A área de prestação do termo de autorização do SCM deve ser idêntica à área de prestação do instrumento substituído.

Art. 106. Os Termos de Autorização do SCM, de que trata a Resolução nº 328, de 29 de janeiro de 2003, devem ser adequados ao disposto neste Regulamento.

§ 1º As Prestadoras do SCM serão convocadas a subscrever os novos Termos de Autorização em até cento e oitenta dias da entrada em vigor deste Regulamento.

§ 2º As disposições contidas neste Regulamento são plenamente aplicáveis a partir de sua entrada em vigor, independentemente da subscrição dos novos Termos de Autorização.

§ 3º Os novos Termos de Autorização devem assegurar, se for o caso, o direito de uso de radiofrequência pelo prazo remanescente do antigo instrumento de autorização, mantida a possibilidade de prorrogação.

Art. 107. A Anatel atuará para solucionar os casos omissos e divergências decorrentes da interpretação e aplicação deste Regulamento.

Art. 108. Este Regulamento entra em vigor após decorridos cento e oitenta dias de sua publicação oficial.

ANEXO I

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA AO REQUERIMENTO DE AUTORIZAÇÃO

Art. 1º Quando do requerimento de autorização para exploração do SCM, a pretendente deve apresentar a seguinte documentação:

I - habilitação jurídica:

a) qualificação da pretendente, indicando a sua razão social e o nome fantasia quando aplicável, o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica e o endereço;

b) qualificação dos diretores ou responsáveis, indicando o nome, o número do registro no Cadastro de Pessoas Físicas e o número do documento de identidade emitido pela Secretaria de Segurança Pública ou equivalente, o endereço, a profissão e o cargo ocupado na empresa;

c) ato constitutivo e suas alterações vigentes, ou sua consolidação, devidamente registrados ou arquivados na repartição competente;

d) no caso de sociedade por ações, a composição acionária do controle societário e os documentos de eleição de seus administradores, exigência também necessária quando se tratar de sociedade que designe sua diretoria nos moldes das sociedades por ações; e

e) declaração de que não é autorizada a prestar a mesma modalidade de serviço, na mesma área.

II - qualificação técnica:

a) registro e quitação da pretendente no Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura e Agronomia do local de sua sede, conforme Lei n.º 5.194, de 24 de dezembro de 1966; e

b) declaração do representante legal da pretendente ou atestado emitido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando a aptidão para o desempenho da atividade pertinente, bem como a existência de pessoal técnico adequado e disponível para a realização do objeto da autorização.

III - qualificação econômico-financeira: declaração de que a empresa está em boa situação financeira e que não existe contra ela pedido de falência ou concordata expedida.

IV - regularidade fiscal:

a) prova da inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica;

b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou distrital, relativo à sede da entidade, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da autorização;

c) prova da regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal da sede da pretendente, ou outra equivalente, na forma da lei; e

d) prova da regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

ANEXO II
DO PROJETO TÉCNICO

Art. 1º O Projeto Técnico, elaborado pela pretendente, deve conter pelo menos as seguintes informações:

I - interessadas em área de prestação Local:

- a) descrição do serviço a ser prestado;
- b) caracterização da área de prestação de serviço, relacionando as localidades geográficas abrangidas e a Unidade da Federação;
- c) radiofrequências pretendidas, quando for o caso; e
- d) pontos de interconexão previstos, quando for o caso.

II - interessadas em área de prestação Estadual, Nacional ou Regional:

- a) descrição do serviço a ser prestado;
- b) caracterização da área de prestação de serviço, relacionando as localidades geográficas abrangidas e a Unidade da Federação;
- c) radiofrequências pretendidas, quando for o caso;
- d) pontos de interconexão previstos;
- e) endereço das principais estações;
- f) capacidade pretendida do sistema em termos de número de canais e largura de banda ou taxa de transmissão;
- g) localização dos principais pontos de presença, no formato Município/UF;
- h) diagrama ilustrativo do sistema com a descrição das funções executadas por cada unidade; e
- i) dimensão estimada do mercado potencial para serviço, bem como a penetração pretendida.

Art. 2º O Projeto técnico deve ser acompanhado de Anotação de Responsabilidade Técnica, relativa ao projeto, devidamente assinada pelo engenheiro responsável.

ANEXO III

DAS ÁREAS DE PRESTAÇÃO REGIONAIS

Regiões	Área geográfica correspondente ao território
1	Dos Estados de Alagoas, Amapá, Amazonas, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Maranhão, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Roraima, e Sergipe.
2	Dos Estados do Acre, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Paraná, Rio Grande do Sul, Rondônia, Santa Catarina e Tocantins e do Distrito Federal.
3	Do Estado de São Paulo

ANEXO IV

DA DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA À EFETIVAÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS DE AUTORIZAÇÃO E MODIFICAÇÕES SOCIETÁRIAS

Art. 1º Em se tratando de transferência de autorização, o requerimento, firmado em conjunto pela entidade cedente e pela cessionária, deve estar acompanhado da seguinte documentação relativa à entidade cessionária:

I - atos constitutivos e alterações, devidamente registrados na repartição competente;

II - relação dos acionistas indicando o número, o tipo e o valor de cada ação, bem como o número do registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), dos sócios, assim como Ata da Assembleia de eleição dos dirigentes, no caso de sociedade por ações;

III - comprovação de residência dos sócios detentores da maioria das quotas ou ações com direito a voto, se pessoas naturais; e

IV - documentação comprobatória da regularidade fiscal, da qualificação técnica e econômico-financeira.

Art. 2º Em se tratando de transferência de controle, a cessionária deve instruir o requerimento com minuta de alteração contratual e com a seguinte documentação:

I - atos constitutivos e alterações, devidamente registrados na repartição competente;

II - relação dos acionistas indicando o número, o tipo e o valor de cada ação, bem como o número do registro no CPF ou no CNPJ, dos sócios, assim como Ata da Assembleia de eleição dos dirigentes, no caso de sociedade por ações; e

III - comprovação de residência dos sócios detentores da maioria das quotas ou ações com direito a voto, se pessoas físicas.

Art. 3º Nos casos de cisão, fusão, incorporação e transformação, os requerimentos devem ser instruídos com os seguintes documentos:

I - minuta dos atos constitutivos da nova entidade e a alteração dos atos constitutivos da postulante, no caso de cisão ou a minuta da reestruturação dos atos da pretendente, em se tratando de fusão incorporação ou transformação; e

II - Ata da Assembleia Geral que aprovou a realização da operação pleiteada, com eleição dos novos dirigentes, se for o caso, bem como a relação dos acionistas, com o respectivo número de inscrição no CPF ou no CNPJ, indicando o número, o tipo e o valor de cada ação, se envolver entidade constituída ou a ser constituída sob a forma de sociedade por ações.

Art. 4º No caso de redução de capital social, os requerimentos devem ser instruídos com os seguintes documentos:

I - atos constitutivos e alterações, devidamente registrados na repartição competente;

II – minuta das alterações contratuais ou estatutárias correspondentes; e

III - Ata da Assembleia Geral que aprovou a realização da operação pleiteada, se envolver entidade constituída sob a forma de sociedade por ações.

Art. 5º No caso das modificações ou dos acordos a que se referem, respectivamente, os arts. 37 e 38 deste Regulamento, a Prestadora deverá apresentar a íntegra dos atos registrados na repartição competente.