



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.461, DE 2011 **(Da Sra. Bruna Furlan)**

Acrescenta o art. 129-A na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre o envio de mensagens de texto de utilidade pública pela prestadora de serviço de telecomunicações.

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o art. 129-A na Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre o envio de mensagens de texto de utilidade pública pela prestadora de serviço de telecomunicações.

Art. 2º Inclua-se o art. 129-A na Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 129-A A prestadora de serviço de telefonia móvel deverá enviar aos usuários mensagens de texto de utilidade pública, sem ônus para o Poder Público, na forma da regulamentação.

Parágrafo Único. O serviço a que se refere o *caput* deste artigo não será oneroso ao usuário, que poderá declarar à operadora o desejo de não receber as referidas mensagens.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor 3 (três) meses após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As mensagens de texto, também conhecidas como SMS (sigla em inglês para *Short Message Service*), ou simplesmente, torpedos, já se consolidaram como eficiente canal institucional de relacionamento entre a empresa de telefonia e seus clientes. O Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), aprovado pela Resolução no 477, de 7 de agosto de 2007, disciplina em vários dos seus dispositivos o uso das mensagens de texto. O art. 6º estabelece, no inciso XXIV, que é direito do usuário o não recebimento de mensagem de cunho publicitário da prestadora em sua Estação Móvel, salvo na hipótese de consentimento prévio. Já o art. 10, inciso XVII, e o art. 32 asseguram que o Usuário pode enviar ou receber mensagens para ou de qualquer outra prestadora de SMP.

O Regulamento também estabelece que o número de protocolo referente a qualquer atendimento deve ser obrigatoriamente enviado via mensagem de texto ao usuário. Assim, a norma vigente já reconhece esse serviço

de dados, que vem crescendo enormemente no Brasil, como uma poderosa ferramenta de comunicação.

O Projeto de Lei que ora apresentamos apenas amplia o escopo das mensagens como uma forma de comunicação entre o Estado e o cidadão. A imposição de obrigatoriedade às prestadoras de serviço de telecomunicações é justa na medida em que a Constituição Federal, em seu art. 21, estabelece que compete à União: “XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais”.

Ademais, a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, no art. 130, prevê que “a prestadora de serviço em regime privado não terá direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação.”

Assim, apresentamos projeto que determina a obrigatoriedade de envio pelas operadoras de telefonia móvel de mensagens de texto com cunho de utilidade pública, como campanhas de saúde e alerta contra desastres naturais, sem onerar o Poder Público ou o usuário. A natureza, o teor, a origem e a frequência das mensagens será definida pelo Poder Público, em regulamentação. O projeto prevê ainda prazo suficiente para adaptação aos novos condicionamento, em atendimento ao art. 130 da LGT. A opção de alterar a Lei Geral de Telecomunicações é para que as penalidades aplicáveis sejam as mesmas previstas na referida Lei.

Consideramos que a medida terá grande eficácia social em razão do crescimento acelerado da planta de telefonia celular no Brasil. Segundo dados da Anatel, o mês de março de 2011 terminou com 210,5 milhões de celulares em operação e uma densidade 108,3 celulares para cada grupo de 100 habitantes. O crescimento anual tem sido de 17%.

É, também, uma determinação de baixo custo operacional, tanto que as próprias empresas de telecomunicações têm se manifestado favoravelmente à medida, seguindo exemplo de outros países, como a China, onde 76% do tráfego de SMS são gerados pelo governo para informar a população.

Tendo em vista o exposto, solicitamos dos Senhores

Parlamentares o apoio para a APROVAÇÃO do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 26 de maio de 2011.

Deputada BRUNA FURLAN

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

.....
**TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO**
.....

**CAPÍTULO II
DA UNIÃO**
.....

Art. 21. Compete à União:

I - manter relações com Estados estrangeiros e participar de organizações internacionais;

II - declarar a guerra e celebrar a paz;

III - assegurar a defesa nacional;

IV - permitir, nos casos previstos em lei complementar, que forças estrangeiras transitem pelo território nacional ou nele permaneçam temporariamente;

V - decretar o estado de sítio, o estado de defesa e a intervenção federal;

VI - autorizar e fiscalizar a produção e o comércio de material bélico;

VII - emitir moeda;

VIII - administrar as reservas cambiais do País e fiscalizar as operações de natureza financeira, especialmente as de crédito, câmbio e capitalização, bem como as de seguros e de previdência privada;

IX - elaborar e executar planos nacionais e regionais de ordenação do território e de desenvolvimento econômico e social;

X - manter o serviço postal e o correio aéreo nacional;

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos

serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 8, de 1995\)](#)

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

a) os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens; [\(Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 8, de 1995\)](#)

b) os serviços e instalações de energia elétrica e o aproveitamento energético dos cursos de água, em articulação com os Estados onde se situam os potenciais hidroenergéticos;

c) a navegação aérea, aeroespacial e a infra-estrutura aeroportuária;

d) os serviços de transporte ferroviário e aquaviário entre portos brasileiros e fronteiras nacionais, ou que transponham os limites de Estado ou Território;

e) os serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros;

f) os portos marítimos, fluviais e lacustres;

XIII - organizar e manter o Poder Judiciário, o Ministério Público e a Defensoria Pública do Distrito Federal e dos Territórios;

XIV - organizar e manter a polícia civil, a polícia militar e o corpo de bombeiros militar do Distrito Federal, bem como prestar assistência financeira ao Distrito Federal para execução de serviços públicos, por meio de fundo próprio; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XV - organizar e manter os serviços oficiais de estatística, geografia, geologia e cartografia de âmbito nacional;

XVI - exercer a classificação, para efeito indicativo, de diversões públicas e de programas de rádio e televisão;

XVII - conceder anistia;

XVIII - planejar e promover a defesa permanente contra as calamidades públicas, especialmente as secas e as inundações;

XIX - instituir sistema nacional de gerenciamento de recursos hídricos e definir critérios de outorga de direitos de seu uso;

XX - instituir diretrizes para o desenvolvimento urbano, inclusive habitação, saneamento básico e transportes urbanos;

XXI - estabelecer princípios e diretrizes para o sistema nacional de viação;

XXII - executar os serviços de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras; [\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

XXIII - explorar os serviços e instalações nucleares de qualquer natureza e exercer monopólio estatal sobre a pesquisa, a lavra, o enriquecimento e reprocessamento, a industrialização e o comércio de minérios nucleares e seus derivados, atendidos os seguintes princípios e condições:

a) toda atividade nuclear em território nacional somente será admitida para fins pacíficos e mediante aprovação do Congresso Nacional;

b) sob regime de permissão, são autorizadas a comercialização e a utilização de radioisótopos para a pesquisa e usos medicinais, agrícolas e industriais; [\(Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 49, de 2006\)](#)

c) sob regime de permissão, são autorizadas a produção, comercialização e utilização de radioisótopos de meia-vida igual ou inferior a duas horas; (*Alínea acrescida pela Emenda Constitucional nº 49, de 2006*)

d) a responsabilidade civil por danos nucleares independe da existência de culpa; (*Primitiva alínea c renomeada pela Emenda Constitucional nº 49, de 2006*)

XXIV - organizar, manter e executar a inspeção do trabalho;

XXV - estabelecer as áreas e as condições para o exercício da atividade de garimpagem, em forma associativa.

Art. 22. Compete privativamente à União legislar sobre:

I - direito civil, comercial, penal, processual, eleitoral, agrário, marítimo, aeronáutico, espacial e do trabalho;

II - desapropriação;

III - requisições civis e militares, em caso de iminente perigo e em tempo de guerra;

IV - águas, energia, informática, telecomunicações e radiodifusão;

V - serviço postal;

VI - sistema monetário e de medidas, títulos e garantias dos metais;

VII - política de crédito, câmbio, seguros e transferência de valores;

VIII - comércio exterior e interestadual;

IX - diretrizes da política nacional de transportes;

X - regime dos portos, navegação lacustre, fluvial, marítima, aérea e aeroespacial;

XI - trânsito e transporte;

XII - jazidas, minas, outros recursos minerais e metalurgia;

XIII - nacionalidade, cidadania e naturalização;

XIV - populações indígenas;

XV - emigração e imigração, entrada, extradição e expulsão de estrangeiros;

XVI - organização do sistema nacional de emprego e condições para o exercício de profissões;

XVII - organização judiciária, do Ministério Público e da Defensoria Pública do Distrito Federal e dos Territórios, bem como organização administrativa destes;

XVIII - sistema estatístico, sistema cartográfico e de geologia nacionais;

XIX - sistemas de poupança, captação e garantia da poupança popular;

XX - sistemas de consórcios e sorteios;

XXI - normas gerais de organização, efetivos, material bélico, garantias, convocação e mobilização das polícias militares e corpos de bombeiros militares;

XXII - competência da polícia federal e das polícias rodoviária e ferroviária federais;

XXIII - seguridade social;

XXIV - diretrizes e bases da educação nacional;

XXV - registros públicos;

XXVI - atividades nucleares de qualquer natureza;

XXVII - normas gerais de licitação e contratação, em todas as modalidades, para as administrações públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, obedecido o disposto no art. 37, XXI, e para as empresas públicas e

sociedades de economia mista, nos termos do art. 173, § 1º, III; *(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)*

XXVIII - defesa territorial, defesa aeroespacial, defesa marítima, defesa civil e mobilização nacional;

XXIX - propaganda comercial.

Parágrafo único. Lei complementar poderá autorizar os Estados a legislar sobre questões específicas das matérias relacionadas neste artigo.

.....

.....

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

LIVRO III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

TÍTULO III DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PRIVADO

CAPÍTULO I DO REGIME GERAL DA EXPLORAÇÃO

.....

Art. 129. O preço dos serviços será livre, ressalvado o disposto no § 2º do art. 136 desta Lei, reprimindo-se toda prática prejudicial à competição, bem como o abuso do poder econômico, nos termos da legislação própria.

Art. 130. A prestadora de serviço em regime privado não terá direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação.

Parágrafo único. As normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos .

CAPÍTULO II DA AUTORIZAÇÃO DE SERVIÇO DE TELECOMUNICAÇÕES

Seção I Da obtenção

Art. 131. A exploração de serviço no regime privado dependerá de prévia autorização da Agência, que acarretará direito de uso das radiofrequências necessárias.

§ 1º Autorização de serviço de telecomunicações é o ato administrativo vinculado que faculta a exploração, no regime privado, de modalidade de serviço de telecomunicações, quando preenchidas as condições objetivas e subjetivas necessárias.

§ 2º A Agência definirá os casos que independem de autorização.

§ 3º A prestadora de serviço que independa de autorização comunicará previamente à Agência o início de suas atividades, salvo nos casos previstos nas normas correspondentes.

§ 4º A eficácia da autorização dependerá da publicação de extrato no *Diário Oficial da União*.

.....
.....

RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

Aprova o Regulamento do Serviço
Móvel Pessoal - SMP.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto no 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 6º da Lei no 9.472 – Lei Geral de Telecomunicações - LGT, de 16 de julho de 1997, que estabelece que os serviços de telecomunicações são organizados com base no princípio da livre, ampla e justa competição entre todas as prestadoras, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como para corrigir os efeitos da competição imperfeita e reprimir as infrações da ordem econômica;

CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Agência a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;

CONSIDERANDO o disposto no art. 127 da LGT, segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 642, de 15 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 16 de setembro de 2005;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião no 444, de 27 de julho de 2007;

CONSIDERANDO o constante nos autos do processo no 53500.007889/2005,
RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º O Anexo a esta Resolução entra em vigor 6 (seis) meses após a publicação desta Resolução.

Parágrafo único. Revogar, na mesma data prevista no caput, a Resolução no 316, de 27 de setembro de 2002, publicada no Diário Oficial da União de 1º de outubro de 2002, e a Resolução no 354, de 18 de dezembro de 2003, publicada no Diário Oficial da União de 22 de dezembro de 2003.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO

REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

.....

TÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E DAS PRESTADORAS DO SMP

CAPÍTULO I DOS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Art. 6º Respeitadas as disposições constantes deste Regulamento bem como as disposições constantes do Termo de Autorização, os Usuários do SMP têm direito a:

I - liberdade de escolha de sua prestadora;

II - tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço e das facilidades e comodidades adicionais;

III - informação adequada sobre condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus preços;

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

V - conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja;

VI - obter mediante solicitação, a suspensão do serviço prestado;

VII - não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais ou de deveres constantes do art. 4º da LGT;

VIII - prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;

X - resposta eficiente e pronta, pela prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços, pedidos de informação, consultas e correspondências;

XI - encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora junto à Anatel, outras entidades governamentais ou aos organismos de defesa do consumidor;

XII - reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIII - obter, gratuitamente, mediante solicitação, a não divulgação ou informação do seu Código de Acesso para a estação de telecomunicações chamada, respeitadas as restrições técnicas;

XIV - não-divulgação de seu nome associado a seu Código de Acesso, salvo expressa autorização;

XV - substituição do seu Código de Acesso, desde que haja viabilidade técnica, sendo facultado à prestadora a cobrança pela alteração;

XVI - portabilidade de Código de Acesso, observadas as disposições da regulamentação;

XVII - manutenção, quando de seu interesse, do seu Código de Acesso quando a prestadora promover mudança de padrões de tecnologia ou quando da mudança entre Planos de Serviços de uma mesma prestadora;

XVIII - não ser obrigado a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse;

XIX - ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, nos termos previstos no art. 52;

XX - bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas no Plano de Serviço ao qual está vinculado, bem como de serviços de valor adicionado, com a correspondente redução no valor devido pelo Usuário, independentemente de prazo de carência ou multa, ressalvados os débitos já constituídos junto à prestadora;

XXI - obter, gratuitamente, em até 24 horas da solicitação, a interceptação pela prestadora das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso do SMP e a informação de seu novo código do SMP, inclusive quando este for de outra prestadora do SMP, pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da rescisão do contrato de prestação dos serviços;

XXII - livre escolha e opção do Plano de Serviço ao qual estará vinculado dentre os oferecidos pela prestadora;

XXIII - transferência de titularidade de seu Contrato de Prestação do SMP;

XXIV – não recebimento de mensagem de cunho publicitário da prestadora em sua Estação Móvel, salvo na hipótese de consentimento prévio.

Art. 7º. O Usuário do SMP, em todos os Planos de Serviço oferecidos pela prestadora, tem direito ainda ao recebimento, sem ônus, de relatório detalhado dos serviços dele cobrados incluindo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações:

I - a Área de Registro de origem e Área de Registro ou localidade de destino da chamada;

II - o Código de Acesso chamado;

III - a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;

IV - a duração da chamada (hora, minuto e segundo);

V - valor da chamada, explicitando os casos de variação horária.

§1º O Usuário pode exigir da prestadora o relatório detalhado relativo aos 90 (noventa) dias imediatamente anteriores a seu pedido.

§2º O Usuário pode requerer que lhe seja enviado periodicamente o relatório detalhado previsto neste artigo com frequência igual ou superior a um mês.

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

Art. 8º Constituem deveres dos Usuários do SMP:

I - levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes ao SMP;

II - utilizar adequadamente o SMP, respeitadas as limitações tecnológicas;

III - cumprir as obrigações fixadas no Contrato de Prestação do SMP, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

IV - somente fazer uso de Estação Móvel que possua certificação expedida ou aceita pela Anatel;

V - manter a Estação Móvel dentro das especificações técnicas segundo as quais foi certificada;

VI - 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;

VII - comunicar imediatamente à sua prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de aparelhos;

b) a transferência de titularidade do aparelho;

c) qualquer alteração das informações cadastrais.

Art. 9º 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 Usuários do SMP.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DA PRESTADORA

Art. 10. Além das outras obrigações decorrentes da regulamentação editada pela Anatel e aplicáveis a serviços de telecomunicações e, especialmente, ao SMP, constituem deveres da prestadora:

I - prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;

II - apresentar à Anatel, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados, referentes ao serviço;

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 - somente ativar Estações Móveis com certificação expedida ou aceita pela Anatel;

VI - permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações e aos equipamentos relacionados à prestação do SMP, bem como aos seus registros contábeis, mantido o devido sigilo;

VII - informar, esclarecer e oferecer dados a todos os Usuários e pretendentes Usuários, sobre o direito de livre opção e vinculação ao Plano Básico de Serviço;

VIII - ofertar, de forma não discriminatória, seus Planos Alternativos de Serviço;

IX - atender às solicitações de adesão de forma não discriminatória;

X - prover os pontos de interconexão nos termos exigidos na regulamentação;

XI - garantir aos Usuários a possibilidade de selecionar prestadora de STFC de Longa Distância nas hipóteses e condições previstas na regulamentação;

XII - apresentar à Anatel todos os esclarecimentos e informações por ela solicitados;

XIII - dispensar tratamento isonômico em matéria de preços e condições de interconexão e de uso de rede;

XIV - manter registros contábeis separados por serviços, caso explore mais de um serviço de telecomunicações;

XV - observar em seus registros contábeis o Plano de Contas Padrão para os Serviços de Telecomunicações editado pela Anatel;

XVI - publicar anualmente, independente do regime jurídico a que esteja sujeita, balanço e demonstrações financeiras levantadas ao final de cada exercício social, observadas as disposições da legislação vigente e da regulamentação da Anatel;

XVII - garantir que seu Usuário possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outra prestadora de SMP;

XVIII - garantir a existência de centrais de intermediação de comunicação telefônica a serem utilizadas por pessoas portadoras de deficiência auditiva e de fala, que funcionem ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, e atendam a todo território nacional, funcionando de forma integrada com todas as prestadoras de SMP e STFC;

XIX - manter nas dependências dos Setores de Atendimento, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, quadro com resumo dos direitos dos Usuários, conforme definido pela Anatel;

XX - manter cadastro atualizado de seus Usuários;

XXI - disponibilizar os endereços de todos os seus Setores de Atendimento e Setores de Relacionamento pelo Centro de Atendimento e pela página da Prestadora na Internet;

XXII - manter, à disposição da Anatel e demais interessados, os documentos de natureza fiscal, os quais englobam os dados das ligações efetuadas e recebidas, data, horário de duração e valor da chamada, bem como os dados cadastrais do assinante, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, em conformidade com o que prescreve o art. 11 da Lei nº 8.218/1991, de 29/08/1991, c/c art. 19 da Resolução nº 247, de 14/12/2000.

Art. 11. A Prestadora deve informar o número do Plano de Serviço, conforme homologado pela Anatel, sempre que solicitado pelo Usuário ou pela Anatel.

Parágrafo único. A Anatel poderá solicitar a informação descrita no caput por Usuário ou em termos de quantidade de Usuários em cada Plano de Serviço.

.....

TÍTULO III DAS REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SMP

CAPÍTULO I DAS REGRAS APLICÁVEIS A TODOS OS PLANOS DE SERVIÇO

Seção I Das Disposições Gerais

.....

Art. 32. A oferta da facilidade de envio ou recebimento de mensagens deve:

I - garantir que o Usuário possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outra prestadora de SMP;

II – possibilitar a entrega da mensagem a Usuário, em até 60 (sessenta) segundos, considerando o estado da Estação Móvel do Usuário recebedor da mensagem;

III – possibilitar que a mensagem, não entregue no prazo estabelecido no inciso II, seja reenviada continuamente, pelo período de 24 (vinte e quatro) horas, até ser recebida pelo Usuário;

IV – garantir que, no caso de não entrega da mensagem após o prazo estabelecido no inciso III, o Usuário que enviou a mensagem não seja cobrado.

Art. 33. As Chamadas a Cobrar terminadas no SMP devem observar as seguintes disposições:

§1º No faturamento das Chamadas a Cobrar, deverão ser considerados os seguintes limites:

- a) unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;
- b) tempo inicial de tarifação: 30 (trinta) segundos;

c) chamadas faturáveis: somente são faturáveis as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos.

§2º Nas Chamadas a Cobrar, é vedado à prestadora do Usuário receptor cobrar valor superior ao que seria devido caso a chamada tivesse sido originada por ele.

§3º No SMP prestado em Regiões Fronteiriças pode haver acordo entre as prestadoras para a realização de Chamadas a Cobrar.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO