

**CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO E APLICAÇÃO DE PLANO DE SERVIÇO PRÉ-PAGO NO  
SERVIÇO MÓVEL CELULAR**

1. Objetivo

Esta Norma tem por objetivo estabelecer critérios e procedimentos para a elaboração e aplicação do Plano de Serviço Pré-Pago na prestação do Serviço Móvel Celular (SMC).

2. Definições

Para os fins a que esta Norma se destina, aplicam-se as definições específicas abaixo.

2.1 Plano de Serviço Pré-Pago no Serviço Móvel Celular: Plano de Serviço do SMC, homologado pela Agência Nacional de Telecomunicações, caracterizado pelo pagamento, por parte do usuário do Plano de Serviço Pré-Pago, previamente à utilização do serviço, por meio de cartões associados a valor, ou qualquer outra forma homologada pela Agência Nacional de Telecomunicações.

2.2 Habilitação: item do Plano de Serviço Pré-Pago correspondente ao valor a ser cobrado opcionalmente ao usuário do Plano de Serviço Pré-Pago pela prestadora do SMC no ato da ativação da sua estação móvel. O usuário do Plano de Serviço Pré-Pago ao ativar os seus primeiros créditos estará automaticamente habilitado sem a necessária formalização por escrito.

2.3 Assinatura: item do Plano de Serviço Pré-Pago correspondente ao valor a ser cobrado opcionalmente ao usuário do Plano de Serviço Pré-Pago pela prestadora do SMC, pelo fato do mesmo ter a seu dispor o Serviço Pré-Pago no SMC sob as condições previstas no Plano de Serviço Pré-Pago ao qual, por opção, está vinculado. O usuário do Plano de Serviço Pré-Pago, ao ativar os seus primeiros créditos, estará automaticamente concordando com este item sem a necessária formalização por escrito.

2.4 Utilização do Serviço: item do Plano de Serviço Pré-Pago no SMC, por unidade de tempo, correspondente ao valor a ser debitado, após o completamento da chamada, do crédito do usuário do Plano de Serviço Pré-Pago, pela prestadora do SMC, pela efetiva utilização do serviço.

2.5 Área de Mobilidade: componente de Plano de Serviço Pré-Pago que:

- a. corresponde à área geográfica, que é considerada como referência para aplicação dos itens "Adicional por Chamada" e "Deslocamento" de Plano de Serviço;
- b. é estabelecida de forma independente dos limites geográficos da área de abrangência da prestadora do SMC, podendo ser contínua ou não;
- c. pode ser diferenciada entre os Planos de Serviço Pré-Pagos da prestadora do SMC;
- d. pode estar associada a uma Área de Tarifação quando da habilitação do terminal do usuário do Plano de Serviço Pré-Pago, e;
- e. pode estar associada a uma Área de Registro.

2.6 Área de Abrangência: área geográfica delimitada pela Agência Nacional de Telecomunicações, na qual a prestadora do SMC deve explorar o serviço, nos termos do Contrato de Concessão ou do Termo de Autorização.

2.7 Usuário do Plano de Serviço Pré-Pago: qualquer pessoa que se utiliza do Serviço Móvel Celular através do Plano de Serviço Pré-Pago, independente de assinatura ou inscrição junto à prestadora de Serviço.

2.8 Termo de Compromisso: documento, emitido pela prestadora do Serviço Móvel Celular, a ser entregue ao usuário do Plano de Serviço Pré-Pago, antes ou concomitantemente à sua habilitação, onde deverá constar a regulamentação do Plano de Serviço Pré-Pago, especificações e condições de uso do serviço, migração entre os diversos planos de serviço, habilitação, assinatura, possíveis limitações do Plano de Serviço Pré-Pago em relação ao Plano Básico do SMC e a aquiescência do usuário do Plano de Serviço Pré-Pago com os termos citados no documento a partir do início da utilização do Plano de Serviço Pré-Pago.

3. Critérios e Procedimentos para a Elaboração e Aplicação de Planos de Serviço Pré-Pagos no SMC

3.1 Para a elaboração e aplicação dos Planos de Serviço Pré-Pagos no SMC deverão ser observados os critérios e os procedimentos estabelecidos nesta Norma, na NGT n.º 020/96 – Serviço Móvel Celular e na Norma n.º 023/96 – Critérios para a Elaboração e Aplicação de Plano de Serviço na Prestação do Serviço Móvel Celular, com exceção dos seguintes:

a) da NGT 020/96: itens 5.6.2.1.1, 5.6.3.1, 5.8.1, 6.1.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.9 e 6.9.1.

b) da Norma 023/96: itens 2.4, 3, 5.1.1.1, 5.5.1.3, 7.1 e 13.

4. Da Prestação do Plano de Serviço Pré-Pago no SMC

4.1 O atendimento de usuário pelo Plano de Serviço Pré-Pago deve obedecer as seguintes premissas:

a) não pode representar prejuízo aos usuários do Plano de Serviço Básico ofertado pela Prestadora do SMC, ou a quem se interesse por se tornar assinante;

b) o Plano de Serviço Pré-Pago não pode ser ofertado como substituto ao Plano de Serviço Básico ofertado pela Prestadora do SMC, podendo com este coexistir;

c) o Plano de Serviço Pré-Pago somente poderá ser ofertado se houver garantias de imediata habilitação e utilização.

4.2 Para a transferência de vinculação de usuário para outros Planos de Serviço deverá ser observado o seguinte:

4.2.1 A prestadora do SMC deve, após a manifestação por escrito do usuário do Plano de Serviço Pré-Pago, permitir sua transferência para qualquer outro Plano de Serviço Pré-Pago que seja por ela ofertado.

4.2.2 O usuário do Plano de Serviço Pré-Pago que, por opção, desejar transferir sua vinculação para Plano de Serviço Básico ou para qualquer um dos Planos de Serviço Alternativos, ofertados pela prestadora do SMC, deverá concorrer, de forma não discriminatória, com todos os outros interessados no serviço.

4.2.3 A prestadora do SMC poderá, após a manifestação por escrito do usuário, permitir a transferência de usuário de outros planos do SMC para qualquer dos Planos de Serviço Pré-Pagos que seja por ela ofertado. É vedado à prestadora do SMC proceder a transferência compulsória de usuários de outros planos do SMC para Planos de Serviço Pré-Pagos.

4.3 O Plano de Serviço Pré-Pago no SMC será aplicado pela prestadora do SMC aos usuários de sua área de abrangência, nos termos dos diversos Planos de Serviço Pré-Pagos.

4.4 Para determinação do valor a debitar ao usuário do Plano de Serviço Pré-Pago pela utilização do serviço, deve ser observado:

4.4.1 O usuário do Plano de Serviço Pré-Pago originador da chamada, exceto para chamadas a cobrar, será o responsável pelo pagamento da chamada junto à prestadora do SMC, de acordo com o Plano de Serviço Pré-Pago respectivo;

4.4.2 A chamada a cobrar destinada a um usuário do Plano de Serviço Pré-Pago, quando oferecida pela prestadora do SMC, será faturada de acordo com o Plano de Serviço Pré-Pago do usuário chamado;

4.5 É facultado à prestadora do SMC, a qualquer tempo, deixar de comercializar o Plano de Serviço Pré-Pago já homologado, assegurando-se porém, por 6 (seis) meses, após o pronunciamento da Agência Nacional de Telecomunicações, a continuidade deste serviço ao usuário do Plano de Serviço Pré-Pago que permanecer no Plano a ser extinto. A Agência Nacional de Telecomunicações deverá se pronunciar, sobre a extinção de qualquer Plano de Serviço Pré-Pago no SMC, no prazo de até 15 (quinze) dias da data do recebimento da comunicação da respectiva extinção do Plano; transcorrido este prazo, sem manifestação contrária de sua parte, o Plano de Serviço Pré-Pago submetido a exame será considerado extinto.

4.6 Prazo de Validade dos Créditos.

4.6.1 O usuário do Plano de Serviço Pré-Pago que:

- a. ativou o crédito, ou
- b. terminou o seu crédito, ou
- c. usou parcialmente o mesmo,

terá, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados a partir da ativação do crédito do serviço, para usar os seus créditos remanescentes ou inserir novos créditos. Após esse prazo, o serviço será bloqueado imediatamente para chamadas originadas. A partir desse bloqueio, o usuário do Plano de Serviço Pré-Pago terá mais, no mínimo, 30 (trinta) dias contínuos para receber chamadas, podendo ligar para a prestadora do SMC para ativar novos créditos. Após esses 30 (trinta) dias, o serviço será totalmente bloqueado para originar e receber chamadas, sendo permitido somente ligação para a prestadora do SMC para ativar novos créditos. Após mais, no mínimo, 30 (trinta) dias e completados, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) dias da ativação dos créditos, o serviço será cancelado.

4.6.1.1 Sempre que o usuário do Plano de Serviço Pré-Pago adicionar créditos ao saldo existente, o novo saldo de crédito será revalidado por um novo período de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

4.7 Nos Planos de Serviço Pré-Pagos podem ser oferecidos planos diferenciados contendo valores e estruturas próprias, destinados a segmentos específicos de usuários.

4.8 Os Planos de Serviço Pré-Pagos serão codificados para identificação dos mesmos junto à Agência Nacional de Telecomunicações.

5. Condições Gerais dos Planos de Serviço Pré-Pagos no SMC

5.1 É direito do usuário o estabelecido no Código do Consumidor - Lei n.º 8.078, de 11/09/90, e no art. 3º da Lei Geral de Telecomunicações, n.º 9.472, de 16/07/97.

5.2 A prestadora de SMC deve fornecer ao usuário do Plano de Serviço Pré-Pago o Manual, aplicável ao Serviço Móvel Celular e Plano de Serviço Pré-Pago, que deve conter, no mínimo:

- a. resumo do regulamento do SMC e do Plano de Serviço Pré-Pago;
- b. informações necessárias ao bom uso do serviço e do Plano de Serviço Pré-Pago;
- c. como os valores do serviço são faturados;
- d. habilitação;

- e. assinatura;
- f. utilização do serviço;
- g. área de mobilidade;
- h. possíveis limitações do Plano de Serviço Pré-Pago em relação ao Plano Básico do SMC.

## 6. Critérios Gerais

6.1 Deve ser permitido ao usuário do Plano de Serviço Pré-Pago do SMC que a estação móvel por ele utilizada receba e origine, dentro da área de mobilidade, chamadas telefônicas de e para qualquer outro usuário do SMC e do Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC) inclusive chamadas de longa distância nacional, longa distância internacional e para os serviços oferecidos pelas prestadoras de SMC e STFC.

6.1.1 Para chamadas a cobrar, deve ser permitido ao usuário do Plano de Serviço Pré-Pago as seguintes situações:

- a) que a estação móvel por ele utilizada origine, dentro da área de mobilidade, chamadas telefônicas a cobrar para qualquer outro usuário do SMC e do Sistema Telefônico Fixo Comutado;
- b) que a estação móvel por ele utilizada receba, dentro da área de mobilidade, chamadas telefônicas a cobrar, quando esta funcionalidade estiver disponível no Plano de Serviço Pré-Pago do usuário.

6.2 Os serviços 900 e 0900 poderão ser ofertados ao usuário do Plano de Serviço Pré-Pago a critério da prestadora, em bases não discriminatórias.

6.3 A prestadora do SMC deve assegurar, no mínimo, o acesso gratuito dos seus usuários de Plano de Serviço Pré-Pago aos serviços que são de acesso gratuito no Plano Básico do SMC, respeitados os prazos do subitem 4.6.1.

6.4 A prestadora deverá fornecer ao usuário do Plano de Serviço Pré-Pago, Termo de Compromisso especificando as condições de uso do serviço, bem como a possibilidade de migração entre os diversos planos de serviços conforme previsto no subitem 4.2.1. Neste Termo de Compromisso, os itens relativos a habilitação, assinatura e aquiescência, do usuário do Plano de Serviço Pré-Pago, com os termos constantes desta Norma, devem ser devidamente explicitados.

6.5 É facultado a qualquer usuário do Plano de Serviço Pré-Pago, a utilização de qualquer aparelho de marca e modelo certificado pela Agência Nacional de Telecomunicações e compatível com a tecnologia do sistema celular da prestadora.

6.5.1 Caso o aparelho do usuário não seja compatível com a Plataforma do Plano de Serviço Pré-Pago, a prestadora deverá garantir, sem ônus adicional ao usuário, a utilização do serviço.

6.6 Todos os Planos de Serviço Pré-Pagos deverão possibilitar a verificação, em tempo real, do crédito existente.

6.7 Quando o crédito estiver na iminência de acabar, o sistema deverá avisar ao usuário do Plano de Serviço Pré-Pago para que seja providenciada a sua atualização de crédito.

## 7. Comprovante de Prestação de Serviços

7.1 A prestadora do SMC deverá emitir, mediante solicitação do usuário do Plano de Serviço Pré-Pago, Comprovante de Prestação de Serviços, contendo as informações e os valores necessários ao satisfatório entendimento do mesmo, discriminando os seguintes dados:

- a) o Plano de Serviço Pré-Pago do usuário;
- b) o valor do crédito ainda disponível;
- c) o valor e o tempo correspondente relativo à utilização do serviço;
- d) número de destino, data, hora, valor e duração das chamadas a cobrar, locais, interurbanas e internacionais;
- e) as facilidades adicionais utilizadas;
- f) os descontos concedidos;
- g) a revalidação de créditos; e
- h) os impostos incidentes, em consonância com a legislação pertinente.

7.1.1 Mediante o pagamento de valor preestabelecido pela prestadora do SMC, será facultado ao usuário do Plano de Serviço Pré-Pago, no prazo de até 3 (três) meses após a data da realização de chamadas, solicitar à respectiva prestadora a emissão de comprovante de prestação de serviços.

7.1.2 Após o prazo definido em 7.1.1, o atendimento da solicitação do usuário do Plano de Serviço Pré-Pago será facultativo por parte da prestadora do SMC.

7.1.3 A prestadora deverá adotar procedimentos próprios de forma a possibilitar que o legítimo usuário do Plano de Serviço Pré-Pago tenha o acesso ao Comprovante de Prestação de Serviços.

## 7.2 Contestação de Valores

7.2.1 Após o recebimento do Comprovante de Prestação de Serviços, o usuário do Plano de Serviço Pré-Pago poderá reclamar à prestadora do SMC, dentro do prazo de até 90 (noventa) dias após a data do recebimento, a devolução de valores de crédito indevidos nele incluídos, que deve ocorrer de imediato, se procedente a reclamação.

7.2.2 Após 90 (noventa) dias de seu recebimento, o Comprovante de Prestação de Serviços não poderá mais ser contestado pelo usuário do Plano de Serviço Pré-Pago no SMC.

## 8. Disposições Finais

8.1 Sempre que houver a habilitação da estação móvel, a prestadora do SMC será a responsável pelo pagamento da Taxa de Fiscalização de Instalação e da Taxa de Fiscalização de Funcionamento incidentes sobre as Estações Móveis.

8.2 Os equipamentos utilizados na prestação do Plano de Serviço Pré-Pago no SMC devem ser certificados pela Agência Nacional de Telecomunicações de acordo com a regulamentação.

8.3 Os correspondentes tributos incidentes sobre os serviços de telecomunicações, utilizados pelos usuários do Plano de Serviço Pré-Pago, deverão ser apropriados e recolhidos em conformidade com a legislação específica pela prestadora do SMC.