

2013

Cartilha PROCON Campinas

TELEFONIA MÓVEL



SÚMARIO:

EXPEDIENTE:.....	3
TELEFONIA MÓVEL.....	3
Definição	3
Direito à informação.....	3
Direito a privacidade, sigilo e inviolabilidade de sua comunicação	4
Direito à suspensão	4
Direito de reclamar e de resposta	5
Direito à manutenção, substituição do número e portabilidade.....	5
Direito de não contratar serviços de seu interesse.....	5
Direito à transferência e não recebimento de SMS publicitário	5
Direito ao detalhamento da fatura	6
Direito de obter um número de protocolo	6
DIREITOS E DEVERES DAS PRESTADORAS - TELEFONIA MÓVEL	6
REGRAS GERAIS DA TELEFONIA MÓVEL.....	8
Da rescisão contratual.....	8
Da cobrança após o pedido de rescisão	8
Das promoções e descontos.....	8
Dos preços.....	9
Da fidelização	9
Da multa rescisória no período de fidelização.....	10
Do plano pós-pago	10
<i>Da data de pagamento:</i>	10
<i>Da cobrança:</i>	10
Da inadimplência do consumidor:.....	11
Do plano pré-pago	11
Prazos de validade dos créditos:	12
Suspensão parcial:	13
Suspensão total:	13
Rescisão contratual:	13
Planos Alternativos para pessoas com necessidades especiais	13
Da contestação dos débitos.....	13
Da devolução de valores cobrados indevidamente	14
SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	14
Definição	14
Da acessibilidade	15
Da qualidade.....	15
Do acompanhamento	16
Da resolução das demandas	16
Do cancelamento	16

EXPEDIENTE:

EXPEDIENTE:

Prefeitura Municipal de Campinas

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos

Departamento de Proteção ao Consumidor - PROCON

Diretora: Lúcia Helena Magalhães Lopes da Silva

Criação e edição: Taís Regina de Moraes

Revisão ortográfica: Regina Rocha Pitta

Imagens: Retiradas do Google sem restrição de uso e compartilhamento

TELEFONIA MÓVEL

Conheça os principais direitos em relação aos serviços prestados pelas operadoras de Telefonia Móvel. São eles:

Definição

Serviço Móvel Pessoal - SMP é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações, observado o disposto nesta cartilha informativa.

Direito à informação



O consumidor tem direito às condições de acesso e fruição do serviço e das facilidades e comodidades adicionais; a informação adequada sobre condições de prestação do serviço e seus preços; ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja;

Tem direito, ainda, ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço.

Direito a privacidade, sigilo e inviolabilidade de sua comunicação

O assinante tem direito a inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; como também a privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora.

Atenção: A prestadora é responsável pela inviolabilidade do sigilo das comunicações em toda a sua rede, bem como pela confidencialidade dos dados e informações, empregando meios e tecnologia que assegurem este direito dos usuários (art . 89 da resolução 477/07 da ANATEL).

Direito à suspensão

O consumidor tem direito a obter mediante solicitação, a suspensão do serviço prestado; bem como, a 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.

O usuário adimplente (que está em dia com as faturas) pode requerer à prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 dias e o máximo de 120 dias.

A solicitação de suspensão de forma diferente da prevista neste item poderá ter caráter oneroso.

Atenção: É proibida a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste tópico. O consumidor, ainda, tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

A prestadora tem o prazo de 24 horas para atender a solicitação de suspensão.

Direito de reclamar e de resposta

O assinante tem direito ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora junto à Anatel, outras entidades governamentais ou aos órgãos de defesa do consumidor e a resposta eficiente e pronta, pela prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços, pedidos de informação, consultas e correspondências.

Direito à manutenção, substituição do número e portabilidade

O consumidor assinante tem direito à 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, a substituição do seu Código de Acesso, desde que haja viabilidade técnica, sendo facultado à prestadora a cobrança pela alteração; como também a portabilidade de Código de Acesso, observadas as disposições da regulamentação.

Direito de não contratar serviços de seu interesse

Todo assinante tem direito a não ser obrigado a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse.

O consumidor é livre para escolher o Plano de Serviço ao qual estará vinculado dentre os oferecidos pela prestadora.

Direito à transferência e não recebimento de SMS publicitário

O consumidor pode exercer o direito de transferência de titularidade de seu Contrato de Prestação do SMP, bem como tem direito a não receber mensagem de cunho publicitário da prestadora em seu telefone móvel, salvo quando permitir previamente.

CDC: Art. 39 - É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos; ...

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

Direito ao detalhamento da fatura

O consumidor, em todos os Planos de Serviços 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.

IMPORTANTE: O consumidor pode exigir da prestadora o relatório detalhado relativo aos 90 dias imediatamente anteriores a seu pedido.

Direito de obter um número de protocolo

Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo consumidor devem ser processados pela prestadora e **receber um número de protocolo numérico sequencial** que deve ser obrigatoriamente informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da Internet, do Centro de Atendimento, do Setor de Relacionamento ou do Setor de Atendimento da Prestadora.

Atenção: O número de protocolo sequencial mencionado no parágrafo anterior deverá ser informado imediatamente após o atendimento pelo Centro de Atendimento da prestadora e independentemente de solicitação.

DIREITOS E DEVERES DAS PRESTADORAS - TELEFONIA MÓVEL

São direitos e deveres das prestadoras de telefonia móvel:

I - prestar serviço adequado;

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

III - 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;

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

V - garantir aos consumidores a possibilidade de selecionar prestadora de STFC de Longa Distância;

VI - garantir que seu cliente possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outra prestadora de Telefonia Móvel;

VII - 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 horas por dia e 7 dias por semana, e atendam a todo território nacional, funcionando de forma integrada com todas as prestadoras;

VIII - 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;

IX - 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 anos;

X - a prestadora deve manter a gravação das chamadas efetuadas pelo consumidor ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 meses;

XI - a prestadora deve comunicar ao público em geral e ao assinante, quaisquer interrupções na prestação do serviço, seus motivos e as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços;

XII - a prestadora deve assegurar o acesso gratuito de todos os seus clientes aos serviços públicos de emergência fixados em regulamentação editada pela Anatel.

REGRAS GERAIS DA TELEFONIA MÓVEL

Da rescisão contratual

O Contrato de Prestação do Serviço Móvel pode ser rescindido a pedido do usuário, a qualquer tempo.



O cancelamento da linha, decorrente da rescisão contratual deve ser efetivado pela prestadora em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o consumidor.

ATENÇÃO: A rescisão não prejudica a cobrança dos valores devidos até o pedido de cancelamento.

Da cobrança após o pedido de rescisão

A prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente aos serviços prestados após 24 horas da solicitação de cancelamento.

Das promoções e descontos

Quando o consumidor aderir às promoções, descontos nos preços de serviço, facilidades ou comodidades concedidos nos planos, ele deve ser informado

pela prestadora qual o prazo e período de validade da oferta, a data de início e término e as condições eventualmente impostas.

Dos preços

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



A prestadora pode oferecer descontos nos preços ou outras vantagens ao consumidor, de forma igualitária.

Da fidelização

A prestadora do Serviço Móvel Pessoal poderá oferecer benefícios aos seus clientes e, em contrapartida, exigir que os mesmos permaneçam vinculados à prestadora por um prazo mínimo (fidelidade).

Os benefícios deverão ser objeto de instrumento próprio, firmado entre a prestadora e o consumidor e poderão ser de dois tipos:

- a) **Aquisição de aparelho**, em que o preço cobrado pelo aparelho terá um valor abaixo do que é praticado no mercado; ou
- b) **Pecuniário**, em que a prestadora oferece vantagens ao consumidor, em forma de preços mais acessíveis, durante todo o prazo de permanência.

O usuário que não aceitar os benefícios oferecidos pela prestadora não está vinculado à fidelização, podendo romper seu contrato a qualquer momento sem ônus.

Prazo: O tempo máximo de fidelização é 12 meses.

Da multa rescisória no período de fidelização

Na desistência dos benefícios por parte do consumidor antes do prazo final estabelecido no instrumento contratual, poderá haver a cobrança multa contratual, justa e razoável, devendo ser proporcional ao tempo restante para o término desse prazo final, bem como ao valor do benefício oferecido.

Exceção: A desistência solicitada em razão de descumprimento de oferta por parte da Prestadora.

Neste caso, aplica-se as regras do artigo 35 do CDC.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Do plano pós-pago

Da data de pagamento:

A prestadora deve oferecer ao consumidor no mínimo seis possíveis datas para efetuar seus pagamentos mensais.

Da cobrança:

A Prestadora deve apresentar ao consumidor a cobrança dos valores relativos aos serviços prestados no prazo máximo de 60 dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço.



A cobrança de serviço prestado em prazo superior ao estabelecido deve ocorrer em fatura separada, salvo manifestação em contrário por parte do consumidor, sem acréscimo de encargos, e a forma de pagamento ser objeto de negociação prévia entre a prestadora e o consumidor. Na situação prevista nesta hipótese, a prestadora deve ofertar a possibilidade de parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

Da inadimplência do consumidor:

Havendo situação de inadimplência, a prestadora pode tomar as seguintes providências:

Suspensão parcial: Transcorridos 15 dias do vencimento da conta de serviços: suspender parcialmente o provimento do serviço, com bloqueio das chamadas originadas e das chamadas terminadas que importem em débito;

Suspensão Total: Transcorridos 30 dias desde a suspensão parcial: suspender totalmente o provimento do serviço, inabilitando-o a originar e receber chamadas;

Rescisão contratual: Transcorridos 45 dias da suspensão total do provimento do serviço: desativar definitivamente a linha e rescindir o contrato.

Do plano pré-pago



A adesão do consumidor ao plano pré-pago deve ser precedida de seu cadastramento, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

I - nome completo;

II - número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa física;

III - número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica;

IV - endereço completo.

Neste tipo de plano o pagamento deve ser realizado antecipadamente, mediante a inserção de créditos.

Prazos de validade dos créditos:

Os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade.

A prestadora pode oferecer créditos com qualquer prazo de validade desde que possibilite ao consumidor a aquisição de

créditos, de valores razoáveis, com o prazo igual ou superior a 90 dias e 180 dias.

Sempre que forem inseridos novos créditos a saldo existente, a prestadora deverá revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante pelo maior prazo, entre o prazo dos novos créditos inseridos e o prazo restante do crédito anterior.



ATENÇÃO: A Justiça Federal proibiu as operadoras de **telefonia móvel** de estabelecerem prazo de validade para créditos pré-pagos. A decisão da 5.^a Turma do TRF da 1.^a Região é válida para todo o território nacional e é passível de recurso. (agosto de 2013)

O consumidor deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar.

Suspensão parcial:

Esgotado o prazo de validade dos créditos, o serviço pode ser suspenso parcialmente, com bloqueio para realizar chamadas e receber chamadas a cobrar, no período de 30 dias. Nesse período é permitido realizar chamadas a cobrar e receber chamadas que não impliquem débitos para o consumidor.

Suspensão total:

Decorridos 30 dias da suspensão parcial o serviço poderá ser suspenso totalmente, com o bloqueio para o recebimento de chamadas pelo prazo de, no mínimo, 30 dias.

Rescisão contratual:

Decorridos 60 dias do vencimento da validade dos o contrato poderá ser rescindido pela prestadora.

Planos Alternativos para pessoas com necessidades especiais

A prestadora deve disponibilizar Plano Alternativo de Serviço, tanto pós-pago quanto pré-pago, para atendimento específico de pessoas com deficiência auditiva e da fala.

Da contestação dos débitos



O consumidor pode questionar os débitos contra ele lançados mediante contestação dirigida à prestadora. A prestadora deve responder, por escrito, os questionamentos no prazo de até 30 dias contados da contestação.

Pós-pago: Nos Planos Pós-Pagos de Serviço a contestação dos débitos deve ser efetuada no prazo de até 90 (noventa) dias contado da data de vencimento da conta impugnada.

Pré-pago: Nos Planos Pré-Pago de Serviço a contestação deve ser efetuada no prazo de 30 dias, contados da data do recebimento do relatório detalhado de serviços.

Da devolução de valores cobrados indevidamente

A devolução de valores cobrados indevidamente deve ocorrer em até 30 dias após a contestação da cobrança indevida:



Para o plano pós-pago, na próxima fatura ou por outro meio escolhido pelo consumidor.

Para o plano pré-pago, por meio de créditos ou por outro meio escolhido pelo usuário.

Atenção: Os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos em valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, acrescidos de correção monetária e juros legais.

SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Definição

Compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Da acessibilidade

As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Da qualidade

Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

A transferência dessa ligação será efetivada em até 60 segundos.

Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Do acompanhamento

Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

O número de protocolo, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Atenção: É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

Da resolução das demandas

As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

Do cancelamento

O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

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.



PROCON
Campinas



O PROCON AGORA ESTÁ MAIS PERTO DE VOCÊ!

Unidade Centro - Av. Francisco Glicério, 1.307 - Centro
segunda à sexta-feira, das 9h às 16h.

Unidade Ouro Verde - Rua Armando Frederico Renganeschi, 61 - Jardim Cristina
(ao lado do Terminal Ouro Verde) - segunda à sexta-feira, das 9h às 16h.

Unidade Poupatempo - Rua Jacy Teixeira de Camargo, 940 - Jardim do Lago
segunda à sexta-feira, das 9h às 19h - sábado das 8h às 14h.

Confira aqui os locais e dias de atendimento das Unidades Móveis:

	PROCON MÓVEL I	PROCON MÓVEL II	SANASA MÓVEL I	SANASA MÓVEL II	PREFEITURA MÓVEL I	PREFEITURA MÓVEL II
SEGUNDA- FEIRA	Paulistão Padre Anchieta	Subprefeitura Barão Geraldo	Makro Santos Dumont	CRAS Campo Belo	Carrefour Campinas Valinhos	Shopping das Bandeiras
TERÇA- FEIRA	Extra Abolição	CRAS Campo Belo II	Enxuto	AR 13 Campo Grande	Paulistão Amoreiras	Subprefeitura Barão Geraldo
QUARTA- FEIRA	Paulistão Amoreiras	Taquaral	Extra Amoreiras	CRAS Campo Belo	Carrefour Dom Pedro	Enxuto
QUINTA- FEIRA	Carrefour Dom Pedro	Enxuto	Carrefour Campinas Valinhos	ART 13 Campo Grande	Paulistão Pe Anchieta	Hortoshopping Ouro Verde
SEXTA- FEIRA	AR 13 Campo Grande	Shopping das Bandeiras	Jd Nova Europa Feira Livre	CRAS Campo Belo II	Extra Abolição	Vila União

Fale com o PROCON: Fone 151 de segunda à sexta, das 8h às 20h e sábado das 8h às 14h.

www.procon.campinas.sp.gov.br

e-mail: procon@campinas.sp.gov.br



PREFEITURA DE
CAMPINAS
Um novo tempo
para nossa cidade