

Resolução nº 754, de 12 de agosto de 2022

Publicado: Segunda, 15 Agosto 2022 11:52 | Última atualização: Sexta, 21 Outubro 2022 17:09 | Acessos: 702

Aprova o Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público.

Observação: Este texto não substitui o publicado no DOU de [15/8/2022](#).

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 pelo [art. 35](#) do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da [Consulta Pública nº 53, de 5 de outubro de 2021](#), publicada no Diário Oficial da União do dia 6 de outubro de 2021;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua [Reunião nº 914, de 4 de agosto de 2022](#);

CONSIDERANDO o constante dos autos do [Processo nº 53500.015622/2021-09](#),

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, na forma do [Anexo](#) a esta Resolução.

Art. 2º Alterar o **caput** do [art. 11](#) do Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo (RGA), aprovado pela Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 11. A pessoa com deficiência tem direito a solicitar TUP adaptado, diretamente ou por meio de quem a represente, de acordo com suas necessidades, com indicação do local de instalação desejado, cujo atendimento deve ser efetivado no prazo e forma definidos no Plano Geral de Metas para Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado no Regime Público vigente, e observados os critérios estabelecidos em regulamentação específica. (NR)"

Art. 3º Revogar, na data da entrada em vigor desta Resolução:

I - a [Resolução nº 586, de 5 de abril de 2012](#), publicada no Diário Oficial da União em 9 de maio de 2012;

II - a [Resolução nº 622, de 23 de agosto de 2013](#), publicada no Diário Oficial da União em 23 de agosto de 2013;

III - a [Resolução nº 638, de 26 de junho de 2014](#), publicada no Diário Oficial da União em 30 de junho de 2014; e,

IV - a [Resolução nº 725, de 5 de maio de 2020](#), publicada no Diário Oficial da União em 6 de maio de 2020.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor em 1º de setembro de 2022.

CARLOS MANUEL BAIGORRI
Presidente

ANEXO

REGULAMENTO DE UNIVERSALIZAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO PRESTADO NO REGIME PÚBLICO

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DA ABRANGÊNCIA E OBJETIVO

Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo dispor sobre a universalização do STFC destinado ao uso do público em geral, prestado em regime público e, em especial:

I - estabelecer os critérios e procedimentos para execução, acompanhamento e controle das obrigações de universalização do STFC prestado em regime público, conforme Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado em Regime Público (PGMU), aprovado pelo [Decreto nº 10.610, de 27 de janeiro de 2021](#), ou outro que vier a substituí-lo ou modificá-lo;

II - definir as regras básicas, os requisitos de demanda e as características para oferta, tarifação, qualidade e forma de pagamento do Acesso Individual Classe Especial (AICE);

III - estabelecer as características mínimas de instalação, funcionamento e cobrança do Telefone de Uso Público (TUP); e,

IV - estabelecer os princípios, as regras básicas, bem como as condições de prestação e fruição do STFC fora da Área de Tarifa Básica (ATB), prestado em regime público e em regime privado.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins deste Regulamento, além das definições constantes da regulamentação aplicável aos serviços de telecomunicações e do PGMU, aplicam-se as seguintes definições:

I - Acesso Individual Classe Especial (AICE): é aquele ofertado exclusivamente a Assinante de Baixa Renda, que tem por finalidade a progressiva universalização do acesso individualizado do STFC, por meio de condições específicas para sua oferta, utilização, aplicação de tarifas, forma de pagamento, tratamento de chamadas, qualidade e sua função social;

II - Assinante de Baixa Renda: é o responsável pela unidade domiciliar inscrito no Cadastro Único para programas sociais do Governo Federal, criado pelo [Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007](#), ou outro que o suceda;

III - Cartão Indutivo: cartão contendo elementos construtivos, denominados células, sensíveis ao processo de indução magnética, capazes de armazenar informação, utilizado para o armazenamento de dados de controle e de créditos, destinados ao uso, como um dos meios de pagamento, em serviços de telecomunicações de interesse coletivo;

IV - Compromisso Mínimo Mensal: valor cobrado do consumidor por uma quantidade preestabelecida de minutos para chamadas locais do STFC a serem utilizados em determinado período;

V - Função de Mobilidade Restrita: facilidade do sistema ponto-multiponto do serviço fixo que permite à estação rádio terminal do consumidor o estabelecimento de sessão, chamada ou outra espécie de comunicação em células ou setores distintos daquele em que foi inicialmente instalada;

VI - Meio Adicional: é o segmento de Rede de Telecomunicações de suporte ao STFC que ultrapassa os 500 (quinhentos) metros dos limites da ATB;

VII - Meio Adicional de Ocupação Compartilhada: é o segmento de Rede de Telecomunicações de suporte ao STFC que ultrapassa os 500 (quinhentos) metros dos limites da ATB, utilizado simultaneamente por vários acessos em serviço;

VIII - Meio Adicional de Ocupação Individualizada: é o segmento de Rede de Telecomunicações de suporte ao STFC que ultrapassa os 500 (quinhentos) metros dos limites da ATB, dedicado para somente um terminal;

IX - Meio de pagamento: meio que permite o pagamento, pelo consumidor, dos serviços prestados em TUP;

X - Meio de pagamento básico: meio de pagamento padrão, de comercialização obrigatória e utilização irrestrita em todos os TUP da concessionária;

XI - Meio de pagamento alternativo: meio de pagamento complementar ao meio de pagamento básico vinculado a plano de serviço, de livre implantação e comercialização pela concessionária de STFC;

XII - Plano de Atendimento Rural: o Plano Alternativo de Serviço que se presta exclusivamente ao Atendimento fora da ATB, podendo ser de oferta obrigatória ou não;

XIII - Plano de Atendimento Rural Complementar (PAR-C): Plano de Atendimento Rural de oferta obrigatória nas áreas situadas à distância geodésica igual ou inferior a 30 (trinta) km dos limites de uma localidade-sede municipal;

XIV - Plano de Atendimento Rural Facultativo (PAR-F): Plano de Atendimento Rural cuja oferta, pela prestadora, é facultativa;

XV - Plano de Atendimento Rural Suplementar (PAR-S): Plano de Atendimento Rural de oferta obrigatória nas áreas consideradas como fora da ATB, situadas à distância geodésica superior a 30 (trinta) km dos limites de uma localidade-sede municipal;

XVI - Posto de venda: estabelecimento, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), por meio do qual a concessionária comercializa créditos diretamente a usuários, na forma e valores definidos em regulamentação;

XVII - Posto de revenda: estabelecimento comercial responsável pela revenda, em quantidade e valores por ele definidos, de créditos adquiridos junto à concessionária;

XVIII - Serviço de Apoio ao STFC: serviço que, mediante o uso da rede pública de telecomunicações, possibilita ao consumidor:

a) o acesso ao Centro de Atendimento para Intermediação da Comunicação a Pessoal com Necessidades Especiais; e,

b) o acesso ao Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinante do STFC e a obtenção de informação sobre código de acesso de assinante do STFC;

XIX - Sistema de Supervisão: sistema destinado à supervisão do TUP com a finalidade de detectar e registrar condições de falhas e coletar dados referentes às chamadas efetuadas a fim de obter informações estatísticas de utilização e de consumo do TUP, emitindo e armazenando relatórios voltados à gestão da planta de TUP;

XX - Tarifação Reversa: forma de tarifação associada a um código de acesso na qual o assinante de destino assume o custo pela chamada a ele destinada;

XXI - Teclas Suplementares: teclas não numéricas destinadas a executar outras funções além da marcação como, por exemplo, executar a função de linha direta para Serviços Públicos de Emergência, para aumentar ou diminuir o nível do volume sonoro na recepção, ou exibir o código de acesso do TUP;

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

XXIII - Unidade de Tarifação para TUP (UTP): unidade de tarifação utilizada nas chamadas originadas nos terminais de acesso coletivo;

XXIV - Valor da Unidade de Tarifação para TUP (VTP): valor da UTP, utilizada nos terminais de acesso coletivo; e,

XXV - Valor de Utilização de Meios Adicionais (VMA): é o valor, por minuto, que remunera o uso dos Meios Adicionais requeridos no provimento do STFC fora da ATB.

TÍTULO II

DO IMPLEMENTO DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO

CAPÍTULO I

DAS LOCALIDADES

Art. 3º Para fins deste Regulamento, localidade é toda parcela circunscrita do território nacional que possua um aglomerado de habitantes caracterizado pela existência de domicílios permanentes e adjacentes, na forma estabelecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, que forme uma área continuamente construída com arruamento reconhecível ou disposta a uma via de comunicação.

§ 1º Domicílios permanentes são os domicílios particulares ou coletivos, abertos ou fechados, ocupados ou vagos, inclusive os de uso ocasional, da pessoa natural ou jurídica, nos termos adotados e definidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e pela legislação civil.

§ 2º Domicílios adjacentes são aqueles que distam entre si, no máximo 50 (cinquenta) metros.

§ 3º Na mensuração da distância referida no § 2º, devem ser excluídos os acidentes geográficos naturais, considerando-se, entre outros, rios, lagos, baías ou braços oceânicos, até o limite máximo de mil metros.

§ 4º Para efeitos da avaliação da adjacência referida no § 2º, serão consideradas as construções, tais como praças, ruas, rodovias, estabelecimentos públicos, estabelecimentos comerciais, que porventura existam no intervalo entre os domicílios permanentes.

Art. 4º A aferição do contingente populacional de uma localidade, para fins de cumprimento das metas de universalização, será realizada mediante a adoção do índice relativo à média dos moradores por domicílio do respectivo município, fixado pelo IBGE, conforme tabela vigente à época da aferição, multiplicado pelo quantitativo de domicílios permanentes e adjacentes da localidade.

Parágrafo único. Para a aferição do contingente populacional de aldeia indígena, caso exista, poderá ser utilizada informação específica elaborada pelo IBGE ou pela Fundação Nacional do Índio (FUNAI).

CAPÍTULO II

DO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES

Art. 5º A solicitação de implantação de acessos individuais em localidades com mais de trezentos habitantes de que trata o **caput** do [art. 4º](#) do PGMU pode ser realizada por quaisquer interessados na contratação do serviço na localidade.

Art. 6º Para efeitos do atendimento às solicitações de instalação de acesso individual ou de Telefone de Uso Público (TUP), computam-se os prazos excluindo-se o dia da solicitação e incluindo-se o do vencimento.

§ 1º Para fins de contagem de prazo, considera-se como data de solicitação aquela em que o pedido foi recebido na concessionária, não comportando qualquer prorrogação.

§ 2º O prazo é contínuo, não se interrompe nos feriados declarados por lei, ou aos domingos.

§ 3º Se o vencimento cair em feriados declarados por lei ou aos domingos, considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte.

§ 4º Em caso de pendência atribuível ao interessado, a contagem do prazo será interrompida, reiniciando-se no dia seguinte ao da comunicação da solução.

§ 5º A solicitação de instalação de acesso individual ou de TUP na qual se constate pendência atribuída ao interessado poderá ser cancelada após 30 (trinta) dias corridos sem comunicação de solução, contados a partir da data em que o prazo foi interrompido pela última vez.

§ 6º O interessado deve ser comunicado das pendências existentes e da possibilidade de cancelamento da solicitação, caso as pendências não sejam solucionadas e comunicadas à concessionária até a data limite informada.

Art. 7º Aplicam-se ao atendimento das solicitações e ao seu acompanhamento pelos interessados o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), o [Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008](#), ou outro que venha a substituí-lo, o Título III deste Regulamento, e o Regulamento Geral de Acessibilidade (RGA).

Art. 8º Os responsáveis pelos estabelecimentos e locais definidos no [art. 14](#) do PGMU são parte legítima para solicitar a instalação e a retirada de TUP, nos locais situados em área rural.

Parágrafo único. Quando possível, a concessionária deve remanejar o TUP para local público próximo ao estabelecimento que solicitou sua retirada.

Art. 9º A solicitação de instalação de TUP a que se referem os arts. [10](#), [11](#) e [13](#) do PGMU pode ser realizada por qualquer interessado.

Parágrafo único. Quando o responsável pelos estabelecimentos mencionados no [art. 10](#) do PGMU rejeitar a instalação de TUP dentro de suas dependências, a concessionária deverá realizar a instalação em local próximo.

Art. 10. As solicitações de instalação de TUP em áreas rurais a que se refere o [art. 14](#) do PGMU devem conter, no mínimo:

I - o nome do interessado, CPF ou CNPJ;

II - telefone alternativo para contato, caso houver;

II - endereço completo do local no qual a instalação for solicitada, contendo o nome do local, o município, o estado da federação, e uma referência sobre a localização, preferencialmente indicando as coordenadas geográficas; e,

III - a comprovação do exercício da função ou cargo exercidos pelo responsável pela solicitação, quando aplicável.

Art. 11. Atingido, em um ano, o número de instalações equivalente a 30% (trinta por cento) do quantitativo previsto nos Anexos [II](#) e [III](#) do PGMU, a concessionária poderá suspender a contagem do prazo de atendimento da solicitação, que será reiniciada a partir do dia 1º de janeiro do próximo ano.

Parágrafo único. Todas as solicitações de TUP devem ser atendidas, independentemente da distância física entre eles, nos limites estabelecidos no **caput**.

Art. 12. Caso seja constatada a responsabilidade da concessionária na modalidade local pela instalação de TUP, a concessionária na modalidade longa distância nacional e internacional poderá proceder à retirada de seu TUP.

§ 1º A concessionária na modalidade longa distância nacional e internacional somente poderá retirar o TUP nos termos do **caput** após notificação da concessionária na modalidade local, e a comprovação de que esta instalou o TUP.

§ 2º No caso de TUP adaptado para pessoas com deficiência, sua retirada pela concessionária na modalidade longa distância nacional e internacional somente poderá ser feita mediante a instalação de TUP adaptado, nas mesmas condições e localização pela concessionária na modalidade local.

§ 3º Após ser notificada pela concessionária na modalidade longa distância nacional e internacional conforme § 1º, a concessionária na modalidade local deverá instalar o TUP no prazo previsto no **caput** do [art. 4º](#) do PGMU.

Art. 13. A concessionária deve manter ao menos 1 (um) dos TUP já instalados nos locais definidos nos arts. [10](#) e [14](#) do PGMU, à exceção daqueles cuja solicitação ou retirada seja feita nos termos do [art. 8º](#) deste Regulamento.

CAPÍTULO III

DA INFRAESTRUTURA DE REDE DE SUPORTE DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO PARA CONEXÃO EM BANDA LARGA - **BACKHAUL**

Art. 14. A comprovação do atendimento do cronograma disposto no [art. 18](#) do PGMU para implantação de **backhaul** deve ser apresentada à Anatel até o dia 31 de janeiro do ano subsequente ao término de cada etapa.

Art. 15. Na comercialização da capacidade do **backhaul**, a concessionária deve observar os critérios e condições estabelecidos no Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD), ou em outros que venham a substituí-lo ou modificá-lo, que não conflitem com este Regulamento.

§ 1º A oferta de EILD não se confunde com a comercialização da capacidade do **backhaul**.

§ 2º A capacidade de **backhaul** estabelecida no **caput** deverá atender, preferencialmente, à implementação de políticas públicas para as telecomunicações.

CAPÍTULO IV

DAS METAS DE SISTEMA DE ACESSO FIXO SEM FIO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

Art. 16. As concessionárias do STFC na modalidade local devem realizar oferta pública da exploração industrial do Sistema de Acesso Fixo sem Fio que viabilize a oferta de conexão à internet por meio de tecnologia de quarta geração (4G) ou superior.

§ 1º A oferta estabelecida no **caput** deverá atender, preferencialmente, à implementação de políticas públicas de telecomunicações.

§ 2º A oferta estabelecida no **caput** deve ser realizada por meio do Sistema de Negociação de Ofertas de Atacado (SNOA) previsto no Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), ou em outro instrumento que venha a substituí-lo ou modificá-lo.

§ 3º As ofertas devem conter o detalhamento previsto no PGMC.

CAPÍTULO V

DA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 17. As concessionárias deverão divulgar as metas de universalização e as localidades atendidas, em suas respectivas áreas de prestação de serviço.

§ 1º Toda a divulgação deve ser expressa com objetividade e clareza, além de utilizar linguagem de fácil entendimento para o consumidor.

§ 2º Todo material de divulgação deve fazer menção ao PGMU e aos canais de atendimento ao consumidor disponibilizados pela concessionária.

Seção II

Da Campanha de Divulgação

Art. 18. As concessionárias deverão apresentar à Anatel proposta de campanha de divulgação das metas de universalização, tendo como público-alvo a população brasileira adulta.

§ 1º A Anatel poderá determinar às concessionárias que priorizem determinadas metas de universalização na divulgação a ser realizada no ano seguinte.

§ 2º A Anatel deverá informar às concessionárias sobre a priorização de que trata o § 1º até 1º de outubro do ano anterior à divulgação.

§ 3º A campanha de divulgação deve conter as seguintes informações:

I - conteúdo da comunicação, tais como roteiros e leiautes das peças;

II - estratégia de mídia, nesta incluída a qualificação e quantificação dos públicos a serem atingidos, número de exposições e o período total de veiculação; e,

III - plano de mídia, contendo discriminação das veiculações por meios, veículos ou redes e as respectivas praças atingidas.

§ 4º As campanhas de divulgação deverão ser apresentadas à Anatel anualmente, até 15 de dezembro do ano anterior à divulgação.

§ 5º A Anatel deverá aprovar a campanha apresentada até 31 de janeiro de cada ano.

§ 6º Caso a Anatel não se manifeste no prazo previsto no § 5º, a proposta de divulgação será considerada aprovada por decurso de prazo.

§ 7º A concessionária deverá comprovar a realização da campanha de divulgação perante a Anatel até 30 de abril do ano subsequente a sua realização.

§ 8º Em casos excepcionais, devidamente motivados, o Conselho Diretor da Anatel poderá prorrogar os prazos estabelecidos nos parágrafos deste artigo.

Art. 19. A Anatel deverá incluir questionamento sobre a satisfação com as informações de universalização em suas pesquisas de satisfação dos consumidores.

Art. 20. As concessionárias poderão realizar a campanha de divulgação de maneira integrada, por meio de entidade representativa.

Parágrafo único. Caso a campanha seja realizada conforme o **caput**, deverá ser informado na veiculação o nome fantasia das concessionárias participantes.

Subseção I

Da Divulgação em Emissoras de Rádio

Art. 21. A concessionária deve realizar no mínimo seis veiculações diárias de sua campanha de divulgação em emissoras de rádio, com máxima abrangência de difusão, de maneira a atingir todos os municípios de sua área de prestação do serviço, inclusive, em áreas rurais.

Parágrafo único. A divulgação em emissoras de rádio deve ser realizada semestralmente, durante dez dias consecutivos, entre seis e dezenove horas.

Subseção II

Da Divulgação em Emissoras de Televisão

Art. 22. A concessionária deve realizar no mínimo quatro veiculações diárias de sua campanha de divulgação em emissoras de televisão aberta, de maneira a atingir todos os municípios de sua área de prestação do serviço.

Parágrafo único. A divulgação em emissoras de televisão deve ser realizada semestralmente, durante dez dias, entre sete e vinte e duas horas.

Subseção III

Da Divulgação na Internet

Art. 23. A concessionária deve dispor permanentemente em sua página na internet a relação atualizada das localidades e locais atendidos na sua área de prestação do serviço, juntamente com a informação de que estão contempladas com acessos coletivos, individuais, **backhaul** e/ou infraestrutura para implantação de sistemas de acesso fixo sem fio com suporte para conexão em banda larga.

§ 1º A concessionária deverá garantir o acesso às informações de que trata o **caput** de forma clara, objetiva e de fácil visibilidade.

§ 2º A página contendo a relação das localidades atendidas deve permitir acesso:

I - ao PGMU;

II - à página da Anatel na Internet; e,

III - ao presente Regulamento.

TÍTULO III

DO ACESSO INDIVIDUAL DE CLASSE ESPECIAL (AICE)

CAPÍTULO I

DAS CONDIÇÕES GERAIS

Art. 24. O AICE pertence à Classe Especial do plano básico do STFC na modalidade local, de oferta obrigatória pelas concessionárias, nas localidades com acessos individuais do STFC, de forma exclusiva ao Assinante de Baixa Renda.

§ 1º O AICE é destinado ao uso estritamente doméstico.

§ 2º Cada Assinante de Baixa Renda terá direito à prestação do AICE no domicílio constante do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, ou outro que o suceda.

§ 3º Cabe à concessionária verificar se o interessado atende aos critérios de elegibilidade para a prestação do AICE.

Art. 25. Os prazos máximos para a instalação e implantação do AICE devem observar o previsto no [art. 4º](#) do PGMU.

Art. 26. O AICE é oferecido e comercializado obrigatoriamente como plano de serviço com tarifa de assinatura na forma de pagamento pós-paga, sendo as demais tarifas comercializadas na forma de pagamento pré-paga, com crédito vinculado ao terminal, nos termos da regulamentação.

Art. 27. É facultada a oferta e comercialização do AICE com tarifa de assinatura na forma de pagamento pré-paga, com crédito vinculado ao terminal, mediante Plano Alternativo de Serviço, observados os seguintes critérios e as demais disposições regulamentares:

I - é facultada a emissão de documento de cobrança para pagamento da disponibilidade e do direito de uso, observada a regulamentação; e,

II - a fruição de tráfego local será paga exclusivamente com créditos comercializados pela concessionária responsável pela manutenção da disponibilidade e do direito de uso do acesso.

Art. 28. A concessionária deve divulgar a oferta do AICE aos Assinantes de Baixa Renda.

Parágrafo único. O conteúdo, a forma e a periodicidade da divulgação de que trata o **caput** serão estabelecidos administrativamente pela Anatel.

Art. 29. Quando o assinante deixar de se enquadrar nos critérios de elegibilidade para oferta do AICE, a concessionária deverá notificá-lo para se manifestar quanto ao interesse em aderir a outro Plano de Serviço, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da notificação.

CAPÍTULO II

DOS CRITÉRIOS TARIFÁRIOS

Art. 30. Os valores máximos cobrados pela concessionária para os itens tarifários aplicáveis ao AICE são estabelecidos em Ato da Anatel, observando-se que:

I - pela instalação do AICE poderá ser cobrada tarifa de habilitação, respeitado o limite máximo da tarifa de habilitação aplicável à classe residencial, nos termos do contrato de concessão;

II - pela mudança de endereço de assinante AICE poderá ser cobrada tarifa de mudança de endereço, respeitado o limite máximo da tarifa de mudança de endereço aplicável à classe residencial, nos termos do contrato de concessão;

III - pela manutenção da disponibilidade e do direito de uso do AICE será cobrada tarifa de assinatura, respeitado o limite máximo de 33% (trinta e três por cento) do valor da tarifa de assinatura aplicável à classe residencial, nos termos do contrato de concessão;

IV - pela fruição de tráfego telefônico local originado no AICE destinado a outro terminal do STFC, será cobrada tarifa de utilização respeitados os critérios e limites máximos aplicáveis às demais classes do plano básico, nos termos do contrato de concessão;

V - pela fruição de tráfego telefônico originado no AICE destinado a outros serviços de telecomunicações, será cobrada tarifa por tempo de utilização, respeitados os critérios e limites máximos aplicáveis às demais classes do plano básico, nos termos do contrato de concessão;

VI - pela fruição de tráfego telefônico originado no AICE, será cobrada pela concessionária do STFC na modalidade longa distância nacional e internacional tarifa por tempo de utilização, respeitados os critérios e limites máximos aplicáveis às demais classes do plano básico, nos termos do contrato de concessão; e,

VII - o assinante do AICE da concessionária do STFC local tem direito a uma franquia mensal de 90 (noventa) minutos, que podem ser utilizados nas chamadas locais entre acessos do STFC, não cumulativos para outro período de apuração.

§ 1º Devem ser oferecidas condições para pagamento parcelado do valor da habilitação e do valor de mudança de endereço de que tratam os incisos I e II.

§ 2º As regras e critérios de tarifação definidos neste Regulamento constituem parte integrante dos contratos de concessão do STFC.

§ 3º As concessionárias do STFC nas modalidades longa distância nacional e internacional devem oferecer plano de serviço na forma de pagamento pré-paga, visando ao adequado atendimento ao assinante do AICE, observados os termos da regulamentação.

CAPÍTULO III

DO REAJUSTE DE VALORES

Art. 31. As tarifas de que trata o [art. 30](#) devem ser reajustadas observando-se os percentuais máximos e demais critérios aplicáveis às respectivas tarifas da classe residencial do plano básico, nos termos definidos no contrato de concessão.

§ 1º A ativação e a manutenção de AICE serão consideradas para efeito de compartilhamento dos ganhos econômicos previstos no § 2º do [art. 108](#) da Lei nº 9.472, de 1997, nos termos definidos em regulamentação específica.

§ 2º As quantidades de assinantes do AICE e de minutos por eles originados devem ser computadas para efeito da aplicação das fórmulas de reajuste previstas na cláusula 12.1 do contrato de concessão da modalidade local.

CAPÍTULO IV

DA QUALIDADE

Art. 32. Os parâmetros e indicadores de qualidade do AICE obedecem ao disposto no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL).

TÍTULO IV

DO TELEFONE DE USO PÚBLICO (TUP)

CAPÍTULO I

DO SERVIÇO

Seção I

Das Condições Gerais

Art. 33. A concessionária do STFC deve manter os seus TUP em perfeitas condições de operação, funcionamento e conservação.

Art. 34. O TUP deve possibilitar o acesso gratuito aos seguintes serviços:

I - Serviços de Apoio ao STFC;

II - consulta a Código de Seleção de Prestadora (CSP);

III - chamadas gratuitas definidas em regulamentação específica; e,

IV - chamada com tarifação reversa, quando não houver restrição no destino.

Art. 35. É facultado à concessionária do STFC agregar ao TUP, de forma complementar, funcionalidades e outros serviços de telecomunicações.

Art. 36. A concessionária proprietária do TUP pode bloquear as chamadas a cobrar recebidas pelo TUP.

Art. 37. Todos os TUP instalados pelas concessionárias do STFC na modalidade local devem ter a capacidade de originar e receber chamadas locais e de longa distância nacional e internacional.

Art. 38. Para chamadas originadas em TUP, os valores cobrados a título de remuneração de redes são calculados segundo a duração real da chamada.

Seção II

Das Condições de Instalação

Art. 39. O TUP deve ser instalado:

I - de modo a possibilitar ao consumidor a identificação das teclas em qualquer ambiente de uso;

II - em altura que possibilite o seu uso de modo confortável pelo consumidor do serviço;

III - em cabina, orelhão ou ambiente que proteja o consumidor de intempéries e de ruído excessivo; e,

IV - de modo a proteger o consumidor contra possíveis descargas elétricas.

Art. 40. As concessionárias devem observar as normas de engenharia e leis municipais, estaduais ou do Distrito Federal, relativas à construção civil e instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

Subseção I

Das Condições de Instalação do TUP Mediante Solicitação

Art. 41. Os TUP instalados mediante solicitação, nos termos do PGMU, devem atender às seguintes condições:

I - a instituição interessada deverá acordar com a concessionária o local de instalação do TUP;

II - será de responsabilidade da concessionária a implantação da infraestrutura necessária à prestação do serviço, instalação, manutenção e reparação do TUP, nos termos do contrato de concessão; e,

III - o TUP adaptado deve atender, no mínimo, o tipo de deficiência motivadora da solicitação.

Parágrafo único. É obrigatória a colocação no TUP adaptado do “Símbolo Internacional de Acesso”, de forma visível.

Seção III

Da Operação do TUP

Art. 42. O TUP não pode permitir programação de discagem abreviada, nem qualquer outro meio que venha a privilegiar o uso do CSP de qualquer prestadora.

Art. 43. O TUP deve disponibilizar o sinal de discar ou marcar após a retirada do monofone do gancho.

Art. 44. O dígito marcado pelo consumidor deve ser apresentado e permanecer no visor o tempo adequado a permitir o acompanhamento da correta marcação do código, após o que deve ser omitida sua apresentação.

§ 1º No caso de o consumidor marcar um dígito após ter sido omitida a apresentação, devem ser reapresentados todos os dígitos marcados, desde que o tempo limite de espera tolerado entre a digitação de duas teclas não tenha sido ultrapassado.

§ 2º Após o completamento da chamada, o código de acesso marcado deve ser apagado do visor.

§ 3º Dígitos marcados após o completamento da chamada não podem ser apresentados no visor.

Art. 45. O TUP deve sinalizar ao consumidor, por meio de avisos sonoros e/ou mensagens no visor, quando o saldo de créditos do meio de pagamento estiver para terminar.

Seção IV

Das Informações e Mensagens para o Consumidor

Art. 46. O TUP deve ser dotado de visor que possibilite a leitura das mensagens apresentadas em qualquer ambiente de uso.

Art. 47. O TUP deve apresentar instruções impressas atualizadas sobre suas possibilidades de utilização, afixadas em local visível e de fácil identificação pelo consumidor, contendo, no mínimo:

I - códigos de acesso dos Serviços Públicos de Emergência e dos Serviços de Apoio ao STFC;

II - procedimentos para reclamação em caso de mau funcionamento de TUP ou meios de pagamento disponíveis;

III - procedimentos de marcação para a realização de chamada a cobrar (local e de longa distância), longa distância nacional e longa distância internacional;

IV - procedimento de uso das teclas suplementares, salvo quando a simbologia adotada for autoexplicativa;

V - procedimento de uso do TUP com os meios de pagamento nele disponíveis;

VI - identificação do código de acesso do TUP;

VII - significado das mensagens apresentadas no visor e avisos sonoros, salvo quando autoexplicativos; e,

VIII - código de acesso da central de atendimento da Anatel.

§ 1º A atualização das instruções previstas no **caput** deve ser feita no TUP em até 6 (seis) meses de sua ocorrência, observadas as determinações em regulamentação específica.

§ 2º É vedado o uso de exemplo que identifique o CSP de qualquer prestadora.

§ 3º Deve haver menção clara das situações em que não é necessária a utilização de meio de pagamento.

Art. 48. No caso de uso de cartão indutivo como meio de pagamento, o TUP deve apresentar no visor, durante a chamada, mensagens referentes ao saldo de créditos remanescente, ou o equivalente valor em moeda corrente, atualizado em intervalos de 5 (cinco) segundos.

§ 1º A quantidade de créditos do cartão indutivo deve ser informada no formato “XX unidades”.

§ 2º O valor em moeda corrente no país deve ser informado no formato “R\$ XX,XX”.

§ 3º A quantidade de créditos do cartão indutivo informada à pessoa com deficiência visual deve ser codificada sonoramente, conforme especificado na Norma para Certificação e Homologação do Telefone de Uso Público.

Art. 49. O TUP deve apresentar, no visor, as seguintes mensagens, no caso de uso de cartão indutivo como meio de pagamento:

I - “COLOQUE CARTÃO” - quando o monofone for retirado do gancho sem a existência de cartão na leitora;

II - “USO INCORRETO” - quando, durante uma chamada, o cartão for retirado e reinsertado ou substituído, salvo no intervalo permitido para a troca do cartão após a coleta do último crédito;

III - “RETIRE O CARTÃO” - na presença de cartão na leitora, quando da colocação do monofone no gancho;

IV - “CARTÃO RECUSADO” - ao ser inserido na leitora um cartão bloqueado ou inválido;

V - “CHAMADA SEM CARTÃO” - para chamada não tarifada na origem;

VI - “TROQUE O CARTÃO” - ao coletar o último crédito do cartão, permanecendo até a inserção de um novo cartão ou até o término da chamada;

VII - “FORA DE OPERAÇÃO” - quando retirado o monofone do gancho, o TUP estiver desativado, com qualquer falha que impeça a fruição normal da chamada, ou com problema de tarifação que prejudique o consumidor; e,

VIII - “AGUARDE” - quando estiver ocorrendo comunicação entre o Sistema de Supervisão e o TUP e o consumidor tentar utilizá-lo.

Art. 50. Após a reposição do monofone no gancho, o TUP deve emitir um sinal sonoro de alerta diferenciado e perceptível quando for detectada a presença do meio de pagamento.

Art. 51. O código de acesso marcado não deve ser apresentado no visor após o final da chamada.

Art. 52. O TUP deve exibir seu código de acesso no visor, por um período de 3 (três) segundos, sempre que a tecla cerquilha (“#”) for pressionada com o monofone fora do gancho.

Seção V

Da Supervisão

Art. 53. O Sistema de Supervisão é obrigatório para todas as concessionárias que possuem TUP e deve ser capaz de detectar quaisquer tipos de falhas de fruição do serviço.

§ 1º O Sistema de Supervisão deve monitorar, em um intervalo de tempo não superior a 24 (vinte e quatro) horas, todos os TUP instalados na planta da concessionária.

§ 2º Todos os registros gerados pelo Sistema de Supervisão devem ser mantidos pelas respectivas concessionárias do STFC pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, definido na regulamentação do serviço.

Art. 54. Se o TUP estiver sendo utilizado no período pré-programado para a comunicação com o Sistema de Supervisão, o estabelecimento dessa comunicação deverá ocorrer após o término da chamada.

Seção VI

Da Indisponibilidade

Art. 55. Em caso de indisponibilidade do TUP por período superior a 30 (trinta) dias, em localidades e locais em que o STFC seja prestado somente por meio de acesso coletivo, considerar-se-á o local ou a localidade não atendida pelo serviço.

CAPÍTULO II

DOS MEIOS DE PAGAMENTO E CRÉDITOS DOS TUP

Seção I

Das Diretrizes

Art. 56. Os meios de pagamento dos TUP se dividem entre básico e alternativo.

§ 1º O meio de pagamento básico é aquele utilizado como referência para o cumprimento de metas de universalização e qualidade, e para o qual se aplicam as exigências de distribuição de créditos e de tarifa máxima homologada.

§ 2º Os meios de pagamento alternativos são implementados por livre iniciativa da concessionária, adicionalmente ao meio de pagamento básico, mediante a apresentação de plano de serviço.

Art. 57. O meio de pagamento básico deve ser aceito em todos os TUP da concessionária.

Art. 58. É de exclusiva responsabilidade da concessionária do STFC, dentro de sua área de atuação, a comercialização de créditos para a utilização em TUP.

§ 1º A concessionária do STFC emitente do crédito pode efetuar a comercialização a que se refere o **caput** por meio de postos de venda próprios ou de terceiros por ela selecionados, identificados por placas e outros elementos visuais.

§ 2º É permitida a comercialização de crédito por meio eletrônico, desde que mantidos os mesmos direitos e funcionalidades conferidos ao crédito adquirido em posto de venda.

§ 3º A concessionária do STFC deve efetuar a comercialização do crédito de forma a facilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição, independentemente de sua localização e condição socioeconômica, ao STFC.

Art. 59. O meio de pagamento básico somente pode ser disponibilizado após sua devida aprovação por parte da Agência.

Art. 60. A concessionária deve dar conhecimento à Agência do teor de seus meios de pagamento alternativos, em até 5 (cinco) dias úteis após o início da comercialização.

Seção II

Do Cartão Indutivo

Art. 61. Nas localidades onde o cartão indutivo for meio de pagamento básico, a concessionária do STFC deverá manter disponíveis cartões indutivos de 20 (vinte) unidades em todos os postos de venda, de forma ininterrupta.

Parágrafo único. A concessionária poderá disponibilizar cartões indutivos com outras quantidades de créditos caso identifique demanda neste sentido.

Art. 62. O cartão indutivo deve conter um conjunto de células indutivas com informações pré-gravadas com a identidade da concessionária do STFC emitente e a quantidade de créditos, do mês e ano de fabricação e do lote de produção.

Art. 63. Devem estar impressas no cartão indutivo as informações referentes à quantidade de créditos e ao nome da concessionária do STFC emitente, de forma destacada, legível e de fácil visualização.

Parágrafo único. As informações impressas referidas no **caput** não devem se confundir com as imagens e cores de fundo utilizadas no cartão.

Art. 64. Para as chamadas de longa distância nacional e de longa distância internacional as concessionárias podem determinar suas tarifas, enquanto vigente o regime de liberdade tarifária.

Parágrafo único. Em caso de suspensão ou extinção do regime de liberdade tarifária, aplicam-se às tarifas das chamadas de longa distância nacional e de longa distância internacional o disposto na Norma para implantação e acompanhamento de liberdade tarifária no STFC, modalidade LDN, e na Norma para Implantação e Acompanhamento de Liberdade Tarifária no STFC, Modalidade LDI.

Art. 65. O cartão indutivo deve conter, ainda, as informações referentes ao fabricante, número de lote, mês e ano de fabricação, número de série e outras específicas do lote produzido, impressas no verso do cartão, de forma legível e indelével, assim como a identificação da homologação do produto, conforme disposto em regulamentação específica.

Parágrafo único. O cartão indutivo deve conter recomendações para seu manuseio e conservação.

Art. 66. Os créditos não utilizados permanecem válidos por prazo indeterminado.

Art. 67. Sempre que for apresentada reclamação decorrente de defeito no cartão indutivo, a concessionária do STFC onde o cartão estiver sendo utilizado deve trocá-lo por outro com quantidade de créditos no mínimo igual àquela remanescente.

Subseção I

Da Comercialização do cartão indutivo

Art. 68. Somente a concessionária do STFC que possuir TUP pode emitir e comercializar cartão indutivo para sua utilização.

Art. 69. A concessionária do STFC somente pode comercializar cartão indutivo para a utilização em TUP dentro de sua área de atuação, e em quantidade compatível com o consumo médio de créditos de sua planta.

Art. 70. A concessionária detentora de TUP deve comercializar seus cartões indutivos em uma das seguintes formas:

I - por meio de Postos de Venda instalados em conformidade com a distribuição geográfica dos TUP, na proporção de 1 (um) para cada 12 (doze) TUP; ou,

II - por meio de Setores de Atendimento Presencial e Estabelecimentos Associados à Marca da concessionária, cuja definição e distribuição geográfica são estabelecidas em regulamentação específica, e, adicionalmente, por meio de Postos de Revenda instalados em conformidade com a distribuição geográfica dos TUP, na proporção de 1 (um) para cada 24 (vinte e quatro) TUP.

a) Nos Estabelecimentos Associados à Marca da concessionária, o valor máximo a ser cobrado será o equivalente à quantidade de créditos do cartão multiplicada pelo valor do VTP homologado.

b) Nos Setores de Atendimento Presencial, o valor máximo a ser cobrado será o equivalente à quantidade de créditos do cartão multiplicada por 80% (oitenta por cento) do valor do VTP homologado.

Parágrafo único. Naqueles TUP instalados em localidade sem Posto de Venda ou Posto de Revenda ou em localidades sem oferta de cartões indutivos por qualquer motivo, fica a concessionária obrigada a permitir a realização de chamadas locais e de longa distância nacional com destino a terminal de acesso fixo, de forma não onerosa, com duração de, no mínimo, 5 (cinco) minutos.

Seção III

Da Substituição do Meio de Pagamento Básico

Art. 71. A substituição do meio de pagamento básico pode ser objeto de proposição da concessionária do STFC, que deve apresentar os seguintes itens, dentre outras exigências, a critério da Agência:

I - o meio de pagamento proposto e as respectivas formas e valores de tarifação;

II - plano de comercialização de créditos, que deve conter, explicitamente:

a) o valor mínimo disponível para aquisição de crédito e respectivos prazos de validade, não podendo ser inferiores a 180 (cento e oitenta) dias; e,

b) a disposição geográfica dos postos de venda;

III - plano que demonstre os benefícios auferidos pelos consumidores com o meio de pagamento proposto em comparação com o atual, incluindo, dentre outros, facilidade de utilização, acesso ao meio de pagamento e mensagens de orientação de uso;

IV - projeto de testes preliminares, que deve prever:

a) localidade e período de realização;

b) método para acompanhamento da satisfação do consumidor com o novo meio de pagamento; e,

c) plano de contingência para o caso de falhas nos novos equipamentos, durante o período de teste;

V - indicação de percentuais e prazos para substituição gradativa do meio de pagamento; e,

VI - plano de divulgação aos consumidores.

§ 1º A substituição do meio de pagamento básico deverá ser deliberada pelo Conselho Diretor, após a realização de Consulta Pública, devidamente motivado por estudo elaborado por área técnica competente.

§ 2º Os leitores, mídias e quaisquer equipamentos necessários à implantação e à utilização de novo meio de pagamento devem ser homologados previamente ao encaminhamento da proposta de substituição do meio de pagamento.

Art. 72. O meio de pagamento básico deve ser padronizado por setor e a implementação de meio substituto pode ser gradual, no prazo de 18 (dezoito) meses, conforme cronograma apresentado à Agência.

§ 1º Durante o período de implantação do novo meio de pagamento básico, deve ser assegurada a validade do meio de pagamento básico anterior, permitindo-se também sua troca pelo novo meio de pagamento a qualquer tempo.

§ 2º Durante o período de testes preliminares, fica a concessionária autorizada a suspender a substituição do meio de pagamento básico, comunicando à Anatel, no prazo de 7 (sete) dias, contados da data de interrupção dos testes, os motivos da desistência e os procedimentos adotados para retorno ao meio de pagamento básico anterior.

Art. 73. Caso identifique falha que impeça a fruição do serviço ou prejuízo aos consumidores de telefonia de uso público, a Agência poderá determinar a suspensão da substituição do meio de pagamento básico, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Parágrafo único. Durante o período em que vigorar a suspensão referida no **caput**, a Agência fixará prazo para a correção das falhas, admitindo-se, dentre outras medidas, a determinação de ações a serem implementadas pela concessionária, com vistas a assegurar a fruição gratuita do serviço.

CAPÍTULO III

DA PUBLICIDADE EM TUP

Art. 74. É permitida a veiculação de publicidade na cabine ou orelhão no qual o TUP for instalado, assim como em mensagens apresentadas no visor do aparelho, desde que não represente prejuízo às mensagens informativas para o consumidor.

Parágrafo único. A veiculação de publicidade de que trata o **caput** deverá observar a legislação municipal, estadual, federal ou do Distrito Federal.

Art. 75. É permitida a veiculação de publicidade aos consumidores de TUP por meio de mensagens gravadas, antes do completamento da chamada, ou após o seu encerramento.

§ 1º Quando da veiculação de mensagem publicitária de que trata o **caput**, a concessionária deve permitir a realização da chamada, de forma gratuita, com, no mínimo, 1 (um) minuto de duração.

§ 2º Para a veiculação de mensagem publicitária antes do completamento da chamada, a concessionária deve oferecer opção de escolha prévia para o consumidor ouvi-la ou não.

§ 3º A mensagem publicitária veiculada deverá ter duração máxima de 20 (vinte) segundos.

§ 4º É vedada a veiculação de publicidade nas chamadas gratuitas de que trata o [art. 34](#) deste Regulamento.

TÍTULO V

DA PRESTAÇÃO DO STFC FORA DA ATB

CAPÍTULO I

DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS

Art. 76. A concessionária do STFC é obrigada a ofertar o STFC fora da ATB.

§ 1º A prestação do STFC fora da ATB na modalidade local deve ser precedida da adesão, pelo assinante, a um Plano de Atendimento Rural, nas condições previstas no presente Regulamento.

§ 2º A critério do consumidor, a prestação do STFC fora da ATB pode se dar por meio de contrato específico, conforme previsto no Regulamento do STFC.

Art. 77. O código de acesso do consumidor do STFC prestado fora da ATB que aderir a um Plano de Atendimento Rural será identificado por uma numeração específica.

§ 1º O código de acesso referido no **caput** será definido por meio de Ato específico da Anatel.

§ 2º É vedado o uso do código de acesso referido no **caput** para a prática de qualquer atividade que não aquela a que se destina.

Art. 78. A oferta do Plano de Atendimento Rural é destinada ao consumidor localizado em área considerada fora da ATB.

§ 1º Caso o endereço de instalação venha a ser caracterizado como ATB, o consumidor de Plano de Atendimento Rural deverá migrar para outro plano de serviço.

§ 2º A prestadora deverá comunicar ao consumidor, no prazo de 30 (trinta) dias a partir da caracterização de seu endereço como ATB.

§ 3º O consumidor terá o prazo de 30 (trinta) dias, contados da comunicação prevista no § 2º, para aderir a plano de serviço oferecido dentro da ATB.

§ 4º Caso o consumidor não faça a adesão no prazo referido no parágrafo anterior, a prestadora deverá habilitá-lo no plano básico de serviço do STFC.

§ 5º A adesão a Plano ofertado dentro da ATB deverá ocorrer sem ônus para o consumidor, e acarreta a imediata alteração de seu código de acesso, nos termos da regulamentação.

§ 6º As chamadas destinadas a código de acesso alterado nos termos do § 5º devem ser interceptadas, sem ônus, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias.

Art. 79. Na prestação do STFC fora da ATB, a prestadora poderá utilizar meios adicionais, de ocupação compartilhada ou individualizada, ou de propriedade de terceiros, no regime de Exploração Industrial, nos termos da regulamentação.

§ 1º Na prestação do STFC fora da ATB utilizando-se de meios adicionais, é vedada à prestadora a utilização da Função de Mobilidade Plena, sendo facultativa a utilização da Função de Mobilidade Restrita.

§ 2º A área de restrição deverá ser definida a partir da área de cobertura de uma estação rádio base ou de um conjunto de estações rádio base pré-determinadas pela prestadora, tendo sua área geográfica como limite máximo a Área de Numeração do STFC.

Art. 80. O prazo máximo para a instalação é de 90 (noventa) dias contados da data de solicitação de adesão do interessado ao Plano de Atendimento Rural.

Parágrafo único. Caso não cumpra o estabelecido no **caput**, a prestadora deverá, no prazo de 15 (quinze) dias, entregar ao interessado comprovante do não atendimento, o qual contemplará, dentre outras informações:

I - o nome do interessado e o registro de um documento pessoal de identificação;

II - o endereço completo do local onde a instalação foi solicitada, além de suas coordenadas geográficas; e,

III - a data da solicitação, justificativa pela qual a instalação não foi concluída e as providências necessárias para o atendimento da solicitação.

Art. 81. Para efeitos do atendimento às solicitações de instalação do STFC fora da ATB computam-se os prazos, excluindo-se o dia da solicitação e incluindo-se o do vencimento.

§ 1º O dia de início do prazo será o primeiro dia útil subsequente à solicitação e não comporta qualquer prorrogação.

§ 2º O prazo é contínuo, não se interrompendo nos feriados declarados por lei ou aos domingos.

§ 3º Se o vencimento cair em feriados nacionais declarados por lei ou aos domingos, considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte, cabendo à prestadora apresentar prova sobre os feriados estaduais e municipais, comprovando a vigência da lei que os declara.

§ 4º No caso de pendência, cuja responsabilidade seja comprovadamente atribuível ao interessado, a contagem do prazo é suspensa, mediante envio de correspondência registrada ao solicitante, que deverá ser enviada em até 5 (cinco) dias da constatação, sendo a contagem do prazo remanescente reiniciada no dia seguinte ao da data de comunicação da solução da pendência, devolvendo-se o restante do prazo para atendimento à solicitação.

§ 5º A prestadora poderá cancelar a solicitação de instalação caso o interessado não tenha solucionado a pendência sob sua responsabilidade após 90 (noventa) dias de sua comunicação, realizada nos termos do § 4º.

CAPÍTULO II

DOS PLANOS DE SERVIÇO E PRAZOS PARA OFERTA

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 82. Os Planos de Atendimento Rural deverão ser submetidos à aprovação prévia da Anatel, nos termos do Regulamento do STFC.

Art. 83. O Plano de Atendimento Rural deverá conter as condições estabelecidas para a correta fruição do serviço, especialmente:

I - a estrutura tarifária ou de preços do plano, incluindo a discriminação individualizada de todos os valores cobrados;

II - forma e prazos de pagamento pela prestação do serviço;

III - os requisitos e restrições relativos ao terminal do STFC, para o caso de utilização de equipamento terminal portátil;

IV - a descrição da área de mobilidade restrita à qual está associado o terminal do STFC, quando aplicável;

V - os procedimentos e condições para a realização de mudança de endereço de instalação; e,

VI - os prazos para extinção ou alteração do plano.

Art. 84. O Plano de Atendimento Rural pode ser classificado, quanto à forma de pagamento, como pós-pago, pré-pago ou uma combinação de ambos.

Art. 85. O Plano de Atendimento Rural pós-pago é aquele em que a cobrança pela prestação do serviço ocorre mediante faturamento periódico, sendo vedada a cobrança antecipada pela prestadora do Valor de Utilização de Meios Adicionais (VMA), de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

Art. 86. O Plano de Atendimento Rural pré-pago é caracterizado pelo pagamento antecipado pela fruição do serviço, mediante a aquisição de créditos vinculados ao terminal do STFC, devendo:

I - a adesão do consumidor ser precedida de seu cadastramento junto à prestadora;

II - a validade mínima dos créditos deve ser de 30 (trinta) dias, assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com o prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias;

III - sempre que houver a inserção de novos créditos a saldo existente, a prestadora revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante pelo maior prazo;

IV - a prestadora disponibilizar recurso que permite a verificação, pelo consumidor, em tempo real, do crédito existente, bem como o seu prazo de validade, de forma gratuita; e,

V - a prestadora não condicionar a origem ou recebimento de chamadas, que não importem em débitos para o consumidor, à existência de créditos ativos, durante seu prazo de validade.

Art. 87. É direito do consumidor solicitar, a qualquer tempo, sem ônus, exceto nas condições previstas no [art. 88](#), a transferência entre Planos de Atendimento Rural da mesma prestadora, cuja efetivação está subordinada à existência de condições técnicas.

Art. 88. Aplicam-se aos Planos de Atendimento Rural as regras de permanência contratual previstas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

Parágrafo único. Caso o endereço de instalação passe a fazer parte da ATB, não deverá existir multa em desfavor do consumidor ou da prestadora por descumprimento do prazo de permanência.

Seção II

Do Plano de Atendimento Rural Complementar (PAR-C)

Art. 89. A concessionária do STFC na modalidade local deverá ofertar Plano de Atendimento Rural Complementar (PAR-C), nas formas de pagamento pré-paga e pós-paga, de forma não discriminatória, nos termos dos Anexos [I](#) e [II](#) a este Regulamento, nas regiões situadas a

distância geodésica igual ou inferior a 30 (trinta) km dos limites de uma localidade-sede municipal.

§ 1º O PAR-C referido no **caput** deverá ser disponibilizado no prazo de até 90 (noventa) dias, contados a partir da cobertura da região pela prestadora detentora das obrigações decorrentes do processo visando à outorga de autorização para uso de radiofrequências nas subfaixas de radiofrequências de 451 MHz a 458 MHz e de 461 MHz a 468 MHz.

§ 2º Na averiguação da cobertura, deverão ser observadas todas as condições estabelecidas para a expedição de autorização de uso das subfaixas de radiofrequências mencionadas no parágrafo anterior.

Art. 90. A Autorizada do STFC que ofertar o STFC fora da ATB deverá oferecer PAR-C em uma das formas de pagamento pós-paga, pré-paga, ou uma combinação de ambas, a todos os consumidores, de forma não discriminatória.

§ 1º Os valores, a estrutura de preços e os critérios de estabelecimento de preços do PAR-C da prestadora autorizada do STFC são por ela definidos, sem prejuízo do disposto no [art. 95](#) deste Regulamento.

§ 2º As alterações no plano referido no **caput** devem ser comunicadas ao consumidor e à Agência, em até 90 (noventa) dias, antes da próxima data de vigência.

Seção III

Do Plano de Atendimento Rural Suplementar (PAR-S)

Art. 91. A concessionária do STFC na modalidade local deverá oferecer Plano de Atendimento Rural Suplementar (PAR-S), de forma não discriminatória, nas áreas consideradas fora da ATB, situadas a distância geodésica superior a 30 (trinta) km dos limites de uma localidade-sede municipal.

Parágrafo único. A estrutura de preços e demais características do PAR-S referido no **caput** são definidas pela concessionária e podem variar em função de características técnicas e de custos específicos à oferta.

Seção IV

Do Plano de Atendimento Rural Facultativo (PAR-F)

Art. 92. Adicionalmente ao Plano de Atendimento Rural Complementar (PAR-C) e ao Plano de Atendimento Rural Suplementar (PAR-S), as prestadoras poderão oferecer Planos de Atendimento Rural Facultativos (PAR-F), nas formas de pagamento pós-paga, pré-paga ou uma combinação de ambas.

§ 1º A estrutura de preços e demais características dos Planos de Atendimento Rural Facultativos (PAR-F) são definidas pela prestadora e podem variar em função de características técnicas e de custos específicos à oferta.

§ 2º Os Planos de Atendimento Rural Facultativos (PAR-F) não podem ser descontinuados em prazo inferior a 12 (doze) meses, devendo a prestadora comunicar tal fato à Agência e aos consumidores com a antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

§ 3º O consumidor pode solicitar, na hipótese de descontinuidade, sem ônus, a transferência para outro Plano de Atendimento Rural ou o cancelamento do contrato de prestação.

§ 4º Caso o consumidor não exerça a opção definida no parágrafo anterior, o mesmo deve ser migrado para o Plano de Atendimento Rural de oferta obrigatória disponível no endereço do consumidor.

CAPÍTULO III

DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Art. 93. O contrato de prestação de serviço deve corresponder ao contrato padrão de adesão celebrado entre a prestadora e a pessoa natural ou jurídica e tem como objetivo tornar disponível o STFC, em endereço enquadrado como fora da ATB indicado pelo consumidor, mediante o pagamento de tarifas ou preços, no caso de plano de serviço na forma pós-paga, ou mediante a aquisição de créditos, no caso de plano de serviço com crédito pré-pago vinculado a terminal de consumidor.

Parágrafo único. O contrato de prestação do STFC fora da ATB deve observar as cláusulas mínimas do contrato padrão constante do [Anexo III](#) deste Regulamento, sendo desnecessária a aprovação prévia da Agência.

Art. 94. O contrato de prestação do STFC fora da ATB na modalidade local é considerado celebrado, por adesão, quando da habilitação do consumidor, devendo ser publicado no sítio da prestadora na internet e disponibilizado nos seus setores de relacionamento.

§ 1º A prestação do STFC fora da ATB na modalidade local terá início efetivo quando da ativação do terminal no endereço indicado pelo consumidor.

§ 2º No ato da contratação do serviço, a prestadora do STFC na modalidade local deve entregar cópias do contrato de prestação de serviço e do plano de opção do consumidor, bem como documentação contendo as informações necessárias à correta fruição do serviço, em meio impresso ou eletrônico, a critério do consumidor.

Art. 95. Os contratos de prestação de STFC fora da ATB nas modalidades longa distância nacional e internacional são considerados celebrados:

I - no plano básico de serviço, quando do efetivo completamento de cada chamada a partir da escolha do código de seleção de prestadora de preferência do consumidor; e,

II - nos planos alternativos de serviço, quando da contratação do plano junto à prestadora de preferência do consumidor.

CAPÍTULO IV

DOS CRITÉRIOS DE COBRANÇA

Art. 96. Os valores aplicáveis à prestação do STFC fora da ATB são aqueles estabelecidos em Plano de Atendimento Rural.

Art. 97. Nas chamadas envolvendo acessos do STFC fora da ATB, identificados por numeração específica, as prestadoras de Serviços de Telecomunicações de Interesse Coletivo terão o direito de cobrar o VMA, adicionalmente aos respectivos valores de utilização por parte do consumidor.

§ 1º O VMA deverá ser cobrado do consumidor originador, independentemente de sua localização em relação aos limites da ATB.

§ 2º Os valores cobrados a título de VMA deverão estar discriminados na fatura ou documento demonstrativo de cobrança, observados os termos da regulamentação.

§ 3º Nas chamadas a cobrar, o VMA deverá ser cobrado do consumidor de destino da chamada.

§ 4º A prestadora responsável pela cobrança do VMA do consumidor deverá repassá-lo para a prestadora do STFC, que providenciará a remuneração dos meios adicionais utilizados, observado o acordo entre as partes.

§ 5º A apuração do VMA é realizada com base nos critérios de tarifação aplicáveis ao PAR-C da concessionária do STFC na modalidade local do respectivo setor do PGO, respeitadas as disposições da regulamentação e dos contratos de concessão, quando não conflitarem com este Regulamento.

§ 6º Nas chamadas realizadas entre acessos do STFC fora da ATB, identificados por numeração específica, a prestadora de origem tem o direito de cobrar do consumidor 2 (dois) VMA.

§ 7º Na prestação de STFC na modalidade longa distância nacional ou internacional, nas chamadas envolvendo acesso do STFC fora da ATB, identificado por numeração específica, a prestadora de STFC na modalidade longa distância nacional ou internacional tem o direito de cobrar, adicionalmente aos respectivos valores de utilização por parte do consumidor, 1 (um) VMA.

§ 8º Na prestação de STFC na modalidade longa distância nacional, realizadas entre acessos do STFC fora da ATB, identificados por numeração específica, a prestadora de STFC na modalidade longa distância nacional tem o direito de cobrar, adicionalmente aos respectivos valores de utilização por parte do consumidor, 2 (dois) VMA.

§ 9º O repasse de VMA à prestadora do STFC não exime o pagamento de remuneração pelo uso de rede, atendendo ao disposto em regulamentação específica.

§ 10. O pagamento do VMA à empresa detentora dos meios adicionais não é exigível quando, por disposição regulamentar, a chamada não for passível de faturamento.

§ 11. O acerto de contas relativo ao pagamento de VMA entre as prestadoras segue o procedimento disposto no Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do STFC.

Art. 98. Nas chamadas envolvendo TUP instalado fora da ATB não deverá haver nem a cobrança, nem o repasse do VMA.

Art. 99. O valor máximo de referência do VMA está limitado ao valor resultante do processo licitatório de outorga de autorização para uso nas subfaixas de radiofrequência de 451 MHz a 458 MHz e de 461 MHz a 468 MHz.

Art. 100. Visando à preservação da justa equivalência entre a prestação do serviço e sua remuneração, o VMA, as tarifas ou preços de Plano de Atendimento Rural podem ser reajustados ou revisados.

§ 1º Os reajustes dos valores do VMA, das tarifas ou preços podem ser realizados em prazos não inferiores a 12 (doze) meses, limitados à variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, correspondente ao período de reajuste, observadas as disposições dos contratos de concessão ou termos de permissão ou autorização.

§ 2º Os reajustes dos valores do VMA deverão observar a evolução do Plano Básico local do STFC da concessionária.

CAPÍTULO V

DAS CHAMADAS ENVOLVENDO ACESSOS DO STFC, SMP E SME

Art. 101. Para efeitos da prestação do STFC fora da ATB por meio de Plano de Atendimento Rural, estão compreendidas na modalidade local as chamadas:

I - realizadas entre acessos do STFC fora da ATB situados em uma mesma área de numeração;

II - realizadas entre acesso do STFC fora da ATB e um acesso do STFC pertencente à ATB, situados em uma mesma área de numeração;

III - originadas em acesso do STFC fora da ATB e destinadas a acesso do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou Serviço Móvel Especializado (SME), cuja área de registro é idêntica à área de numeração do acesso de origem; e,

IV - recebidas a cobrar em acesso do STFC fora da ATB e originadas em acesso do SMP ou SME, situado em área de registro idêntica à área de numeração do acesso de destino.

Art. 102. Para efeitos da prestação do STFC fora da ATB por meio de Plano de Atendimento Rural, estão compreendidas na modalidade longa distância nacional as chamadas:

I - realizadas entre acessos do STFC fora da ATB localizados em áreas de numeração distintas;

II - realizadas entre acesso do STFC fora da ATB e um acesso do STFC pertencente à ATB localizados em áreas de numeração distintas;

III - originadas em acesso do STFC fora da ATB e destinadas a acesso do SMP ou SME cuja área de registro é diferente da área de numeração do acesso de origem; e,

IV - destinadas a acesso do STFC fora da ATB e originadas em acesso do SMP ou SME localizados em área de registro distinta da área de numeração do acesso de destino.

Art. 103. Para efeitos da prestação do STFC fora da ATB por meio de Plano de Atendimento Rural, estão compreendidas na modalidade longa distância internacional as chamadas:

I - originadas em acesso do STFC fora da ATB e destinadas a acessos localizados no exterior; e,

II - recebidas a cobrar em acesso do STFC fora da ATB e originadas em acessos localizados no exterior.

CAPÍTULO VI

DAS REGRAS DE PORTABILIDADE

Art. 104. No âmbito da prestação do STFC fora da ATB por meio de Plano de Atendimento Rural, objeto deste Regulamento, a portabilidade do código de acesso se aplica:

I - quando o consumidor troca de prestadora dentro de uma mesma área de numeração, permanecendo fora da ATB;

II - quando o endereço de instalação, na própria prestadora, é alterado dentro de uma mesma área de numeração, permanecendo fora da ATB; e,

III - quando o usuário troca de plano de serviço na própria prestadora, permanecendo fora da ATB.

§ 1º Em relação às demais regras referentes à portabilidade, a prestadora deve obedecer ao disposto no Regulamento Geral de Portabilidade (RGP).

§ 2º A portabilidade não se aplica quando o endereço indicado pelo consumidor for considerado como pertencente à ATB, após a troca de prestadora, de endereço ou de Plano de Atendimento Rural, nos termos dos incisos I, II e III.

CAPÍTULO VII

DA EXPLORAÇÃO INDUSTRIAL

Art. 105. Nas situações em que os Planos de Atendimento Rural forem baseados na cessão de Meios Adicionais em regime de exploração industrial, o contrato celebrado entre a prestadora do STFC e a prestadora cedente deve, dentre outros, contemplar os seguintes aspectos:

I - prazo de vigência do contrato;

II - área de abrangência;

III - prazos, condições e procedimentos para ativação, desativação e aceitação do compartilhamento de redes; e,

IV - condições para revisão, prorrogação e rescisão do contrato.

§ 1º O contrato referido no **caput** deve ser encaminhado à Anatel.

§ 2º A Anatel poderá, a qualquer tempo, solicitar informações ou esclarecimentos adicionais sobre o contrato de Exploração Industrial.

§ 3º Em caso de opção pela não prorrogação do contrato, a outra parte e a Anatel deverão ser comunicadas com a antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias do término da vigência contratual.

§ 4º Não poderá ocorrer descontinuidade do STFC prestado em regime público fora da ATB, oferecido mediante uso de rede de telecomunicações compartilhada.

§ 5º As alterações na rede compartilhada, promovidas pela prestadora cedente dos meios adicionais, que tenham o potencial de afetar a fruição do STFC prestado em regime público fora da ATB devem ser informadas à prestadora do STFC e à Anatel com a antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias.

§ 6º Quando das alterações a que se refere o § 5º, a concessionária do STFC deve encaminhar, para análise da Anatel no prazo de 45 (quarenta e cinco) contados de quando a prestadora cedente de meios adicionais informou sobre as alterações, um plano que garanta a continuidade da prestação do serviço,.

Art. 106. A prestadora do STFC é responsável pelo atendimento do consumidor, no caso de termo final do contrato de exploração industrial, observado o disposto no § 4º do [art. 105](#).

Art. 107. A prestadora do STFC é responsável pelo cumprimento dos direitos dos usuários previstos contratualmente, dos definidos no Regulamento do STFC, bem como na legislação e regulamentação aplicáveis.

CAPÍTULO VIII

DA QUALIDADE

Art. 108. Na prestação do STFC fora da ATB, a prestadora deve observar o disposto no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), exceto quanto:

I - ao atendimento das solicitações de serviço de mudança de endereço enquadrado como fora da ATB, para qualquer Plano de Atendimento Rural, o qual está subordinado à existência de condições técnicas no local de destino, se também for considerado como fora da ATB, e deve se dar em até 90 (noventa) dias, contados a partir da solicitação; e

II - ao atendimento das solicitações de reparo de terminais do STFC fora da ATB, vinculados a Planos de Atendimento Rural, o qual deve se dar em até 96 (noventa e seis) horas, contadas a partir da solicitação.

CAPÍTULO IX

DAS INSTALAÇÕES DO STFC FORA DA ATB

Art. 109. É responsabilidade do consumidor do STFC fora da ATB a aquisição, instalação e manutenção do equipamento terminal e o funcionamento adequado da rede interna, de acordo com os princípios de engenharia, as normas técnicas vigentes, as orientações e especificações técnicas que constarem no contrato de prestação do serviço firmado com a prestadora do STFC.

§ 1º A prestadora deverá oferecer os serviços de instalação e manutenção da rede interna, caso seja solicitado pelo usuário.

§ 2º A prestadora poderá cobrar pela oferta serviços de instalação e manutenção da rede interna

§ 3º A prestadora poderá ceder equipamentos ao consumidor em regime de comodato.

§ 4º A prestadora poderá contratar empresas para prover a instalação, bem como a análise de sua viabilidade e equipamentos necessários, além de providenciar a ativação do código de acesso no Plano de Atendimento Rural de escolha do consumidor.

§ 5º Quando da contratação de terceiros de que trata o § 4º, a prestadora do STFC será responsável pelo serviço perante a Agência e os consumidores.

TÍTULO VI

DAS SANÇÕES

Art. 110. A infração a este Regulamento sujeita os infratores às sanções administrativas previstas na legislação e na regulamentação, especialmente na Lei nº 9.472, de 1997, e no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas da Anatel.

TÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 111. Poderá ser autorizado, em caráter excepcional e por tempo determinado, o remanejamento do único TUP da localidade ou local previsto no art. 14 do PGMU para ambientes protegidos.

§ 1º A autorização de que trata o **caput** será conferida quando a concessionária comprovar, de forma inequívoca, simultaneamente:

I - a ocorrência de reiterados atos de vandalismo que impeçam a fruição do serviço; e,

II - a adoção de mecanismos que assegurem o acesso ao TUP em qualquer horário.

§ 2º A autorização de que trata o **caput** será conferida mediante Ato do Superintendente competente, que estabelecerá as condições de acesso ao terminal.

Art. 112. O TUP instalado deixará de ser computado nos quantitativos previstos nos Anexos [II](#) e [III](#) do PGMU quando:

I - o local atendido por força do [art. 14](#) do PGMU passe a ter o perfil de atendimento do [art. 13](#), **caput**, do PGMU; ou,

II - solicitada a sua retirada, nos termos do [art. 8º](#) deste Regulamento.

Art. 113. Caso uma população atendida por um único TUP seja remanejada em definitivo, o chefe do poder executivo local poderá solicitar à concessionária o remanejamento do TUP para o aglomerado que possuir mais de 50% (cinquenta por cento) dos moradores da antiga localidade.

Parágrafo único. O remanejamento de que trata o **caput** deve ser realizado pela concessionária ainda que seja verificado que a localidade deixou de ter o perfil para atendimento, em virtude de redução no quantitativo populacional.

Art. 114. A prestadora do STFC deverá dar ampla divulgação acerca da prestação do serviço nas áreas consideradas fora da ATB.

§ 1º A divulgação deve conter informações que permitam a compreensão das condições da oferta de Atendimento fora da ATB, as funcionalidades inerentes, os valores praticados, os critérios de tarifação ou de estabelecimento de preços, assim como os descontos oferecidos.

§ 2º As informações deverão ser disponibilizadas no sítio da prestadora na internet, bem como em postos de atendimento situados nas localidades atendidas, quando existirem, tão logo iniciada a prestação do STFC fora da ATB.

§ 3º A Anatel poderá estabelecer, em instrumento específico, critérios e condições para a publicidade da prestação do STFC fora da ATB.

§ 4º A Anatel, a qualquer tempo, poderá solicitar informações acerca da divulgação realizada pela prestadora.

Art. 115. Após a disponibilização do Plano de Atendimento Rural, as chamadas destinadas a Códigos de Acesso de numeração específica para o STFC fora da ATB deverão ser interceptadas na rede da prestadora do STFC, para a devida informação, ao usuário originador, sobre os critérios de tarifação e valores aplicáveis, por meio de mensagem na qual se esclareça que o telefone chamado está localizado em área rural e tem cobrança diferenciada.

§ 1º Para as chamadas recebidas a cobrar, adicionalmente à mensagem padrão de chamadas a cobrar, deverá ser inserida mensagem na qual se esclareça que o telefone de origem está localizado em área rural e tem cobrança diferenciada. § 2º Em todas as hipóteses de interceptação deverá ser informado ao usuário que maiores esclarecimentos a respeito da cobrança diferenciada que incidirá sobre a chamada poderão ser obtidas na central de atendimento da prestadora, seguindo-se a divulgação de seu número de acesso.

Art. 116. As disposições constantes do Regulamento para Utilização de Sistema de Acesso Fixo sem Fio não se aplicam à prestação do serviço fora da ATB, objeto deste Regulamento.

Art. 117. Os assinantes do STFC fora da ATB cuja prestação se dê por meio de contrato específico poderão, a seu critério, migrar para um Plano de Atendimento Rural ofertado pela prestadora no endereço indicado para a prestação do serviço.

§ 1º Para os consumidores atendidos por meio de redes do SMP em fase de descontinuidade, conforme determinação da Anatel, bem como por redes do SMP com contrato de exploração industrial a termo final, a concessionária deverá proceder à migração para um Plano de Atendimento Rural ofertado por ela no endereço indicado para a prestação do serviço.

§ 2º A migração deverá ocorrer sem ônus, observando, para todos os casos, a devida divulgação e conhecimento prévio, por parte dos consumidores, sobre as respectivas condições de comercialização e utilização referentes aos novos contratos.

§ 3º O procedimento de migração acarreta a alteração do código de acesso, nos termos da regulamentação, sem prejuízo da plena fruição do serviço.

Art. 118. Os documentos que comprovam o cumprimento de obrigações previstas neste Regulamento deverão ser mantidos pelas prestadoras por um período mínimo de 5 (cinco) anos.

Art. 119. A Anatel editará, em complementação a este Regulamento, Ato que disponha sobre as informações periódicas que devem ser encaminhadas à Agência relativas às obrigações das prestadoras do STFC fora da ATB.

Art. 120. A regulamentação do STFC aplica-se à prestação do STFC fora da ATB, exceto quando conflitar com as disposições deste Regulamento.

ANEXO I AO REGULAMENTO

PLANO DE ATENDIMENTO RURAL COMPLEMENTAR DE OFERTA OBRIGATÓRIA (PAR-C) Nº 001

Setor xx

A. Empresa:

XXXXXXXXXXXX

B. Nome do Plano:

Plano de Atendimento Rural Complementar, PAR-C nº 001

C. Identificação para a Anatel:

PLANO DE ATENDIMENTO RURAL COMPLEMENTAR PRÉ-PAGO, PAR-C Nº 001

D. Modalidade do STFC coberta:

Modalidade local

E. Descrição:

1. Descrição do Plano

1.1. Trata-se de Plano de Atendimento Rural do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), prestado em regime público, na modalidade local, destinado aos residentes fora da Área de Tarifa Básica do STFC, que corresponde às áreas rurais e regiões remotas, conforme definido no Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU), aprovado pelo Decreto nº 10.610, de 27 de janeiro de 2021. O presente plano pré-pago é de oferta obrigatória por parte da concessionária.

1.2. Os usuários deste Plano devem adquirir créditos vinculados a seu terminal para terem acesso ao STFC.

A. A Prestadora deve oferecer crédito de R\$15,00 (quinze reais) com prazo de validade de 120 (cento e vinte) dias.

B. A prestadora pode oferecer créditos com qualquer prazo de validade desde que também ofereça créditos de valores razoáveis, com o prazo igual ou superior a 120 (cento e vinte) dias e 180 (cento e oitenta) dias.

1.3. Quando esgotados os créditos adquiridos, o terminal do consumidor permanece disponível para receber chamadas e originar chamadas para serviços de emergência e gratuitos, pelo período de 60 (sessenta) dias.

1.4. Plano Básico é aquele definido para a concessionária no Contrato de Concessão, cujos valores são definidos em Ato do Conselho Diretor.

1.5. Fazem parte deste Plano as demais condições de prestação do STFC na modalidade local, previstas na regulamentação e que não contrariem o disposto neste Plano e no Regulamento sobre a Prestação do STFC fora da ATB.

1.6. Aplicam-se a este Plano os conceitos de Classe de Assinante, Classe Residencial e Classe Não-Residencial, constantes do Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral Prestado no Regime Público.

1.7. Nas chamadas locais a cobrar, recebidas por usuários deste Plano, são aplicados os mesmos critérios de tarifação das chamadas originadas neste Plano, excluídos os tempos característicos de aviso e aceitação de chamada a cobrar.

1.8. O valor máximo de referência do VMA está limitado ao valor resultante do processo licitatório de outorga de autorização para uso nas subfaixas de radiofrequência de 451 MHz a 458 MHz e de 461 MHz a 468 MHz.

2. Vigência do Plano

2.1. Este Plano tem vigência simultânea à do Contrato de Concessão do STFC na modalidade local.

3. Prazo de Implementação

3.1. Nos termos do Regulamento sobre a Prestação do STFC fora da ATB.

4. Área de Abrangência

4.1. Áreas classificadas como fora da ATB situadas à distância geodésica igual ou inferior a 30 (trinta) km dos limites de uma localidade-sede municipal e cobertas pela prestadora detentora das obrigações decorrentes do processo visando a outorga de autorização para uso de radiofrequências nas subfaixas de 451 MHz a 458 MHz e de 461 MHz a 468 MHz, observadas as condições e o cronograma de atendimento definidos na regulamentação.

5. Estrutura Tarifária

5.1. Tarifa de Habilitação por Classe de Assinante: valor a ser pago pelo usuário, no início da prestação do serviço, que lhe possibilita a utilização imediata do STFC.

5.1.1. A Tarifa de Habilitação será cobrada uma única vez, no início da prestação do serviço e inclui a visita técnica, quando necessária.

5.1.2. Os valores referentes à Tarifa de Habilitação são aqueles definidos no Plano Básico da respectiva Classe de Assinante.

5.2. A Tarifa de Mudança de Endereço é limitada ao valor da Tarifa de Habilitação da respectiva Classe de Assinante.

5.2.1. A mudança de endereço está sujeita à disponibilidade de oferta deste Plano no novo endereço selecionado.

5.3. As chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a este Plano e destinadas a terminal do STFC são tarifadas por tempo de utilização.

5.3.1. O valor máximo do minuto para chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a este Plano e destinadas a terminal do STFC instalado na ATB equivale a um valor 20% (vinte por cento) superior ao definido no Plano Básico, acrescido do valor do VMA.

5.3.2. O valor máximo do minuto para chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a este Plano e destinadas a terminal do STFC vinculado a este ou qualquer outro Plano de Atendimento Rural equivale a um valor 20% (vinte por cento) superior ao definido no Plano Básico, acrescido do valor de 2 (dois) VMA.

5.4. As chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a este Plano e destinadas a acesso do SMP ou SME são tarifadas por tempo de utilização, respeitada a modulação horária contida no Plano Básico.

5.4.1. O valor máximo do minuto (VC-1) equivale a um valor 20% (vinte por cento) superior ao definido no Plano Básico acrescido do valor de um VMA.

6. Critérios de Tarifação

6.1. A utilização do serviço por parte dos consumidores das Classes Residencial e Não-Residencial é tarifada por Tempo de Utilização, respeitados os tempos limites:

6.1.1. Tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos.

6.1.2. Unidade de tempo de tarifação: décimo de minuto (seis segundos).

6.1.3. Chamadas com duração de até 3 (três) segundos não são faturáveis.

6.2. As tarifas aplicáveis às chamadas locais fixo-fixo não sofrerão qualquer variação em função de data ou horário de realização ou recebimento, no caso daquelas a cobrar.

7. Informações Adicionais

7.1. Os valores do Minuto, da Tarifa de Habilitação e da Tarifa de Mudança de Endereço somente podem ser reajustados na mesma data e pelos mesmos percentuais estabelecidos para o reajuste dos valores correspondentes do Plano Básico de Serviço.

7.2. A adesão a este Plano se dá nos termos da Resolução que o aprovou e do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

7.3. A concessionária deve fornecer cópia do contrato de prestação do serviço e do plano de opção do consumidor, bem como informar as condições de prestação de serviço, nos termos da regulamentação.

7.4. A contestação de débitos, devolução de valores e eventuais sanções ou penalidades se dão conforme a regulamentação aplicável.

ANEXO II AO REGULAMENTO

PLANO DE ATENDIMENTO RURAL COMPLEMENTAR DE OFERTA OBRIGATÓRIA (PAR-C) Nº 002

Setor xx

A. Empresa:

XXXXXXXXXXXX

B. Nome do Plano:

Plano de Atendimento Rural Complementar, PAR-C nº 002

C. Identificação para a Anatel:

PLANO DE ATENDIMENTO RURAL COMPLEMENTAR PÓS-PAGO, PAR-C Nº 002

D. Modalidade do STFC coberta:

Modalidade local

E. Descrição:

1. Descrição do Plano

1.1. Trata-se de Plano de Atendimento Rural, do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC), prestado em regime público, na modalidade local,

destinado a residentes fora da Área de Tarifa Básica do STFC, que corresponde às áreas rurais e regiões remotas, conforme definido no Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU), aprovado pelo Decreto nº 10.610, de 27 de janeiro de 2021, pós-pago e de oferta obrigatória por parte da concessionária.

1.2. Fazem parte deste Plano as demais condições de prestação do STFC na modalidade local, previstas na regulamentação e que não contrariem o disposto neste Plano e no Regulamento sobre a Prestação do STFC fora da ATB.

1.3. Plano Básico é aquele definido para a concessionária no Contrato de Concessão, cujos valores são definidos em Ato do Conselho Diretor.

1.4. Aplicam-se a este Plano os conceitos de Classe de Assinante, Classe Residencial e Classe Não-Residencial, constantes do Regulamento de Tarifação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral Prestado no Regime Público.

1.5. Nas chamadas locais a cobrar, recebidas por usuários deste Plano, são aplicados os mesmos critérios de tarifação das chamadas originadas neste Plano, excluídos os tempos característicos de aviso e aceitação de chamada a cobrar.

1.6. O valor máximo de referência do VMA está limitado ao valor resultante do processo licitatório de outorga de autorização para uso nas subfaixas de radiofrequência de 451 MHz a 458 MHz e de 461 MHz a 468 MHz.

2. Vigência do Plano

2.1. Este Plano tem vigência simultânea à do Contrato de Concessão do STFC na modalidade local.

3. Prazo de Implementação

3.1. Nos termos do Regulamento sobre a Prestação do STFC fora da ATB.

4. Área de Abrangência

4.1. Áreas classificadas como fora da ATB situadas à distância geodésica igual ou inferior a 30 (trinta) km dos limites de uma localidade-sede municipal, e cobertas pela prestadora detentora das obrigações decorrentes do processo visando à outorga de autorização para uso de radiofrequências nas subfaixas de 451 MHz a 458 MHz e de 461 MHz a 468 MHz, observados as condições e o cronograma de atendimento definidos na regulamentação.

5. Estrutura Tarifária

5.1. Tarifa de Habilitação por Classe de Assinante: valor a ser pago pelo usuário, no início da prestação do serviço, que lhe possibilita a utilização imediata do STFC.

5.1.1. A Tarifa de Habilitação será cobrada uma única vez, no início da prestação do serviço e inclui a visita técnica, quando necessária.

5.1.2. Os valores referentes à Tarifa de Habilitação são aqueles definidos no Plano Básico da respectiva Classe de Assinante.

5.2. A Tarifa de Mudança de Endereço é limitada ao valor da Tarifa de Habilitação da respectiva Classe de Assinante.

5.2.1. A mudança de endereço está sujeita à disponibilidade de oferta deste Plano no novo endereço selecionado.

5.3. O valor referente ao Compromisso Mínimo Mensal equivale ao valor cobrado pelo tráfego cursado de 100 (cem) minutos em chamadas da modalidade local do STFC, cujo valor é estabelecido conforme a equação:

$CMM = 100 * (Min + VMA)$; sendo:

CMM = Compromisso Mínimo Mensal

Min. = valor da tarifa do minuto [\$/min.]

VMA = valor do VMA do minuto [\$/VMA]

5.3.1. Os minutos incluídos no Compromisso Mínimo Mensal serão utilizados nas chamadas realizadas na modalidade local do STFC, entre terminais fixos, independentemente da localização dos mesmos em relação à ATB, não se acumulando o saldo não utilizado para o período de faturamento subsequente.

5.4. As chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a este Plano e destinadas a terminal do STFC são tarifadas por tempo de utilização.

5.4.1. O valor máximo do minuto, excedente à franquia, para chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a este Plano e destinadas a terminal do STFC instalado na ATB equivale àquele definido no Plano Básico acrescido do valor de um VMA.

5.4.2. O valor máximo do minuto, excedente à franquia, para chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a este Plano e destinadas a terminal do STFC vinculado a este ou qualquer outro Plano de Atendimento Rural equivale àquele definido no Plano Básico acrescido do valor de 2 (dois) VMA.

5.5. As chamadas locais originadas em terminal do STFC vinculado a este Plano e destinadas a acesso do SMP ou SME são tarifadas por tempo de utilização, respeitada a modulação horária contida no Plano Básico.

5.5.1 O valor máximo do minuto (VC-1) corresponde àquele definido no Plano Básico acrescido do valor de um VMA.

6. Critérios de Tarifação

6.1. A utilização do serviço por parte dos assinantes das Classes Residencial e Não-Residencial é tarifada por Tempo de Utilização, respeitados os tempos limites.

6.1.1 Tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos.

6.1.2. Unidade de tempo de tarifação: décimo de minuto (seis segundos).

6.1.3. Chamadas com duração até 3 (três) segundos não são faturáveis.

6.2. As tarifas aplicáveis às chamadas locais fixo-fixo não sofrerão qualquer variação em função de data ou horário de realização ou recebimento, no caso daquelas a cobrar.

7. Informações Adicionais

7.1. Os valores do Minuto, da Tarifa de Habilitação e da Tarifa de Mudança de Endereço somente podem ser reajustados na mesma data e pelos mesmos percentuais estabelecidos para o reajuste dos valores correspondentes do Plano Básico de Serviço.

7.2. A adesão a este Plano se dá nos termos da Resolução que o aprovou e do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

7.3. A concessionária deve fornecer cópia do contrato de prestação do serviço e do plano de opção do consumidor, bem como informar as condições de prestação de serviço, nos termos da regulamentação.

7.4. A contestação de débitos, devolução de valores e eventuais sanções ou penalidades se dão conforme a regulamentação aplicável.

ANEXO III AO REGULAMENTO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO FORA DA ATB

Número do telefone	
Razão social (PJ)	
CNPJ (PJ)	
Nome	
Data de nascimento	
Filiação	
Número do RG	
CPF	
Endereço para instalação	
Endereço para cobrança	
Classe do terminal	
Autoriza divulgar seu nome na lista telefônica?	
Plano de serviço escolhido	

Obs.: As informações constantes da presente folha são os requisitos mínimos para a qualificação do usuário. O leiaute da presente folha pode ser definido pela prestadora.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO FORA DA ATB

Pelo presente instrumento, na melhor forma de direito, de um lado (nome da PRESTADORA), prestadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), inscrita no CNPJ/MF sob o nº (00.000.000/0000-00), com sede (endereço completo), doravante denominada PRESTADORA, e de outro lado, o CONSUMIDOR, nominado e qualificado na folha 1 deste contrato, doravante denominado CONSUMIDOR, têm entre si ajustado o presente Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto as principais condições da prestação e utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) prestado fora da Área de Tarifa Básica (ATB), doravante denominado simplesmente SERVIÇO, entre a PRESTADORA e o CONSUMIDOR, de acordo com a legislação aplicável, com o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado fora da ATB, sem prejuízo de regulamentos presentes e futuros expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) que disciplinam a prestação do SERVIÇO.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

O CONSUMIDOR do SERVIÇO tem direito:

- 2.1. Ao acesso e fruição do SERVIÇO dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação em suas várias modalidades, em qualquer parte do território nacional;
- 2.2. À liberdade de escolha de sua prestadora de SERVIÇO, em suas várias modalidades;
- 2.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do SERVIÇO, em suas várias modalidades;
- 2.4. À informação adequada sobre condições de prestação do SERVIÇO, em suas várias modalidades, facilidades e comodidades adicionais, suas tarifas ou preços e prazos regulamentares;
- 2.5. À inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação de pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;
- 2.6. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do SERVIÇO que lhe atinja direta ou indiretamente;
- 2.7. Ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do SERVIÇO;
- 2.8. De resposta eficiente e pronta às suas solicitações, reclamações e correspondências, pela PRESTADORA, conforme estabelece a regulamentação;

2.9. Ao encaminhamento à Anatel, para apreciação e acompanhamento, de reclamações ou representações contra a PRESTADORA;

2.10. À reparação pelos danos causados pela violação de seus direitos;

2.11. De não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter à condição para recebimento do SERVIÇO, nos termos da regulamentação;

2.12. De selecionar a prestadora do SERVIÇO de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância por ele originada, nos termos da regulamentação;

2.13. De não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;

2.14. Ao detalhamento do documento de cobrança, para individualização das chamadas realizadas, nos termos da regulamentação;

2.15. À suspensão da prestação do SERVIÇO ou à rescisão do contrato do SERVIÇO prestado, quando solicitar;

2.16. À não suspensão do SERVIÇO sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplência diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de seus deveres, sempre após notificação prévia pela prestadora;

2.17. À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela PRESTADORA, de seus dados pessoais não constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG), os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem a sua prévia e expressa autorização, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento;

2.18. À obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada à PRESTADORA, da não divulgação de seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC;

2.19. À substituição de seu código de acesso, nos termos da regulamentação;

2.20. À portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

2.21. Ao restabelecimento integral do SERVIÇO, sem qualquer espécie de restrição não autorizada, a partir da quitação total do débito em atraso ou da celebração de acordo com a PRESTADORA, com a imediata exclusão de toda e qualquer informação de inadimplência sobre ele anotada;

2.22. À interceptação pela prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, nos termos da regulamentação;

2.23. De receber cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus, nos termos da regulamentação;

2.24. À comunicação prévia da inclusão de seu nome em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes;

2.25. De não ser onerado por alteração de tecnologia, modernização ou rearranjo da rede de suporte do SERVIÇO contratado, inclusive quanto à substituição de seu equipamento terminal do STFC;

2.26. De receber, sem ônus, certidão relativa às informações de inadimplência quanto à sua pessoa;

2.27. À reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do consumidor e aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação;

2.28. De receber, sem ônus, laudo técnico a cada serviço executado presencialmente pela prestadora no local de instalação do acesso;

2.29. Ter suas solicitações atendidas dentro dos prazos regulamentares;

2.30. Escolher 1 (uma) entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela PRESTADORA para o vencimento do documento de cobrança;

2.31. Ser informado, no documento de cobrança, sobre a existência de faturas não pagas;

2.32. À devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, quando do pagamento de quantia cobrada indevidamente;

2.33. Ter o Centro de Atendimento Telefônico, de acesso gratuito, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelo número 103xx.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS DEVERES DO CONSUMIDOR

3.1. Os deveres do CONSUMIDOR são:

a) Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

b) Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

c) Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviços de telecomunicações;

d) Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço contratado, sujeitando-se às sanções cabíveis em caso de inadimplência;

e) Providenciar, no imóvel indicado, infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço contratado;

f) Somente conectar à rede externa da PRESTADORA terminais homologados pela Anatel;

g) Manter atualizados seus dados cadastrais junto à PRESTADORA.

3.2. O não cumprimento dos deveres dos itens "a" a "e" pode ensejar a indisponibilidade ou suspensão do SERVIÇO ora contratado.

3.3. O não cumprimento do dever do item "f" torna indisponível a prestação do SERVIÇO ora contratado.

CLÁUSULA QUARTA - DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. Para a modalidade local, a prestação do SERVIÇO terá início efetivo quando da ativação do terminal no endereço indicado pelo CONSUMIDOR.

4.2. Para as modalidades longa distância nacional e longa distância internacional, o início da prestação do SERVIÇO ocorrerá:

a) no plano básico de serviço, quando do efetivo completamento de cada chamada a partir da escolha do código de seleção de prestadora de preferência do consumidor.

b) nos planos alternativos de serviço, quando da contratação do plano junto à prestadora de preferência do consumidor.

CLÁUSULA QUINTA - DO PLANO DE SERVIÇO

5.1. Este contrato se aplica a qualquer Plano de Atendimento Rural ofertado pela PRESTADORA.

5.2. O plano de serviço em anexo é parte integrante deste instrumento e contém a descrição de suas principais condições, o prazo de vigência, o valor das tarifas ou preços, o lugar, tempo e modo de seu pagamento.

5.3. Os reajustes das tarifas ou preços serão efetuados em conformidade com a regulamentação em vigor.

5.4. Qualquer alteração nos tributos incidentes sobre a prestação do SERVIÇO ora contratado permitirá a modificação dos valores cobrados, nos termos da legislação.

5.5. O CONSUMIDOR adimplente poderá migrar para outros planos de serviço, oferecidos pela PRESTADORA e homologados pela Anatel, a qualquer época.

5.6. Os Planos de Atendimento Rural Facultativos poderão ser descontinuados pela PRESTADORA na forma da regulamentação vigente, possuindo o CONSUMIDOR o direito de migrar para qualquer outro Plano de Atendimento Rural da PRESTADORA, disponível no endereço indicado pelo ASSINANTE, sem a necessidade de pagamento de nenhum valor por essa transferência.

CLÁUSULA SEXTA - DAS SANÇÕES POR FALTA DE PAGAMENTO

6.1. O não pagamento de valores relativos ao STFC oferecido pela PRESTADORA até a data de vencimento sujeitará o CONSUMIDOR à multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês *pro rata die*, a partir do dia seguinte ao do vencimento, incluídos na emissão do documento de cobrança de periodicidade regular, subsequente.

6.2. A suspensão e rescisão contratual por falta de pagamento ou de inserção de crédito observará o disposto no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

CLÁUSULA SÉTIMA - DA EXTINÇÃO

Este instrumento poderá ser extinto nas seguintes situações:

7.1. Por ação do CONSUMIDOR: mediante solicitação de rescisão ou alteração da titularidade do contrato.

7.2. Por ação da PRESTADORA: quando o SERVIÇO for utilizado em condições incompatíveis com as previstas neste instrumento, ou nos casos de rescisão contratual por falta de pagamento ou de inserção de crédito, nos termos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC).

CLÁUSULA OITAVA - DO FORO

As partes elegem o foro do domicílio do CONSUMIDOR como competente para nele dirimir eventuais conflitos oriundos deste instrumento.

Local, data, mês e ano.

CONSUMIDOR _____

PRESTADORA