

Art. 5º. Dar nova redação ao caput e aos §§3º, 11 e 12, alínea c do art. 15 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

"Art. 15. A prestadora deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Usuários, respondendo ou solucionando as solicitações de serviços e os pedidos de informação nos prazos fixados no RGQ-SMP.

(...)

§3º Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação apresentados pelo Usuário devem ser processados pela prestadora e receber um número de protocolo numérico seqüencial a ser obrigatoriamente informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da Internet, do Centro de Atendimento ou do Setor de Relacionamento da Prestadora.

(...)

§11 Quando o Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação pessoalmente no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento e/ou Venda da Prestadora, deve ser entregue ao Usuário, adicionalmente à mensagem de texto prevista no parágrafo 6º, o recibo contendo o número do protocolo numérico seqüencial.

§12 No caso do Usuário apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação:

(...)

c) pessoalmente, no Setor de Relacionamento ou Setor de Atendimento e/ou Venda, a resposta deve ser informada por um meio à escolha do Usuário; (...)"

Art. 6º. Dar nova redação ao §7º do art. 23 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

"Art. 23. (...)

§7º Quando o pedido de rescisão for feito no Setor de Relacionamento ou no Setor de Atendimento e/ou Venda, a confirmação do recebimento, adicionalmente à confirmação por meio de mensagem de texto prevista no parágrafo 4º, deverá ser entregue imediatamente ao Usuário, mediante recibo. (...)"

Art. 7º. Dar nova redação ao caput e §§1º e 3º art. 92 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

"Art. 92. A prestadora deve tornar disponível ao Usuário o acesso telefônico gratuito ao Centro de Atendimento, bem como informar os endereços dos Setores de Relacionamento e de Atendimento e/ou Venda.

(...)

§1º O acesso ao Centro de Atendimento deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o RGQ-SMP.

(...)

§3º As informações referentes aos endereços dos Setores de Relacionamento e os Códigos de Acesso dos Centros de Atendimento devem ser disponibilizadas no Contrato de Prestação do SMP, conforme o art. 21, e na página da prestadora na Internet."

Art. 8º. Dar nova redação ao caput do art. 94 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

"Art. 94. O Usuário deve encaminhar suas reclamações e comunicar defeitos diretamente à prestadora, a quem cabe providenciar o atendimento e a correção do problema nos prazos estabelecidos no RGQ-SMP."

Art. 9º. Dar nova redação ao caput do art. 95 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

"Art. 95. A comunicação destinada à Central de Intermediação prevista no Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, deve obedecer aos mesmos critérios e metas de completamento e disponibilidade estabelecidos para o Centro de Atendimento no Art. 6º do RGQ-SMP."

Art. 10. Dar nova redação ao §§1º, 2º, 3º, 4º e 5º art. 96 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008, passando a vigorar nos termos da redação abaixo:

"Art. 96. (...)

§2º Todos os Setores de Relacionamento, bem como os Setores de Atendimento e/ou Venda próprios, devem atender aos requisitos de qualidade definidos pelo RGQ-SMP.

§3º O Setor de Atendimento e/ou Venda pertencente à própria prestadora tem as mesmas obrigações de um Setor de Relacionamento.

§4º O Setor de Atendimento e/ou Venda de terceiros que efetue Ativação de Estação Móvel, deve encaminhar à prestadora pedidos de rescisão do Contrato de Prestação do SMP apresentados por Usuários, fornecendo comprovante de recebimento.

§5º A desativação da Estação Móvel do Usuário, decorrente da rescisão do Contrato de Prestação do SMP a pedido do Usuário, quando solicitada junto a Setor de Atendimento e/ou Venda de terceiros, deve ser efetivada pela prestadora, em até 72 (setenta e duas) horas, e enviada à Estação Móvel a mensagem de texto, a que se refere o §6º do art. 15, em até 60 (sessenta) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o Usuário, não se aplicando os prazos estabelecidos no §10 do art. 15 e no §1º do art. 23."

#### PORTARIA Nº 941, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

Dispõe sobre o acesso pelo público em geral aos documentos e informações acostados em Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado) e dá outras providências.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art.35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, bem como pelo art. 175 do Regimento Interno da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado na forma do anexo à Resolução nº 270, de 19 de julho de 2001; e

CONSIDERANDO o teor da sentença proferida nos autos da Ação Civil Pública nº 5007684-30.2010.404.7100/RS, no sentido de que sejam tornados públicos os Procedimentos de Apuração de Descumprimento de Obrigação - Pados em trâmite na Anatel;

CONSIDERANDO que o Administrado tem o direito de solicitar tratamento sigiloso de seus dados e informações, mediante justificativa fundamentada, nos termos do art. 36, VI do Regimento Interno da Anatel, aprovado na forma do anexo à Resolução nº 270, de 19 de julho de 2001;

CONSIDERANDO que compete ao Conselho Diretor estabelecer as diretrizes funcionais, executivas e administrativas a serem seguidas pela Anatel, zelando por seu efetivo cumprimento, bem como deliberar na esfera administrativa sobre os casos omissos;

CONSIDERANDO o disposto na Portaria nº 738, de 2 de outubro de 2009;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.023051/2011, resolve:

Art. 1º Os autos de Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigação - Pado da Anatel são públicos, em qualquer que seja a fase processual, salvo quando a tramitação sigilosa for essencial à preservação do interesse social, da intimidade dos envolvidos, da segurança da sociedade e do Estado, por decisão fundamentada da Anatel.

§1º Poderá ser atribuído o sigilo a determinadas informações, nos termos do artigo 64, incisos I e II, do Regulamento da Anatel, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 1997, ou para o fim de preservar dados que sejam protegidos pela lei ou pela Constituição Federal, sem que isso implique em sigilo de todo o procedimento.

§ 2º O sigilo a determinadas informações e documentos, constantes dos autos de Pado, poderá ser atribuído de ofício pela Anatel ou a requerimento.

Art. 2º A ocorrência de sigilo nos autos, bem como a retirada e juntada de documento sigiloso, serão registrados por meio de Despacho e Certidão, assinados pelo servidor responsável, nos termos dos modelos anexos a esta Portaria.

Art. 3º As informações, dados e documentos declarados sigilosos acostados aos Pados serão retirados ou ocultados, total ou parcialmente, do processo no momento de encaminhamento à Biblioteca e reinseridos aos autos quando retornarem, observando-se, no que couber, as disposições contidas no Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002.

Art. 4º O Ministério Público e as autoridades judiciárias terão acesso a todos os documentos do Pado, sem prejuízo da subsistência do caráter sigiloso da informação, do registro, do dado ou do documento que seja fornecido.

Art. 5º Aplica-se aos Pados os critérios de vista/cópia de processos e documentos estabelecidos em normas editadas pela Anatel, naquilo que não conflitar com o disposto nesta Portaria.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG  
Presidente do Conselho

#### SUPERINTENDÊNCIA DE RADIOFREQUÊNCIA E FISCALIZAÇÃO

##### ATO Nº 7.311, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

Autorizar VIA ITALIA COMERCIO E IMPORTACAO DE VEICULOS LTDA., CNPJ Nº 07.638.845/0003-18 a realizar operação temporária de equipamentos de radiocomunicação, na(s) cidade(s) de Rio de Janeiro/RJ, no período de 29/10/2011 a 30/10/2011.

EDILSON RIBEIRO DOS SANTOS  
Superintendente

##### ATO Nº 7.312, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

Autorizar HOT CAR COMPETIÇÕES E SERVIÇOS LTDA, CNPJ Nº 67.345.587/0001-41 a realizar operação temporária de equipamentos de radiocomunicação, na(s) cidade(s) de Nova Santa Rita/RS, no período de 04/11/2011 a 06/11/2011.

EDILSON RIBEIRO DOS SANTOS  
Superintendente

##### ATO Nº 7.313, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

Autorizar KING TRUCK SHOW EVENTOS E EMPREENDIMENTOS LTDA, CNPJ Nº 04.257.590/0001-93 a realizar operação temporária de equipamentos de radiocomunicação, na(s) cidade(s) de Pinhais/PR, no período de 04/11/2011 a 06/11/2011.

EDILSON RIBEIRO DOS SANTOS  
Superintendente

#### SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DE MASSA

##### ATO Nº 7.276, DE 27 DE OUTUBRO DE 2011

Processo Nº 53500.023869/11. FUNDAÇÃO VILA RICA DE RÁDIO E TELEVISÃO EDUCATIVA - FM - Cambuquira/MG - Canal 252 E. Autoriza o Uso de Radiofrequência.

ARA APKAR MINASSIAN  
Superintendente

##### ATO Nº 7.278, DE 27 DE OUTUBRO DE 2011

Processo Nº 53500.023870/11. FUNDAÇÃO OLGA DE SÁ - FM - Lorena/SP - Canal 297 E. Autoriza o Uso de Radiofrequência.

ARA APKAR MINASSIAN  
Superintendente

##### ATO Nº 7.314, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

Processo Nº 53000.003676/2007.FM PLANALTO DE CAJURU - FM - Cajuru/SP. Autoriza o Uso de Radiofrequência - SARC - Ligação para Transmissão de Programas

ARA APKAR MINASSIAN  
Superintendente

##### ATO Nº 7.315, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

Processo Nº 53500.020672/2009.TV STUDIOS DE TEOFILO OTONI S/C LTDA - TV - Manhuaçu/MG. Autoriza o Uso de Radiofrequência - SARC - Ligação para Transmissão de Programas

ARA APKAR MINASSIAN  
Superintendente

##### ATO Nº 7.316, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

Processo Nº 53000.010168/2011.SISTEMA DE COMUNICAÇÃO SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA LTDA - FM - Moarlândia/GO. Autoriza o Uso de Radiofrequência - SARC - Ligação para Transmissão de Programas

ARA APKAR MINASSIAN  
Superintendente

##### ATO Nº 7.317, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

Processo Nº 53000.064863/2010.FUNDAÇÃO DE APOIO A GERAÇÃO, PRODUÇÃO, CRIAÇÃO E DIFUSÃO DE RÁDIO E TV - TV - Recife/PE. Autoriza o Uso de Radiofrequência - SARC - Ligação para Transmissão de Programas

ARA APKAR MINASSIAN  
Superintendente

##### ATO Nº 7.318, DE 28 DE JANEIRO DE 2011

Processo Nº 53000.029841/2010.RÁDIO PAMPEANA LTDA - FM - Uruguaiana/RS. Autoriza o Uso de Radiofrequência - SARC - Reportagem Externa

ARA APKAR MINASSIAN  
Superintendente

##### ATO Nº 7.319, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

Processo Nº 53710.000745/1997.SOCIEDADE RADIO MONTANHESA LTDA - OM - Viçosa/MG. Autoriza o Uso de Radiofrequência - SARC - Ligação para Transmissão de Programas

ARA APKAR MINASSIAN  
Superintendente

#### SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS PRIVADOS

##### ATO Nº 7.227, DE 25 DE OUTUBRO DE 2011

O SUPERINTENDENTE DE SERVIÇOS PRIVADOS DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL no uso de suas competências, consoante o disposto nos incisos do art. 194, do Regimento Interno da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, aprovado pela Resolução nº 270, de 19 de julho de 2001; e,