

**AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
CONSELHO DIRETOR****RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007**

Aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO**SMP REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL -****TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS****Capítulo I****Da Abrangência e Objetivo**

Art. 1º A prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP é regida pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações - LGT, por este Regulamento, por outros Regulamentos e Normas aplicáveis ao serviço, pelos Termos de Autorização expedidos pela Anatel às prestadoras e, particularmente, pelos seguintes instrumentos:

I - Plano Geral de Outorgas PGO, aprovado pelo Decreto nº 2.534, de 2 de abril de 1998;

II - Decreto nº 2.617, de 5 de junho de 1998, que dispõe sobre a composição do capital social de empresas prestadoras de serviços de telecomunicações;

III - Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73 da Anatel, de 25 de novembro de 1998;

IV - Resolução nº 227, da Anatel, de 26 de junho de 2000, que destina faixas de radiofrequência para implantação de sistemas de telecomunicações móveis terrestres;

V - Regulamento Geral de Interconexão, aprovado pela Resolução nº 410 da Anatel, de 11 de julho de 2005;

VI - Regulamento de Numeração, aprovado pela Resolução nº 83 da Anatel, de 30 de dezembro de 1998;

VII - Regulamento para Arrecadação de Receitas do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações FISTEL, aprovado pela Resolução nº 255 da Anatel, de 29 de março de 2001;

VIII - Regulamento de Licitação para Concessão, Permissão e Autorização de Serviço de Telecomunicações e de Uso de Radiofrequência, aprovado pela Resolução nº 65 da Anatel, de 29 de outubro de 1998;

IX - Regulamento para Apuração de Controle e de Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 101 da Anatel, de 4 de fevereiro de 1999;

X - Regulamento para Certificação e Homologação de Produtos para Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 242 da Anatel, de 30 de novembro de 2000;

XI - Norma nº 4/99 Anatel, que dispõe sobre os procedimentos para apresentação dos atos de que tratam o art. 54 da Lei nº 8.884, de 11 de junho de 1994, e os §§ 1º e 2º, do art. 7º, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, por intermédio da Anatel para apreciação do CADE, aprovada pela Resolução nº 76 da Anatel, de 16 de dezembro de 1998;

XII - Norma nº 7/99 Anatel, que dispõe sobre os procedimentos administrativos para apuração e repressão das infrações da ordem econômica e para o controle dos atos e contratos no setor de telecomunicações, aprovada pela Resolução nº 195 da Anatel, de 7 de dezembro de 1999;

XIII - Regulamento Conjunto para Compartilhamento de Infra-estrutura entre os Setores de Energia Elétrica, Telecomunicações e Petróleo, aprovado pela Resolução Conjunta nº 1, de 24 de novembro de 1999 da Anatel, Aneel e ANP;

XIV - Regulamento de Administração de Recursos de Numeração, aprovado pela Resolução nº 84 da Anatel, de 30 de dezembro de 1998;

XV - Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, que institui o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações;

XVI - Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal.

Art. 2º Este regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e fruição do SMP.

Capítulo II**Das Definições**

Art. 3º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

I - Adicional por Chamada - AD: valor fixo cobrado pela Prestadora de SMP, por chamada recebida ou originada, quando o Usuário estiver localizado fora de sua Área de Mobilidade;

II - Área de Cobertura: área geográfica em que uma Estação Móvel pode ser atendida pelo equipamento rádio de uma Estação Rádio Base do SMP;

III - Área de Mobilidade: área geográfica definida no Plano de Serviço, cujos limites não podem ser inferiores ao de uma Área de Registro, que serve de referência para cobrança do AD;

IV - Área de Prestação: área geográfica, composta por um conjunto de Áreas de Registro, delimitada no Termo de Autorização, na qual a Prestadora de SMP está autorizada a explorar o serviço;

V - Área de Registro - AR: área geográfica contínua, definida pela Anatel, onde é prestado o SMP, tendo o mesmo limite geográfico de uma Área de Tarificação, onde a Estação Móvel do SMP é registrada;

VI - Área de Serviço da Prestadora: conjunto de Áreas de Cobertura de uma mesma Prestadora de SMP;

VII - Área de Tarificação - AT: área específica, geograficamente contínua, formada por um conjunto de municípios, agrupados segundo critérios sócio-geoeconômicos, e contidos em uma mesma Unidade da Federação, utilizada como base para a definição de sistemas de tarifação;

VIII - Assinatura: valor fixo mensal devido pelo Usuário por ter ao seu dispor o SMP nas condições previstas no Plano de Serviço ao qual, por opção, está vinculado;

IX - Atendimento Pessoal: modalidade de acesso pessoal onde o Usuário é atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação de Usuário;

X - Ativação de Estação Móvel: procedimento que habilita uma Estação Móvel associada a um Código de Acesso, a operar na rede de SMP;

XI - Centro de Atendimento: órgão da prestadora de SMP responsável por recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços ou atendimento a Usuários;

XII - Chamada a Cobrar: chamada que utiliza marcação especial fixada no Regulamento de Numeração na qual a responsabilidade pelo pagamento do valor da chamada é do Usuário de destino da chamada;

XIII - Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de Usuário, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;

XIV - Central de Comutação e Controle - CCC: conjunto de equipamentos destinado a controlar a rede do SMP bem como a interconectar esta rede a qualquer rede de telecomunicações;

XV - Estação Móvel: estação de telecomunicações do SMP que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado;

XVI - Estação Rádio Base - ERB: estação de radiocomunicações de base do SMP, usada para radiocomunicação com Estações Móveis;

XVII - Habilitação: valor devido pelo Usuário em razão da Ativação de sua Estação Móvel;

XVIII - Inserção de Créditos: procedimento de Usuário de Planos Pré-Pagos de Serviço por meio do qual ele demonstra junto à prestadora a aquisição de créditos e passa a poder utilizá-los em suas chamadas;

XIX - Microrregião: conjunto de municípios com características sociais, demográficas e econômicas similares, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;

XX - Portabilidade de Código de Acesso: facilidade que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de Área de Prestação do serviço;

XXI - Prestadora do SMP: entidade que detém autorização para prestar o SMP;

XXII - Projeto Técnico: projeto que contém parâmetros necessários à implantação do SMP, como resultado das atividades de planejamento e engenharia realizadas;

XXIII - Rede de Telecomunicações: conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações;

XXIV - Reforçador de Sinais de SMP: equipamento destinado a operar em ambiente interno ou fechado que amplifica, em baixa potência e sem translação de frequência, os sinais recebidos de todos ou de um conjunto específico de canais de radiofrequência, de cada uma das subfaixas destinadas ao SMP;

XXV - Repetidora do SMP: estação destinada a amplificar sinais de radiofrequência recebidos de canais específicos de uma determinada Estação Rádio Base, transmitidos para a Estação Móvel e vice-versa;

XXVI - Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC: serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

XXVII - Setor de Atendimento: estabelecimento, da própria prestadora ou credenciado desta, onde o Usuário tem acesso pessoal a serviço, e informação do mesmo, oferecido pela prestadora;

XXVIII - Setor de Relacionamento: forma de Setor de Atendimento que possibilita ao interessado ou Usuário, por meio de Atendimento Pessoal, o atendimento de pedidos de informação, esclarecimento, entrega, mediante protocolo, de reclamações e solicitações de serviço ou qualquer outra interação ligada ao serviço da Prestadora;

XXIX - Setor de Venda: forma de Setor de Atendimento que tem como atribuição principal a venda de aparelhos e serviços;

XXX - Usuário: pessoa natural ou jurídica que se utiliza do SMP, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora;

XXXI - Usuário Visitante: Usuário que recebe ou origina chamada fora de sua Área de Registro;

XXXII - Valor de Comunicação: valor devido pelo Usuário, por unidade de tempo, pela realização de comunicação;

XXXIII - Valor de Comunicação 1 - VC1: valor devido pelo Usuário, por unidade de tempo, pela realização de chamada destinada a Código de Acesso do STFC associado à área geográfica interna à Área de Registro de origem da chamada.

Capítulo III**Das Características do SMP**

Art. 4º Serviço Móvel Pessoal - SMP é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações, observado o disposto neste Regulamento.

§1º O SMP é caracterizado por possibilitar a comunicação entre estações de uma mesma Área de Registro do SMP ou acesso a redes de telecomunicações de interesse coletivo.

§2º O encaminhamento de chamadas de Longa Distância observará o disposto no Capítulo II do Título V.

Art. 5º O SMP é prestado em regime privado e sua exploração e o direito ao uso das radiofrequências necessárias dependem de prévia autorização da Anatel.

TÍTULO II**DOS DIREITOS E DEVERES DOS
USUÁRIOS E DAS PRESTADORAS DO SMP****Capítulo I****Dos Direitos e Deveres do Usuário**

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

I - liberdade de escolha de sua prestadora;

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

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

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

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

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

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

VIII - prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

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

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

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

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

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

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

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

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

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