

Conselho de Administração

Deliberação Nº 05 /CA/2012

de 24 de Julho de 2012

Aprova o Regulamento Qualidade Serviço Móvel Terrestre

O mercado do Serviço Móvel Terrestre, mais referenciado como serviço de telefonia móvel, tem vindo a crescer de forma considerável, traduzindo dessa forma num aumento significativo de utilizadores dos serviços associados a esse mercado nomeadamente, de voz, de dados, SMS e MMS.

Esse aumento crescente de utilizadores poderá conduzir a uma degradação progressiva na prestação desses serviços pelo que urge fixar e medir os parâmetros de qualidade do Serviço Móvel Terrestre.

O art. 38º do Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro, estabelece que as empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público devem publicar e disponibilizar aos Utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam.

Efectivamente, o que se pretende com a referida lei é a salvaguarda de informações aos utilizadores finais sobre as características e qualidade das ofertas disponibilizadas pelas várias empresas autorizadas à prestação de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público.

À Agência Nacional de Comunicações (ANAC) compete definir os parâmetros de qualidade de serviços a medir, o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações de forma a garantir a clareza, actualidade e comparabilidade das informações.

A definição dos parâmetros de qualidade para os serviços de comunicações electrónicas e a fixação do respectivo conteúdo constitui uma tarefa complexa, considerando, nomeadamente as diferentes características de cada serviço e a dinâmica do sector marcado por um constante desenvolvimento técnico e consequente aparecimento de novas ofertas.

Numa primeira fase, entende ANAC ser necessário fixar apenas os parâmetros de qualidade a disponibilizar pelas empresas que oferecem o Serviço Móvel Terrestre, independentemente da tecnologia de suporte, pela importância do referido serviço.

Posteriormente, ponderadas as necessidades do mercado, os aperfeiçoamentos a nível da harmonização e os objectivos de regulação a prosseguir pela ANAC, será equacionada a possibilidade e a necessidade de estabelecer parâmetros para apurar os níveis de qualidade de outros serviços de comunicações electrónicas a integrar no presente regulamento.

Assim, considerando:

- i) As competências regulamentares da ANAC disposto na alínea a) do artigo 17º dos Estatutos da Agencia Nacional de Comunicações (ANAC), aprovados pelo Decreto-Lei nº 31/2006, de 19 de Junho, que aprova os Estatutos da ANAC;
- ii) As competências da ANAC de definir os parâmetros de qualidade de serviço a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações conforme o estipulado no n.º2 do art. 38º do Decreto legislativo nº7/2005, de 28 de Novembro;
- iii) A competência da ANAC, na qualidade de Autoridade Reguladora Nacional das Comunicações, de publicar os regulamentos necessários à execução do Decreto-Legislativo nº 7/2005 de 28 Novembro, nomeadamente na matéria prevista no nº 2 do art. 38º conforme o estipulado no nº 1 do art. 123º do mesmo Decreto-Legislativo;
- iv) Os procedimentos regulatórios previstos no art. 22º do Decreto-Lei 31/2006;
- v) O procedimento geral de consulta pública prevista no art. 7º do Decreto-Legislativo nº 7/2005;
- vi) A audição realizada a cada um dos operadores do Serviço Móvel Terrestre - CVMóvel e T+ Telecomunicações - no âmbito do procedimento geral da consulta pública da ANAC prevista na Deliberação nº 1/2006, de 27 de Novembro;
- vii) A reacção da operadora CVMóvel, S.A., ao documento da consulta pública;
- viii) A reacção da operadora T+ Telecomunicações, S.A. ao documento de consulta pública;
- ix) A reacção do Gabinete da Ministra Adjunta e da Saúde, responsável pela defesa e protecção do Consumidor, ao documento da consulta pública;
- x) O Relatório da consulta pública publicado no website da ANAC, no dia 19 de Junho de 2012.

O Conselho da Administração da ANAC, reunido em sua sessão ordinária de 24 de Julho de 2012, delibera o seguinte:

Artigo 1º
Aprovação

É aprovado o Regulamento Qualidade de Serviço Móvel Terrestre que segue em anexo e que faz parte integrante da presente Deliberação.

Artigo 2º
Entrada em vigor

A presente Deliberação e o seu anexo entram em vigor 60 dias após a sua publicação.

Praia, 24 de Julho de 2012

O Conselho de Administração,

.....

David Gomes
Presidente

.....

Carlos Silva
Administrador

ANEXO

REGULAMENTO DE QUALIDADE DO SERVIÇO MÓVEL TERRESTRE

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Capítulo I

Artigo 1º

Objecto e âmbito

1. O presente regulamento determina os parâmetros de qualidade dos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público para o Serviço Móvel Terrestre, doravante designada SMT, nomeadamente nos serviços de voz, de dados, SMS e MMS, estabelecendo os requisitos mínimos de prestação e fruição dos mesmos, independentemente da tecnologia de suporte.

Artigo 2º

Definições

Para fins do presente Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

- a) Área de Cobertura: determinada área geográfica em que um operador de SMT se compromete a prestar o serviço em conformidade com a Autorização que lhe é atribuída;
- b) Assinante: pessoa singular ou colectiva que é parte num contrato com um prestador de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público para o fornecimento desses serviços;
- c) Assinatura: valor fixo mensal devido pelo Assinante por ter ao seu dispor o SMT nas condições previstas no plano de tarifário ao qual, por opção, está vinculado;
- d) Activação do Terminal Móvel: procedimento que habilita um terminal móvel associado a um Cartão Sim com um determinado numero, a operar na rede de SMT;
- e) Carregamento do “SIM Card”: procedimento do utilizador de planos de tarifários pré-pagos através do qual ele demonstra junto ao operador a aquisição de créditos e passa a poder utilizá-los em suas chamadas;

- f) Call Center: serviço do operador, que permite o utilizador obter informação e o apoio de que necessita através de centros telefónicos de relacionamento;
- g) Correio de Voz; serviço que permite o cliente gravar mensagens que lhe são dirigidas sempre que o seu terminal móvel não está acessível, ou de outro modo deixar mensagens directamente na caixa de correio do destinatário.
- h) Número de Telefone: conjunto de caracteres numéricos estabelecido no Plano Nacional Numeração, associado a um “SIM Card”, que permite a identificação do utilizador de um terminal móvel, da rede de um operador;
- i) Operador Móvel: é uma empresa que está autorizada a oferecer uma rede de comunicações pública de SMT;
- j) Plano Tarifário Pré-pago - é o plano em que o utilizador para realização de chamadas na rede do seu Operador deve previamente proceder ao carregamento do “SIM Card”;
- k) Plano Tarifário Pós-pago - é o plano que permite o utilizador proceder ao pagamento das comunicações no final do período facturado;
- l) Portabilidade de Número: facilidade que possibilita ao assinante do serviço das Comunicações Electrónicas manter o seu numero, independentemente do operador de serviço de comunicações ou de área de prestação do serviço;
- m) Serviço telefónico acessível ao público: serviço ao dispor do público que permite fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder aos serviços de emergência através de um número ou de números incluídos num plano nacional de numeração telefónica nacional ou internacional, e que pode ainda incluir um ou mais dos seguintes serviços: serviços de oferta de assistência telefonista, serviço de informação de listas, ofertas de postos públicos, ofertas de serviços em condições especiais, ofertas de recursos especiais para clientes com deficiências, ou com necessidades sociais especiais e ou prestação de serviços não geográficos;
- n) Serviço Roaming: funcionalidade que permite um utilizador usufruir parcialmente ou totalmente dos serviços do seu operador, no seu “SIM CARD”, numa rede de uma outra operadora com o qual o seu operador tenha estabelecido um acordo roaming;
- o) Serviço Roaming In: Situação em que um utilizador não registado numa determinada rede usufrui de serviço roaming no operador dessa rede, havendo um acordo de roaming entre este e o operador da rede originária do utilizador;

- p) Serviço Roaming Out: Situação em que um utilizador registado numa determinada rede usufrui de serviço roaming num operador de uma outra rede com o qual este tenha estabelecido um acordo de roaming;
- q) Serviço de Atendimento: serviço prestado pelo próprio operador ou credenciado deste, onde o Utilizador tem acesso pessoal a serviço e informação do mesmo, oferecido pelo operador;
- r) Terminal Móvel: Terminal de comunicações do SMT que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado;
- s) Utilizador final: o utilizador que não oferece redes de comunicações públicas, ou serviço de comunicações electrónicas acessíveis ao público, nos termos do presente regulamento é designado Utilizador;
- t) Valor da Chamada: valor devido pelo utilizador, por unidade de tempo, pela realização de comunicação;

TÍTULO II

DIREITOS E DEVERES DOS UTILIZADORES E DOS OPERADORES DO SMT

Capítulo I

Artigo 3º

Direitos do Utilizador

Respeitadas as disposições constantes do presente Regulamento, bem como, as disposições constantes das autorizações, licenças, e principalmente do disposto no Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro, o utilizador do SMT tem direito a:

- a) Liberdade na escolha do seu operador;
- b) Igualdade de tratamento às condições de acesso às redes, fruição dos serviços e das facilidades e comodidades adicionais;
- c) Informação adequada e necessária sobre condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus preços;
- d) Não violação e sigilo da sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de comunicações;

- e) Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe afecte;
- f) Obtenção, mediante solicitação, da suspensão do serviço prestado;
- g) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo situações de não cumprimento de condições contratuais pré-estabelecidas.
- h) Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; salvo caso fortuito ou de força maior.
- i) Protecção da privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pelo operador;
- j) Resposta eficiente e pronta do operador, às suas reclamações, solicitações de serviços, pedidos de informação, consultas e correspondências;
- k) Encaminhamento de reclamações contra o operador para à ANAC, outras entidades governamentais ou organismos de defesa do consumidor;
- l) Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- m) A possibilidade, através de um meio simples e gratuito, e por chamada de ocultar a identificação do seu Numero de telefone;
- n) Não divulgação de seu nome associado a seu número de telefone, salvo expressa autorização;
- o) Substituição do seu Numero de telefone, tendo o operador a faculdade proceder a cobrança pela alteração;
- p) Portabilidade de Numero, enquanto assinante do serviço, observadas as disposições da regulamentação própria;
- q) Não ser obrigado a consumir serviços, a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse;
- r) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, após a resolução da situação de incumprimento das suas obrigações contratuais relativo aos serviços prestados pelo operador;

- s) Bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas no Plano Tarifário ao qual está vinculado, bem como de serviços de valor acrescentado, com a correspondente redução no valor devido pelo utilizador;
- t) Obter, gratuitamente, em até 24 horas da solicitação, a interceptação pelo operador das chamadas dirigidas ao antigo Número de SMT e a informação de seu novo número do SMT, inclusive quando este for de outra prestadora do STM, pelo prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da rescisão do contrato de prestação dos serviços;
- u) Livre escolha do plano de tarifário ao qual estará vinculado de entre os oferecidos pelo operador;
- v) Mudar de plano de tarifário para o que melhor lhe convier, após a sua solicitação, salvo se não preencher os requisitos previamente estabelecidos para o plano que pretende;
- w) Transferência de titularidade de seu número de telefone do SMT;
- x) Não receber SMS de carácter publicitário, de outras entidades que não a do operador, no Terminal móvel sem o seu prévio consentimento;
- y) A desactivação imediata de SMS publicitário do próprio operador no terminal móvel, após sua solicitação;

Artigo 4º

Factura detalhada

1. Sem prejuízo do disposto na Lei 134/V/2001, de 22 de Janeiro, que estabelece a protecção dos dados pessoais nas comunicações, o assinante de SMT, em todos os planos de tarifários oferecidos pelo operador, tem direito receber, sem encargos e após sua solicitação, através de correio electrónico a factura detalhada dos serviços deles cobrados incluindo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações:

- a) O número de destino;
- b) A data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;
- c) A duração da chamada (hora, minuto e segundo);
- d) Valor da chamada, explicitando os casos de variação horária.

2. O assinante pode exigir do operador a factura detalhada relativo aos 30 (trinta) dias imediatamente anteriores a seu pedido.

3. O assinante pode requerer que lhe seja enviado, periodicamente por via electrónica, a factura detalhada com frequência igual ou superior a um mês.
4. O operador deve disponibilizar ao assinante, no prazo de 3 (três) dias, após a sua solicitação, a factura detalhada.
5. Deve constar da factura detalhada as variações de preços resultantes das campanhas promocionais do operador.
6. O presente artigo aplica-se também aos serviços de SMS, MMS, internet/WAP e outros débitos cobrados pela operadora.

Artigo 5º

Deveres dos Utilizadores

1. Constituem deveres dos utilizadores do SMT:

- a) Levar ao conhecimento público e do operador as irregularidades de que tenha conhecimentos referentes ao SMT;
- b) Utilizar adequadamente o SMT, respeitadas as limitações tecnológicas;
- c) Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do SMT, em especial efectuar pontualmente o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;
- d) h) Indemnizar ao operador por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por violação de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- e) Comunicar imediatamente ao seu operador qualquer alteração das informações pessoais prestadas para o efeito de registo.

Capítulo II

Direitos e Deveres do Operador

Artigo 6º

Deveres do Operador

1. Além das outras obrigações decorrentes do Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro, das disposições constantes das autorizações ou das licenças, da regulamentação editada pela ANAC

e aplicáveis à serviços de comunicações electrónicas e, especialmente ao SMT, constituem ainda deveres do operador:

- a) Prestar serviços de forma contínua e sem interrupções, adequado à forma prevista na presente regulamentação, salvo caso fortuitos ou de força maior;
- b) Apresentar à ANAC, toda a cooperação solicitada para o perfeito exercício das suas funções, designadamente as informações e documentos, no prazo estabelecido pela mesma;
- c) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento e as demais normas estabelecidas pela ANAC;
- d) Permitir, aos agentes de fiscalização da ANAC, livre acesso às instalações e aos equipamentos relacionados à prestação do SMT, bem como aos seus registos contábeis, garantido o devido sigilo;
- e) Informar, esclarecer e oferecer dados a todos os utilizadores e pretendentes utilizadores, sobre o direito de livre opção e vinculação aos Planos de tarifários;
- f) Oferecer, sem qualquer discriminação, seus Planos alternativos de tarifários;
- g) Atender aos pedidos de adesão aos seus serviços de forma não discriminatória;
- h) Apresentar à ANAC todos os esclarecimentos e informações por ela solicitados;
- i) Manter registos contábeis separados por serviços, produtos, caso explore mais de um serviço de comunicações electrónicas;
- j) Garantir que seu utilizador possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outro operador de SMT;
- k) Manter nas dependências dos serviços de atendimento, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, informações sobre direitos dos utilizadores, conforme definido pela ANAC;
- l) Proceder, quando for possível, ao registo regular dos dados de todos os seus Utilizadores, nomeadamente o nome e o número de Bilhete de Identidade;
- m) Disponibilizar os endereços de todos os seus espaços de atendimento e a página do operador na Internet;

Artigo 7º

Reclamações

1. Respeitadas às disposições do Decreto-lei 19/2008, de 9 de Junho, que institui a obrigatoriedade do Livro de Reclamações em todos os estabelecimentos de bens ou prestação de serviços, o Operador deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Utilizadores e respondê-los ou solucioná-los no prazo de 10 (dez) dias úteis.
2. O operador deve manter à disposição da ANAC e do utilizador os registos das reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação por um período mínimo de 3 (três) meses após solução dos mesmos, devendo disponibilizar, sempre que solicitado pela ANAC ou pelo utilizador, o acesso aos mesmos, de forma gratuita.
3. Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação feitos pelo utilizador devem ser processados e organizados pelo operador de forma a possibilitar o seu acompanhamento e posterior resolução pelo interessado, através do sítio da Internet, ou no serviço de atendimento do operador.

Artigo 8º

Processo de resposta às reclamações

1. No caso de o utilizador apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação:
 - a) Via correspondência, a resposta ou solução do operador deve ser enviada nos mesmos moldes, via correspondência,
 - b) Via correio electrónico, a resposta ou solução do operador deve ser informada via correio electrónico;
 - c) Pessoalmente, no serviço de atendimento, a resposta deve ser informada por um meio à escolha do Utilizador;
2. O utilizador pode escolher de que forma deseja que a resposta à sua solicitação seja fornecida, caso não se pronuncie sobre tal, segue a informação a sua solicitação à forma de resposta prevista no número anterior.
3. O operador deve dispor de meios electrónicos e sistemas necessários para o acesso da ANAC, sem qualquer ónus, em tempo real, a todos os registos relacionados às reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Artigo 9º

Direitos do operador

1. Constituem direitos do operador, sem prejuízo de outros decorrentes de disposições da regulamentação vigente:

- a) Explorar o SMT nos termos previstos no presente Regulamento pelo prazo em que se mantiver vigente a correspondente autorização de uso de radiofrequência.
- b) Recorrer à ANAC denunciando práticas de concorrência desleal por parte de outros operadores;
- c) Recorrer à ANAC denunciando a desobediência das normas legais e regulamentares em vigor;
- d) Receber tratamento igual em matéria de preços, tarifas, condições de interligação e de uso de rede e acordos para atendimento de utilizadores visitantes;
- e) Estabelecer contratos com terceiros para o desenvolvimento de actividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, permanecendo no entanto, integralmente responsável junto à ANAC, aos utilizadores ou a terceiros, pelas obrigações contraídas decorrentes da autorização para início de actividade.

2. Quando um operador de serviço de comunicações electrónicas contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outro operador, para constituição de sua rede de serviço, fica sujeito ao regime de ofertas de interligação.

3. Os recursos contratados no regime previsto no número anterior são considerados como parte da rede do operador contratante, para fins de interligação.

Artigo 10º

Falhas na prestação dos serviços

1. O operador deve comunicar ao público em geral e à ANAC, quaisquer interrupções na prestação do serviço, seus motivos e as providências adoptadas para o restabelecimento dos serviços.

2. A interrupção do serviço por falhas numa determinada estação de base numa área onde pode por em causa a totalidade da prestação do serviço, deve ser informada imediatamente à ANAC e aos utilizadores afectados.

3. A informação de interrupção do serviço à ANAC deve incluir, no mínimo, a descrição objectiva da falha, localização, quantidade de acessos afectados, detalhes da interrupção, diagnóstico e acções correctivas adoptadas e a hora do restabelecimento.

4. Nos casos previsíveis, a interrupção deve ser comunicada aos Utilizadores afectados e a ANAC, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias.

Artigo 11º

Chamadas de Emergência

1. O operador deve assegurar o acesso gratuito de todos os seus utilizadores aos serviços públicos de emergência fixados em regulamentação específica.

2. O operador, em conjunto com os demais envolvidos na chamada, deve encaminhar as chamadas de emergência aos serviços públicos de emergência situados no local mais próximo da Estação Rádio Base de origem da chamada, identificando o local da origem da mesma.

3. A gratuidade se estende aos valores associados à condição de utilizador em roaming In.

4. Não será devido qualquer tipo de remuneração aos operadores envolvidos nas chamadas destinadas aos serviços públicos de emergência.

Artigo 12º

Call Center

1. Os operadores do SMT devem dispor de um serviço de apoio ao cliente, prestado através centros telefónicos de relacionamento, com um ou mais números de telefone exclusivos para acesso dos utilizadores e possuir os meios técnicos e humanos adequados ao cumprimento das suas funções.

2. O serviço do centro telefónico de relacionamento deve funcionar, pelo menos, num número de horas pré-estabelecido em período diurno.

3. Fica expressamente proibida, nos termos do presente regulamento, a emissão de qualquer publicidade durante o período de espera no atendimento.

4. Fica ainda proibida o reencaminhamento da chamada para outros números que impliquem um custo adicional para o utilizador, salvo se, sendo devidamente informado do seu custo, o utilizador expressamente o consentir.

TÍTULO III

REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SMT

Capítulo I

Regras Aplicáveis a todos os Planos de tarifários

Artigo 13º

Planos de tarifários

1. A prestação do SMT deve ser precedida da adesão, pelo utilizador, a um dos planos de tarifários oferecidos pelo operador.
2. Os planos de tarifários somente podem ser oferecidos aos utilizadores se houver garantias de imediata da sua activação no terminal móvel e sua utilização.

Artigo 14º

Contrato de prestação do SMT

1. Com a adesão a um plano de tarifário, considera-se estabelecido o Contrato de Prestação do SMT, que além de cumprir com o disposto no art.46º do Decreto-Legislativo nº7/2005, de 28 de Novembro, deve ter as seguintes cláusulas obrigatórias:
 - a) A descrição do seu objecto;
 - b) As coimas e outros encargos moratórios aplicáveis ao assinante;
 - c) As sanções por má utilização do serviço e os recursos a que tem direito o assinante;
 - d) A descrição do sistema de atendimento ao assinante e o modo de proceder em caso de solicitações ou reclamações;
 - e) A descrição do procedimento de contestação de débitos;
 - f) Os critérios para alteração dos preços, cuja periodicidade não pode ser inferior a 12 (doze) meses.
 - g) O modelo de contrato de prestação do SMT deve permanecer à disposição dos interessados para consulta por meio da internet e de outro meio de fácil e gratuito acesso.

Artigo 15º

Prestação de informações

1. O operador, antes do início da prestação de serviço, deve fornecer ao utilizador, mediante a sua solicitação, todas as informações necessárias ao correcto uso do serviço, incluindo:

- a) Cópia do modelo de contrato de prestação do SMT;
- b) Cópia do plano de tarifário de opção do utilizador;
- c) Todas as explicações sobre a forma de pagamento pela utilização do serviço.

Artigo 16º

Rescisão do contrato de prestação de serviço

1. O contrato de prestação do SMT pode ser rescindido:

- a) A pedido do assinante, a qualquer tempo;
- b) Por iniciativa do operador, quando se verifique incumprimento comprovado por parte do assinante, das obrigações contratuais ou regulamentares.

2. A desactivação do “SIM Card” do assinante, decorrente da rescisão do contrato de prestação do SMT deve ser efectivada pelo operador em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação, sem qualquer encargo para o assinante.

3. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de prestação do SMT.

4. O operador deve permitir que o pedido de rescisão pelo assinante do contrato do SMT possa ser feito, de forma segura, por meio dos seus serviços de atendimento, por correspondência registada, por mensagem através do terminal móvel do assinante, por correio electrónico e por quaisquer outros meios definidos pelo operador.

5. Quando o pedido de rescisão for solicitado pela Internet, o operador deve assegurar, por meio de espaço reservado em sua página na Internet, com fácil acesso, a impressão da cópia dessa solicitação acompanhada de data, hora, bem como a disponibilização de extracto da solicitação através de mensagem de correio electrónico.

6. Quando o pedido de rescisão for solicitado no serviço de atendimento presencial, a confirmação da recepção do mesmo deverá ser entregue imediatamente ao assinante, mediante recibo.

7. Quando o pedido de rescisão for realizado por meio de correspondência registada, a confirmação de recepção por escrito deverá ser enviada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a recepção da correspondência pelo operador ou no próximo dia útil, adicionalmente à confirmação por meio de mensagem de texto prevista no número 4.
8. O operador não poderá efectuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após 24 (vinte e quatro) horas da entrada do pedido de rescisão, assumindo o ónus de eventuais encargos, inclusive, perante as demais operadoras de serviços de comunicações electrónicas.
9. Considera-se falta grave, punida nos termos da presente Regulamento, a retenção de qualquer pedido de rescisão de contrato.

Artigo 17º

Condições de prestação do SMT

1. A prestação do SMT deve estar sempre associada a um plano de tarifário, que deve conter todas as regras que estabeleçam as condições para prestação do SMT, especialmente:
 - a) As facilidades e comodidades adicionais incluídas no plano;
 - b) A discriminação individualizada de todos os valores cobrados do utilizador;
 - c) As hipóteses, prazos e índices de reajuste dos valores previstos na alínea anterior;
 - d) A variação dos preços de comunicação por horário, quando aplicável;
 - e) A forma e prazos de pagamento pela prestação do serviço, que pode ser antecipada;
 - f) Os requisitos e restrições relativos à terminal móvel do utilizador;
 - g) É proibido fazer cobranças por chamadas on net não completadas quando:
 - h) A chamada não for atendida;
 - i) O utilizador chamador desistir da chamada antes de esta ser reencaminhado para a caixa de correio do destino;
 - j) O utilizador chamador receber o sinal de ocupado do número de telefone de destino;
 - k) O número de telefone de destino estiver fora da área de cobertura da rede do operador.
2. O utilizador não pode ser responsável pelo pagamento das chamadas a ele destinadas, salvo se forem chamadas a cobrar no destino ou em serviço roaming.
3. O utilizador, após a sua solicitação, deve ser informado, pelo operador, quando lhe for activado o serviço roaming no seu terminal móvel e quais as condições da sua prestação.

4. É proibido fazer cobrança de um serviço que o utilizador não tenha solicitado.
5. É vedado o bloqueio para originação de chamadas internacionais, salvo a solicitação do utilizador.

Artigo 18º

Plano tarifário

1. O operador de SMT deve submeter à ANAC, para efeitos de conhecimento e apreciação de todo e qualquer plano tarifário a ser oferecido aos seus utilizadores.
2. A ANAC pode solicitar ao operador de SMT informações, modificações ou esclarecimentos adicionais, considerados necessários à correspondente apreciação.
3. A ANAC deve se pronunciar sobre qualquer plano tarifário no prazo de 8 (oito) dias da data da sua recepção.
4. O operador de SMT deve colocar o plano tarifário à disposição de seus utilizadores, após a manifestação formal da ANAC ou por decurso de prazo, conforme previsto no número anterior.
5. O disposto neste artigo aplica-se também à extinção ou alteração de plano tarifário.

Artigo 19º

Divulgação dos planos tarifários

1. O operador previamente à divulgação dos seus planos de tarifários nos meios de comunicação social deve dar conhecimento à ANAC desta divulgação em 8 dias uteis antes.
2. Todos os planos de tarifários do operador devem estar disponíveis no sítio da Internet do operador, nos serviços de atendimento, ou outro meio de fácil acesso.
3. O disposto neste artigo aplica-se também às hipóteses de extinção ou alteração nos planos tarifários bem como de fixação, reajustes ou atribuição de descontos nos preços dos serviços, de facilidades ou de comodidades adicionais.
4. Na hipótese de extinção ou alteração de um plano de tarifário, além das precauções prevista neste artigo, o operador deve comunicar o facto aos assinantes afectados concedendo-lhes prazo de, no mínimo, 3 (três) meses para optarem por outro plano de tarifário.

5. A ANAC impedirá práticas anti-concorrenciais em quaisquer planos de tarifários, podendo, determinar ao operador que justifique a regularidade do plano.

6. A ANAC pode, a qualquer tempo, obrigar o operador a alterar os planos de tarifários apresentados para adequá-los ao disposto neste Regulamento.

7. Quando da adesão a um plano tarifário, o utilizador deve ser informado das promoções, descontos nos preços de serviços, facilidades ou comodidades adicionais concedidos nos planos de serviços, incluindo, no mínimo:

- a) O período de validade da oferta, explicitando-se sua data de início e término;
- b) A qual plano de tarifário do SMT a promoção está vinculada;
- c) No caso de planos de tarifários pós-pagos, as informações deverão ser encaminhadas aos utilizadores por correspondência ou correio electrónico.

Artigo 20º

Reparação por danos

O operador deve oferecer reparação ao utilizador afectado por eventual descontinuidade na exploração do serviço autorizado, desde que não seja por ele motivada, a qual deve ser proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma prevista na Lei.

Artigo 21º

Condicionamento na prestação do serviço

É expressamente proibido ao operador condicionar a oferta do SMT à obrigação de se utilizar qualquer outro serviço ou facilidade prestado por seu intermédio ou de suas associadas, que com esta esteja em relação de domínio, oferecer vantagens ao utilizador em virtude da fruição de serviços adicionais ao SMT, ainda que prestados por terceiros.

Artigo 22º

Excepção na prestação de SMT

O operador de SMT pode deixar de proceder à activação do “SIM Card” ou suspender a prestação do SMT ao utilizador, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes:

- a) Se for verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas do terminal móvel estabelecidos pela ANAC;
- b) Se o utilizador deixar de cumprir suas obrigações contratuais;

- c) Se o utilizador apresentar para activação de um modelo de terminal móvel não compatível com os padrões tecnológicos adoptados pelo operador.

Capítulo II

Regras aplicáveis aos serviços prestados no SMT

Artigo 23º

Serviço de Voz

1. A prestação do serviço de voz deve ser ininterrupta e sem quaisquer interferências, salvo casos fortuitos ou de força maior.
2. As avarias na prestação do serviço ou mesmo introdução de melhorias na rede, Imputáveis ao operador, devem ser comunicadas com uma antecedência de 2(dois) dias ao utilizador e de 5 (cinco) dias à ANAC.
3. As chamadas do utilizador devem ser reencaminhadas para o serviço de caixa de correio de voz do número de telefone de destino nas seguintes circunstâncias:
 - a) Quando o número de telefone de destino estiver ocupado;
 - b) Quando o número de telefone de destino encontra-se fora da área de cobertura da rede do operador;
 - c) Quando o numero de telefone do destino encontra-se desligado ou inacessível por outro factor externo que impossibilite a rede de alcançar o telemóvel;
 - d) Quando o número de destino não atende a chamada;
 - e) Quando o número de destino configura um desvio incondicional.
4. Em qualquer das circunstâncias referidas no número anterior, o utilizador deve ser devidamente notificado do envio da sua chamada para a caixa de correio de voz.

Artigo 24º

Caixa de correio de Voz

1. O operador deve oferecer ao utilizador a possibilidade de reencaminhamento das chamadas para caixa de correio de voz.
2. A cobrança da chamada reencaminhada só pode ser iniciada após o sinal de encaminhamento para a caixa correio de voz.

3. O sinal de encaminhamento para o caixa correio de voz é composto por:

- a) Mensagem padrão gravada: "Sua chamada está sendo encaminhada para a caixa de correio e estará sujeita à cobrança após o sinal";
- b) Sinal audível no final da mensagem padrão gravada;
- c) Deve ser concedido um período de no mínimo 4 (quatro) segundos entre a mensagem padrão gravada e o sinal de encaminhamento para a caixa de correio de voz, para que o utilizador chamador, não desejando que sua chamada seja encaminhada para a caixa de correio, desligue e fique isento de pagamento.

5. É proibido ao operador cobrar as mensagens que informam a indisponibilidade ou esgotamento da capacidade de armazenamento da caixa correio de voz.

6. O encaminhamento para a caixa de correio não deve ser considerado como transferência de chamada.

7. O operador deve possibilitar ao utilizador armazenamento das mensagens, na caixa de correio por um período máximo possível, dependendo da capacidade de armazenamento de mensagens.

Artigo 25º

Regras nas ofertas dos SMS e MMS

1. A oferta da facilidade de envio ou recebimento de SMS ou de MMS deve:

- a) Garantir que o utilizador possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outro operador de SMT;
- b) Possibilitar a entrega da mensagem ao utilizador, em até 60 (sessenta) segundos, considerando o estado do terminal móvel do utilizador recebedor da mensagem;
- c) Possibilitar que a mensagem, não entregue no prazo estabelecido na alínea anterior, seja reenviada continuamente, pelo período de 24 (vinte e quatro) horas, até ser recebida pelo Utilizador;
- d) Garantir que, no caso de não entrega da mensagem on net, após o prazo estabelecido na alínea c), o utilizador que enviou a mensagem não seja cobrado.

2. O operador deve sempre facultar ao utilizador a possibilidade de escolher se quer ou não receber mensagens publicitárias no seu terminal móvel.

3. Nos termos do presente regulamento é considerado um SMS as mensagens curtas de até 160 caracteres.

4. O operador deve sempre comunicar ao utilizador que o seu SMS ou MMS foi entregue ou não ao número de telefone de destino.
5. O operador deve fazer a devolução do saldo ao utilizador quando não for possível a entrega do SMS ou MMS off net, desde que seja devidamente comprovado que a mensagem foi cobrada e não entregue ao utilizador recebedor.

Artigo 26º

Regras na oferta da internet no SMT

1. A prestação do serviço de internet no SMT deve ser de forma ininterrupta, salvo casos fortuitos ou de força maior.
2. Em caso de alguma anomalia na prestação do serviço, o operador deve informar imediatamente ao utilizador.
3. O operador deve ser transparente na oferta comercial do serviço de internet de forma a esclarecer previamente o consumidor que a velocidade do serviço de internet a contratar depende da sua área de cobertura e outros aspectos técnicos intrínsecos ao serviço.

Artigo 27º

Validade de Carregamento do “SIM Card”

1. É considerado nos termos do presente regulamento, o período de validade de carregamento do “SIM Card”, o prazo estipulado pelo operador para o correspondente valor carregado.
2. A contagem do período de validade de um novo carregamento inicia-se a partir da cessação do período de validade do carregamento anterior.
3. Deve ser garantida ao utilizador do SMT a prorrogação do período de validade de utilização dos serviços sempre que efectue um carregamento do “SIM Card” ou receba uma transferência de saldo.
4. Terminado o período de validade do carregamento e o utilizador dispor de um saldo no “SIM Card”, deverá ser dada a possibilidade ao mesmo de efectuar uma recarga no valor à escolha utilizando o saldo disponível no “SIM Card”.
5. O utilizador do SMT tem direito a comunicação prévia da proximidade do período de validade do carregamento do “SIM Card”.

Artigo 28º

Suspensão de serviço

1. O utilizador cumpridor pode requerer ao operador a suspensão, sem ónus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu numero activo e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo terminal móvel.
2. A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista neste artigo pode ter carácter oneroso.
3. É proibido a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.
4. O utilizador tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.
5. O operador tem um prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

Capítulo III

Preços cobrados aos Utilizadores

Artigo 29º

Preços

1. Os preços dos serviços são livres, devendo ser justos, adequadas e não discriminatórios, podendo variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades oferecidas aos utilizadores, observado o disposto no Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro, e as Deliberações da ANAC sobre matéria específica.
2. O operador é responsável pela divulgação e esclarecimento ao público dos preços praticados junto aos seus utilizadores na prestação do SMT.
3. O operador pode oferecer descontos nos preços ou outras vantagens ao utilizador, de forma igual, ficando proibida a redução de preços por critério subjectivo, observando o princípio da concorrência.
4. É vedado ao operador a cobrança aos utilizadores de qualquer valor nas seguintes hipóteses:
 - a) Na originação de chamadas a cobrar no destino;

b) Na originação de chamadas nas quais seja obrigatória a selecção de operador.

5. O disposto no número anterior não exclui o direito do operador receber a remuneração pelo uso de sua rede.

Artigo 30º

Incumprimento

Em caso de violação do presente regulamento, são aplicáveis as disposições previstas no Decreto-Legislativo nº7/2005 de 28 de Novembro.

Artigo 31º

Disposições finais

Os direitos e deveres previstos no presente Regulamento não excluem outros previstos no Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro, nas outras legislações que regulam o sector e nos contratos celebrados entre operadores e os utilizadores do STM.