



**PROJETO CADASTRO PRÉ-PAGO**

**TEM DÚVIDAS?**

**AQUI VOCÊ PODE ENCONTRAR AS INFORMAÇÕES QUE PRECISA**



# PERGUNTAS FREQUENTES - FAQ (1/5)

---

## **1. O que é o Projeto Cadastro Pré-Pago?**

O Projeto Cadastro Pré-Pago foi desenvolvido para cumprir a Lei 10.703 de 2003 e o Art. 58 da Resolução 477/2007 da Anatel que determinam às operadoras manterem o cadastro atualizado de seus clientes de telefonia móvel na modalidade pré-paga a partir da ativação de seu chip.

## **2. Qual a sua finalidade?**

A finalidade do Projeto Cadastro Pré-Pago é ter um banco de dados cadastrais dos clientes com informações atualizadas e confiáveis para o uso do serviço na modalidade pré-paga.

## **3. Que informações devem constar no cadastro?**

Nome completo e endereço do cliente. No caso de pessoa física deve constar o número do CPF e Data de Nascimento e de pessoa jurídica o CNPJ.

## **4. Qual é a importância do cadastro?**

O cadastro busca dar segurança aos próprios clientes e à sociedade ao associar determinado número de linha (chip) a um titular responsável, reduzindo-se assim o risco de uso indevido da linha.

## **5. O que ocorre se o cliente não atualizar seu cadastro?**

O cliente que não atualizar seus dados cadastrais dentro do prazo informado terá seu serviço suspenso até que regularize sua situação junto à operadora.

## PERGUNTAS FREQUENTES - FAQ (2/5)

---

### **6. Como os clientes de pré-pago, que tiverem pendências cadastrais, devem fazer o seu recadastramento?**

As operadoras informarão seus clientes por meio de canais como SMS, call center (URA) e outros meios de contato sobre as mudanças no processo de cadastramento e como proceder. Os clientes atuais, que tiverem pendências cadastrais, serão informados para regularizar sua situação num prazo de até 30 dias. Para novos chips ativados na modalidade pré-paga, a confirmação de que o cadastro foi feito com sucesso ocorrerá inicialmente num prazo de até 5 dias nos três primeiros meses. Após esse período, ocorrerá em até 1 dia.

## PERGUNTAS FREQUENTES - FAQ (3/5)

---

### 7. Quais são os prazos?

O Projeto Cadastro Pré-Pago está dividido em duas fases, para garantir a atualização e validação dos cadastros dos clientes do pré-pago de todas as operadoras. A primeira fase será voltada para as pendências cadastrais dos atuais clientes e a segunda fase será a adoção de um modelo de cadastro único para novas ativações de chips, com a validação das informações cadastrais.

**Primeira fase** - terá início no dia 22 de maio de 2018, pelo área do Código Nacional (CN) 62, para os clientes com pendências cadastrais. Esses clientes terão o prazo de 30 dias para fazer o recadastramento e, caso não seja realizado, terão as suas linhas bloqueadas conforme a regulamentação.

A partir do dia 24 de julho, será a vez dos clientes dos Estados GO (CNs 61 e 64), DF, MS, AC, TO, RO, MT, MG, PR e SC, que terão prazo de 15 dias para fazer o recadastramento.

E por fim, nos demais Estados AL, ES, MA, PI, RN, AM, AP, BA, CE, PA, PB, PE, RJ, RR, RS, SE e SP, o recadastramento acontecerá a partir do dia 07 de agosto, que terão prazo de 15 dias para fazer o recadastramento.

*OBS: Clientes “estrangeiros” e “menor de idade emancipado” deverão comparecer às lojas de sua operadora para o recadastramento e apresentar passaporte e certidão de emancipação, respectivamente.*

# PERGUNTAS FREQUENTES - FAQ (4/5)

---

**Segunda fase** - Esta etapa do projeto será para cadastramento de novos clientes, na ativação de novos chips, e começará em 06 de agosto, pelo código nacional (CN) 62. Os novos clientes deverão validar seus dados num prazo de até 5 dias nos três primeiros meses e em até 1 dia após esse período.

A partir do dia 24 de setembro, os novos clientes dos Estados GO (CNs 61 e 64), DF, MS, AC, TO, RO, MT, MG, PR e SC, deverão validar seus dados num prazo de até 5 dias nos três primeiros meses e em até 1 dia após esse período.

Nos demais Estados AL, ES, MA, PI, RN, AM, AP, BA, CE, PA, PB, PE, RJ, RR, RS, SE e SP, a validação acontecerá a partir do dia 10 de outubro, respeitando os mesmos prazos de até 5 dias nos três primeiros meses e em até 1 dia após esse período.

Para todos os casos de validação dos dados cadastrais, o prazo se inicia depois da primeira tentativa de uso da linha. A ausência de validação levará ao bloqueio do chip.

## **8. Como será feita a validação do cadastramento para os novos clientes?**

A validação do cadastro do cliente será realizada por meio de até 03 (três) perguntas para confirmação de dados. Podendo ser assumida como “validação positiva” a resposta correta de 1 (uma) pergunta, dentre as 3 (três) opções possíveis.

Se o cliente não acertar nenhuma das perguntas durante sua validação, ou não responder a nenhuma delas, o chip será bloqueado.

Caso o chip seja bloqueado, o cliente poderá fazer a validação dos dados por meio da Central de Atendimento (call center ou lojas).

## PERGUNTAS FREQUENTES - FAQ (5/5)

---

*Casos excepcionais:*

- a) No caso de Estrangeiros que não possuam CPF, o atendimento para ativação da linha de pré-pago será realizado somente na loja da operadora, onde serão coletados o nome completo e o número de Passaporte (ou o Registro Nacional de Estrangeiros).*
- b) No caso de menores emancipados, o atendimento para ativação da linha de pré-pago será realizado somente na loja da operadora. Durante a ativação presencial, o cliente deverá apresentar o Termo de Emancipação para fins de comprovação. (A definir CI e CPF)*
- c) No caso de Pessoa Jurídica (PJ), o atendimento para ativação da linha de pré-paga será realizado somente na loja da operadora, com a apresentação do CNPJ e dados da empresa.*