

Recadastramento de celulares

Perguntas Frequentes - FAQ

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.

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 no prazo determinado pela operadora.

7 Quais são os prazos?

O Projeto Cadastro Pré-Pago está dividido em três fases, para a 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 e terceira fases serão para adotar modelo de cadastro para novas ativações de chips, com a validação documental e digitalização das informações cadastrais.

Primeira fase - terá início no dia 24 de abril de 2019, 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 31 de julho de 2019, 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 informado pela operadora 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 de 2 de setembro, sendo os clientes informados pela sua operadora as condições de 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.

Segunda fase - Esta etapa do projeto será para cadastramento de novos clientes, na ativação de novos chips, e começará em 16 de março de 2020, 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 7 de maio de 2020, 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 20 de maio de 2020, 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.

Terceira fase - Esta etapa do projeto será para cadastramento de novos clientes, na ativação de novos chips por identificação digital dos documentos, e começará em 10 de novembro de 2020, pelo código nacional por 1CN (XXX/UF). 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 03 de dezembro de 2020, os novos clientes dos demais UF's, deverão validar seus dados num prazo de até 5 dias nos três primeiros meses e em até 1 dia após esse período.

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.

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

A validação do cadastro do cliente será realizada por meio confirmação de dados do cliente. Podendo ser assumida como “validação positiva” pela comprovação via cadastro existente na prestadora, pela resposta correta de 1 (uma) pergunta, dentre as 3 (três) opções possíveis, ou, em fase mais adiantada do projeto, pela identificação digital da identidade do cliente. Caso o cliente não consiga provar sua identidade, seu 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).