

Projeto Pré Pago:

Em 06 de Julho de 2020, foi implementado pelas prestadoras o procedimento para a habilitação de linhas móveis pré-pagas (por meio de validação por QUIZ). Para ativar o chip adquirido e ainda não utilizado, o consumidor precisará responder a perguntas de validação de seus dados pessoais por meio do próprio aparelho celular. A solução começará a ser implementada, como Projeto Piloto, na área atendida pelo Código Nacional (antigo DDD) 62. A previsão é expandir esta solução para todo o Brasil até o dia 31 de agosto de 2020, conforme o cronograma a seguir.

Esta é a continuidade da primeira etapa do Projeto Cadastro Pré-Pago, que veio em resposta das prestadoras aos problemas identificados pela Anatel em relação aos cadastros desatualizados. O objetivo da iniciativa é evitar fraudes de subscrição (cadastros em nome indevido) e proporcionar mais segurança aos consumidores.

Como Funciona:

Este novo procedimento de ativação de linhas pré-pagas, batizado de QUIZ, inclui as seguintes etapas: Ao inserir o chip, o cliente será direcionado à URA Inteligente (processo automatizado de atendimento), por meio da qual será solicitado para digitar o número do CPF e, em seguida, o cliente terá que responder perguntas (de múltipla escolha) de validação de informações cadastrais (aleatórias) associadas ao CPF informado no cadastro já disponível a prestadora. O cliente terá três tentativas de acerto, para cada pergunta. Caso as perguntas sejam respondidas corretamente, a linha será ativada. O cliente terá o prazo de 24h, após a inserção do número do CPF, para responder às perguntas de validação cadastral.

Caso ocorra, de o cliente não responder às perguntas em tempo hábil ou respondê-las incorretamente, o cliente será submetido ao processo de validação por SMS. Nestas situações, a prestadora vai enviar uma mensagem SMS pelo número 7737, com as perguntas de validação. Se, ainda assim, o cliente não efetivar o procedimento (resposta não fornecida ou errada), o acesso será bloqueado e a regularização cadastral deverá ser feita por meio da central de atendimento telefônico (call center) ou loja física da prestadora.

Em continuidade ao aprimoramento do processo de habilitação do acesso Pré-Pago, em Fev de 2023, foi implementado pelas prestadoras, o fluxo de habilitação por meio do ID DIGITAL. Ao incluir o chip no aparelho, o usuário recebe uma notificação para iniciar a o procedimento de habilitação pela solução. Neste processo, o usuário fornece informações cadastrais, envia de documentação, selfie do usuário.

Caso o usuário não consiga concluir alguma etapa do fluxo Digital, o mesmo será direcionado para a realização do QUIZ on-line (dentro da própria solução Digital)

O processo do ID DIGITAL irá conviver com a solução já implementada na Fase II (Quiz online e offline), que suportará os casos de insucesso (exceções), assim como as possíveis limitações técnicas (tecnológicas) e operacionais do usuário quanto à adesão e utilização do recurso 100% digital.

Em caso de dúvidas, consulte a sua prestadora:

Tim	https://www.tim.com.br/sp/para-voce/projeto-cadastro-pre	1056
-----	---	------