

Principais Obrigações das Prestadoras

- Manter central de atendimento capacitada a receber e processar solicitações e reclamações
- Dar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida
- Manter centrais de atendimento para intermediação da comunicação telefônica para deficientes auditivos
- Assegurar a disponibilidade mínima de um posto de venda de cartões para cada grupo de 12 orelhões
- Solicitar a expressa autorização do usuário antes de:
 - Compartilhar com terceiros os dados pessoais do assinante
 - Disponibilizar ao assinante qualquer bem, serviço ou facilidade adicional
 - Passar a cobrar por bens ou facilidade adicional que antes tenham sido oferecidos de forma gratuita
 - Continuar a ofertar determinado facilidade adicional quando da transferência entre planos de serviço
 - Agrupar os diversos números de um mesmo assinante em uma única conta
 - Apresentar o documento de cobrança por meio da internet
 - Incluir, na conta, valores que não decorram exclusivamente da prestação de serviço de telefonia fixa

www.anatel.gov.br
 CENTRAL DE ATENDIMENTO
 1331 ou 1332 (Para pessoas com deficiência auditiva)



Ministério das Comunicações



Telefonia fixa

A Anatel tem muitas novidades para você



Conheça seus direitos

Principais Direitos dos Usuários

Na sua relação com a prestadora:

- Conhecer previamente as condições de contratação, prestação e suspensão do serviço
- Receber cópia do contrato de prestação de serviço, gratuitamente e independente de solicitação
- Mudar de plano de serviço, sem estabelecimento de prazo de vínculo (fidelização ou carência)
 - Cancelar, a qualquer momento, o plano de serviço escolhido
 - Ao trocar de prestadora, ter a divulgação do seu novo número nas chamadas destinadas ao número antigo
 - Não pagar a assinatura referente ao período de suspensão total do serviço por falta de pagamento
 - Não ser cobrado por nenhum serviço, bem ou facilidade adicional (por exemplo, secretária eletrônica, identificador de chamadas, siga-me) após 24 horas do pedido de cancelamento
- Ser informado com antecedência sobre a extinção ou alteração de plano de serviço (90 dias) ou facilidade adicional (30 dias)
- Contratar individualmente qualquer facilidade adicional, ainda que oferecida em conjunto
 - Receber as contas nos prazos máximos (60 dias para chamadas locais; 90 para longa distância nacional e 150 para internacional), além dos quais prevalece o direito de parcelar os valores cobrados e não ter os serviços suspensos em virtude de conta apresentada fora desses prazos
 - Solicitar a suspensão do serviço, entre 30 e 120 dias, uma vez a cada 12 meses, sem pagar a assinatura referente ao período solicitado
 - Ser notificado por escrito em caso de inadimplência e da conseqüente rescisão de contrato
 - Ser comunicado previamente, e por escrito, da sua inclusão em cadastros de serviços de proteção ao crédito (por exemplo, Serasa ou SPC)
 - Realizar chamadas a serviços públicos de emergência, inclusive durante o período de suspensão por inadimplência

Desde 1º de janeiro de 2006, a telefonia fixa segue novas regras que ampliam os direitos dos usuários e a qualidade dos serviços prestados.

Principais Direitos dos Usuários

- Ser informado sobre o resultado da contestação de débitos e, se considerada improcedente, receber a justificação por escrito
- Ter reparados os danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia em aparelhos de telecomunicações certificados pela Anatel
- Ter a opção de falar diretamente com o atendente em qualquer fase da interação com as centrais de atendimento

Na sua conta:

- Contestar os débitos lançados em sua conta que considere indevidos. A nova inclusão do débito contestado está condicionada à comprovação da prestadora sobre a realização das chamadas e à respectiva comunicação por escrito ao consumidor
- Receber em dobro os valores pagos que foram cobrados indevidamente
- Receber crédito proporcional à assinatura, quando houver interrupção do serviço
- Não ser cobrado em valor superior ao da habilitação, quando houver mudança de endereço
- Solicitar que cada prestadora encaminhe separadamente seu documento de cobrança

A prestação de qualquer novo serviço, utilidade ou comodidade deverá ser expressamente autorizada pelo usuário.

