

# TELEFONIA CELULAR

## Principais Direitos do Usuário

### COBRANÇA

- Pagar somente os valores devidos
- Obter uma nova conta se encontrar erro de cobrança
- Receber em dobro os valores pagos indevidamente

### CONTRATO

- Mudar de plano de serviço a qualquer momento
- Receber o contrato de assinatura com seus direitos e deveres
- Cancelar o contrato em até 24 horas

Receber confirmação em 12 horas quando cancelado com a operadora ou em 60 horas quando em lojas de revenda

- Receber contrato específico dos benefícios e das promoções
- Cancelar o contrato de benefícios e promoções

Cancelamento antes do prazo contratado pode implicar pagamento de multa

### ATENDIMENTO

- Registrar reclamações e solicitações de serviços, de cancelamento e de informações em lojas e via call center ou internet da operadora
- Receber imediatamente o protocolo para acompanhar a solicitação e, por mensagem de texto da operadora, em até 24 horas

### CRÉDITO DO PRÉ-PAGO

- Inserir novos créditos e somá-los aos existentes, passando a valer a maior data de vencimento

Ao colocar novos créditos, enquanto durar o seu contrato com a operadora, os créditos vencidos são revalidados

**0800 33 2001**  
**www.anatel.gov.br**