

## GRAVAÇÃO OBRIGATÓRIA DA LIGAÇÃO



### "ESTA LIGAÇÃO ESTÁ SENDO GRAVADA"

Você já ouviu essa mensagem ao ligar para o *call center* da sua operadora? Pois essa regra foi estabelecida pela Anatel, que obriga as prestadoras a gravar todas as interações entre ela e o consumidor feitas por telefone.



Não importa quem ligou pra quem. Se o consumidor fez a chamada, ela será gravada; se foi a operadora, ela também será gravada. É o que acontece, por exemplo, se a prestadora entrar em contato com você para oferecer alguma oferta.

Durante a conversa com o *call center*, pode ocorrer de a ligação ser transferida de um atendente para outro. Não faz diferença. A ligação tem que ser gravada em sua totalidade, até o atendimento ser finalizado.

As gravações são guardadas por seis meses. Isso quer dizer que o consumidor pode pedir a gravação de atendimentos que tenham ocorrido até seis meses atrás.

### Como faço pra pedir a gravação de um atendimento telefônico?

A gravação pode ser solicitada durante a ligação da qual você quer cópia, mas também pode ser pedida depois. Nesse caso, geralmente, é preciso ter o número do protocolo do atendimento do qual se deseja cópia da gravação. Por isso, nunca é demais lembrar, **o consumidor deve anotar e guardar todos os números de protocolos**, de todas as interações com a prestadora.

Basta, então, ligar para o centro de atendimento telefônico da operadora ou entrar no espaço reservado ao consumidor, na página da prestadora na internet, e solicitar a cópia da gravação. Se preferir, o consumidor pode solicitar a gravação em um estabelecimento da prestadora, presencialmente.

### Em quanto tempo a gravação será disponibilizada?

A operadora tem dez dias para atender o pedido e disponibilizar a gravação solicitada no espaço reservado ao cliente, por e-mail, por correspondência ou pessoalmente, de acordo com a escolha do consumidor.