



## O QUE FAZER SE A LIGAÇÃO COM O CALL CENTER CAIR?

No meio de uma conversa com o atendente do *call center* a ligação cai. O que fazer? Pelas regras da Anatel, a prestadora deve ligar de volta para você.

Essa foi a forma que a Agência encontrou para que o consumidor continue a receber atendimento do momento em que parou. Ou seja, sem precisar ligar novamente para a prestadora e começar tudo do zero.

**Saiba mais sobre esse direito.**



A prestadora tem até **300 segundos** (5 minutos) após a queda da chamada para ligar de volta para você.

**20 segundos** é o tempo mínimo que a prestadora deve aguardar, ao ligar de volta para você, antes de desistir da chamada.



**A ligação caiu durante a transferência entre atendentes?**  
Não importa, a obrigação de retornar a chamada permanece.

A prestadora deve realizar **peelo menos uma** tentativa de contato com o consumidor.

A obrigação de retornar a chamada é **sempre da prestadora**, mesmo que você tenha feito a ligação que caiu.



O call center **não é obrigado** a retornar a ligação nos seguintes casos:

Consumidor com comportamento ofensivo ou falta de educação.

Trote ou ligações feitas por engano.

Chamadas de números não identificados (com restrição de identificação).

