



Câmara Municipal de Caxias do Sul - Rua Alfredo Chaves, 1.323, B. Exposição
Caxias do Sul/RS - Fone: (54) 3218.1600 - Site: www.camaracaxias.rs.gov.br

Fonte: Código de Defesa do Consumidor e Agência Nacional de
Telecomunicações do Rio Grande do Sul (ANATEL RS)

telefonía



A Comissão

A Comissão Temporária Especial em Defesa dos Consumidores da Telefonia da Câmara Municipal de Caxias do Sul foi criada em 2014 para discutir e encaminhar possíveis medidas para reforçar a fiscalização sobre a qualidade do serviço telefônico prestado no Município e cobrar punição às empresas quando são registradas infrações ao Código de

O Usuário

Você, cidadão e consumidor dos serviços de telefonia, sabe que tem seus direitos e eles devem ser respeitados. Desta forma, é importante que saiba quais são os seus principais direitos, para que fique atento e não tenha dúvidas sobre as condições de prestação dos serviços de telefonia fixa e móvel.

Direitos do Usuário

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 dias para longa distância nacional e 150 dias 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 consequente 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 gratuitas a serviços públicos de emergência, inclusive durante o período de suspensão por inadimplência;
- Ser informado sobre o resultado da contestação de débitos, e se considerada improcedente, receber a justificativa por escrito (nestes casos a cobrança fica suspensa do débito contestado);
- 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.

Novos Direitos

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Uma série de regras da Anatel que ampliam e garantem os direitos dos consumidores de telefonia fixa e celular, TV por assinatura e banda larga estão em vigor a partir de 2014.

Saiba mais:

• *Cancelamento automático*

Ficou mais simples cancelar um serviço de telecomunicações. Mesmo sem falar com um atendente da operadora, você pode cancelar seu serviço pela internet ou digitando uma opção no menu na central de atendimento telefônico da prestadora. O cancelamento automático deve ser processado pela operadora em, no máximo, dois dias úteis. Fique atento, pois essa facilidade é somente para quando você vai cancelar o contrato todo.

• *Retorno Imediato de Ligação Descontinuada*

A prestadora será obrigada a retornar a ligação para você caso a mesma sofra descontinuidade durante o atendimento no seu call center. A prestadora é obrigada a retornar a ligação ao menos 1 vez, em até 5 minutos, para o consumidor.

• **Crédito do pré-pago: validade mínima de 30 dias**

Todas as recargas de telefonia celular pré-paga devem ter validade mínima de 30 dias. As operadoras devem ainda oferecer opções com prazo de validade de 90 e 180 dias nas lojas próprias e nos pontos de recarga eletrônica. Sempre que desejar comprar créditos, o consumidor poderá consultar sua validade por meio de SMS ou ligando para um número divulgado pela operadora.

• **Promoções valem para todos**

Muitas operadoras têm ofertas promocionais (com preços mais baixos, ou mesmo algumas gratuidades) para captar novos clientes. Com o novo regulamento, qualquer um, cliente ou não, tem direito a aderir a qualquer promoção que for anunciada pela operadora. Caso já seja consumidor, o interessado em mudar de plano precisa ficar atento sobre eventual multa decorrente da fidelização de seu plano.

• **Transparência na oferta**

Antes de formalizar a contratação de qualquer serviço, as operadoras devem apresentar ao consumidor, de forma clara e organizada, as informações sobre a oferta, um breve sumário. Deve ser informado, por exemplo, se o valor inicial é ou não uma promoção e, caso seja promoção, até quando vale e qual o valor do serviço quando ela terminar.

• **Contestação de cobrança**

Sempre que você questionar o valor de uma cobrança e ainda não tiver pago a fatura, a empresa emitirá um novo documento sem o valor questionado e analisará a situação. Caso você já tenha pago, você terá direito a devolução em dobro se o valor questionado tiver sido cobrado indevidamente ou se a empresa não responder em 30 dias.

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 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 ofertar determinada facilidade adicional quando da transferência entre planos de serviços;
- agrupar os diversos números de um mesmo assinante em uma única conta;
- apresentar o documento de cobrança por meio de internet;
- incluir, na conta, valores que não decorram exclusivamente da prestação de serviço de telefonia fixa.



Informação e Reclamação

Quando você entender que a prestação do serviço de telefonia fixa ou móvel não está atendendo às suas necessidades entre em contato com sua prestadora. Ela tem a obrigação de manter um canal permanente de acesso para prestar esclarecimentos e registrar reclamações dos seus consumidores.

Como Proceder ?

Faça contato com sua prestadora e registre a reclamação ou pedido de informação. Peça o número de protocolo desse contato. Ele é importante para o acompanhamento do seu atendimento.

Cada serviço possui um prazo máximo de atendimento previsto na regulamentação da ANATEL. Esse prazo deverá ser informado pela prestadora.



Onde Recorrer?

Se a sua reclamação não for atendida no prazo máximo informado pela prestadora, procure os seguintes órgãos:

PROCON Caxias do Sul

(54) 3214 5343 ou 151

Rua Visconde de Pelotas, 449 - Centro

proconcaxias@caxias.rs.gov.br

Horário de atendimento: 10h às 15h

ANATEL

Central de Atendimento: 0800 33 2001

Atendimento 24 horas, 7 dias por semana

www.anatel.gov.br

CANAL DE DENÚNCIAS

Você também pode recorrer ao Canal de Denúncias da Comissão de Telefonia da Câmara Municipal de Caxias do Sul para fazer uma denúncia que será encaminhada aos órgãos competentes.

Telefone: (54) 3218-1600 ramal 311

E-mail: denuncia.telefonia@gmail.com

Facebook: Comissão de Telefonia Caxias do Sul

Centrais de Atendimento:

- **Claro** 1052 | 0800-773-8000 | Deficientes Auditivos e da Fala 0800 036 2323 | www.claro.com.br
- **GVT** 103 25 | 0800 602 2520 | Deficientes Auditivos e da Fala 142 | www.gvt.com.br
- **Tim** *144 ou 1056 | 0800 741 2580 (inclusive Deficientes Auditivos e da Fala) | www.tim.com.br
- **Oi** *144 ou 1057 | 0800 031 0800 | Deficientes Auditivos e da Fala 0800 729 0088 | www.oi.com.br
- **Vivo** *8486 ou 1058 | 0800 772 8346 (inclusive Deficientes Auditivos e da Fala) | www.vivo.com.br

Vereadores da Comissão

• Arlindo Bandeira – PP (Presidente)

Fone: 54 3218 1659

E-mail:

abandeira@camaracaxias.rs.gov.br

• Adelino Teles - PMDB

Fone: 54 3218 1642

E-mail:

ateles@camaracaxias.rs.gov.br

• Henrique Silva – PCdoB

Fone: 54 3218 1652

E-mail:

hsilva@camaracaxias.rs.gov.br

• Neri O Carteiro – SD

Fone: 54 3218 1654

E-mail:

njunior@camaracaxias.rs.gov.br

• Pedro Incerti – PDT

Fone: 54 3218 1648

E-mail:

pincerti@camaracaxias.rs.gov.br

• Raimundo Bampi – PSB

Fone: 54 3218 1658

E-mail:

rbampi@camaracaxias.rs.gov.br