

# 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

## 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.



- 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
  - Tornar disponível 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](http://www.anatel.gov.br)  
0800 33 2001