

Economia

Cancelamento automático de serviço de telefonia

De acordo com a Anatel, clientes não vão mais precisar passar por atendente. Novo sistema deve começar a funcionar em 2014

Ana Eliza Oliveira

A maioria dos consumidores já teve “dor de cabeça” no momento de cancelar serviços de internet, telefonia ou televisão por assinatura.

Para mudar essa realidade, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) vai colocar em vigor, até fevereiro no ano que vem, uma norma que garante o cancelamento automático do serviço.

Desta forma, o consumidor não seria obrigado a tratar o assunto com os atendentes da empresa.

“Devemos aprovar o regulamento neste mês. Daremos um prazo de 90 ou 120 dias para que as empresas adequem seus sistemas. Então, no máximo até fevereiro do ano que vem, a mudança estará valendo”, afirmou o presidente da reguladora, João Rezende.

Com o regulamento, a ideia é que os clientes possam entrar em contato com a empresa por telefone ou pela internet e selecionar a opção cancelamento.

A operação terá de ser confirmada, em seguida, pelo usuário.

Rezende ainda ressalta que a

empresa terá meios de tentar recuperar o cliente: “A empresa terá um prazo de 48 horas para tentar recuperar este usuário, mas aí já é problema da empresa”, explicou.

Além de tratar sobre o cancelamento, a medida também propõe maior transparência na emissão da fatura e meios de coibir a venda casada. O regulamento foi anunciado em março pelo governo federal, no pacote de medidas apresentadas para ampliar os direitos dos consumidores.

Maria Inês Dolci, coordenadora da Proteste, afirma que a nova regra trará mais segurança.

“Essa norma vai trazer mais segurança ao consumidor, que ainda encontra muita dificuldade para cancelar um serviço. No entanto, é preciso que no ato da ligação seja criado um número de protocolo, para que seja comprovado quem pediu o cancelamento.”

Questionadas sobre a nova regra, a Claro e a Oi informaram que não se manifestariam. A Vivo comunicou que só se pronunciará após aprovação do regulamento. A Tim informou que vai se adequar aos procedimentos da Anatel.

“A norma trará mais segurança ao consumidor, que ainda encontra dificuldade ao cancelar um serviço”

Maria Inês Dolci, coordenadora Proteste

SAIBA MAIS

Nova regra a partir de fevereiro

O regulamento

> **PARA QUE TODOS** os usuários consigam cancelar serviços de telefonia móvel e fixa, internet e TV por assinatura, sem que seja necessário tratar o assunto com atendentes da empresa, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) vai aprovar neste mês um regulamento para que o cancelamento ocorra de forma automática.

> **O PROCESSO** de cancelamento ocorrerá sem que seja necessário conversar com ninguém do atendimento ao consumidor.

Na prática

> **A IDEIA É QUE** os clientes possam entrar em contato com a empresa por telefone ou pela internet e selecionar a opção cancelamento.

> **A OPERAÇÃO** terá de ser confirmada, em seguida, pelo usuário.

> **PARA QUE** a medida traga segurança para o consumidor, especialistas defendem que as empresas deverão fornecer um número de protocolo no ato do cancelamento.

> **A NOVA REGRA** vale em fevereiro.

Fonte: Anatel.

MARCELO ANDRADE - 17/05/2011



USO DE TELEFONE FIXO: cancelamento ocorrerá sem que seja necessário conversar com ninguém do atendimento



PROTESTE - 03/02/2011

MARIA INÊS alerta para a necessidade de anotar número de protocolo para garantir cancelamento

BREVE VOCÊ AQUI,
NO MELHOR EMPREENDIMENTO COMERCIAL DA PRAIA DA COSTA.

AGUARDE LANÇAMENTO.
27 4009 9898

Pense assim!
Grand
CONSTRUTORA

grandconstrutora.com.br