



Novas regras da telefonia celular beneficiam consumidores

Desde o dia 13 de fevereiro deste ano, entraram em vigor as novas regras impostas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) às companhias operadoras de telefonia móvel, com medidas que virão beneficiar amplamente todos os usuários de telefones celulares. As novas regras contemplam antigas reivindicações de órgãos de defesa do consumidor. Por exemplo, as empresas de telefonia celular terão prazo máximo de 24 horas para cancelar a linha, após o consumidor fazer o pedido. Antigamente, demorava-se muito para cancelar a linha e o consumidor arcava com o ônus de pagar a conta enquanto a linha não fosse efetivamente cancelada.

Outro avanço importante foi referente à cobrança dos serviços. Em caso de inadimplência ou atraso no pagamento da conta, o contrato somente poderá ser cancelado pela operadora depois de 90 dias sem pagamento (antes eram 60 dias). Também, a cobrança das ligações antigas, feitas há mais de dois meses, deverão ser discriminadas separadamente e ocorrerá apenas depois que houver negociação o usuário e a operadora.

Também, uma vitória importante diz respeito à ampliação de direitos dos usuários dos celulares pré-pagos e à extensão do prazo dos créditos. Hoje, no Brasil mais de 70% dos telefones celulares são da modalidade “pré-pagos”, de acordo com a Anatel. A nova Resolução determina que a compra de novos créditos revalida automaticamente o prazo de validade dos créditos anteriores que não tinham sido usados, mesmo que o prazo já tenha expirado. Dessa maneira, as empresas de telefonia irão oferecer créditos de até 180 dias, que poderão ser revalidados, sem que o consumidor perca os créditos que deixou de usar. Além do mais, a consulta ao saldo de créditos deverá ser gratuita.

Outra conquista para os usuários de pré-pago é que o proprietário da linha poderá requerer, gratuitamente, que a companhia lhe envie uma comparação dos planos alternativos, para escolher a melhor opção. Ademais, uma coisa simples mas que vinha sendo requerida há tempos por entidades de defesa do consumidor é a portabilidade do número de telefone quando se transfere o plano. A partir de agora, é permitido manter o mesmo número antigo de sua linha quando se optar pela mudança de plano, de pós-pago para pré-pago, ou vice-versa. E mais: está previsto que a partir de agosto de 2008, o consumidor poderá mudar de operadora e carregar o seu número com ele, permitindo ao usuário manter o mesmo número do seu celular quando migrar para outra empresa de telefonia.

Enfim, além das vantagens acima citadas, várias outras mudanças irão beneficiar a vida do usuário de telefone celular, como a possibilidade do cliente pedir à operadora uma comparação, em sua própria fatura, dos gastos que teria nos últimos três meses, se tivesse escolhido outro plano de pagamento. Por enquanto, está de parabéns a Anatel por essas medidas... Espero sinceramente que agora as operadoras cumpram efetivamente o que determina a nova Resolução.

Date Created

04/06/2008