

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Você tem telefone pré-pago? Saiba quais são os seus direitos

16/12/2010

Você tem telefone pré-pago? Saiba quais são os seus direitos

Guilherme Tagiaroli

De acordo com dados da Anatel, 82,19% dos chips no Brasil (ou 159,8 milhões) são usados para serviços pré-pagos, seja para acesso à internet ou para ligações. Diante da grande maioria de usuários que utiliza serviços pré-pagos, o UOL Tecnologia reuniu uma série de direitos e características de como o serviço deve ser prestado ao cliente pelas operadoras. Uma opção simples que pode evitar cobrança indevida é a possibilidade de o cliente pré-pago pedir um extrato com detalhes de faturamento de sua linha; Confira abaixo alguns direitos:

Caso o usuário ache que os créditos dele estão acabando rápido, a operadora fornece algum tipo de extrato detalhado?

Todos os usuários têm o direito de receber, sem precisar pagar nenhum tipo de taxa, um relatório detalhado com os serviços prestados a ele. Nesse extrato, as informações mínimas que devem constar são: área de registro de origem, data e horário, duração da chamada e valor. O cliente pode, inclusive, pedir que o relatório seja enviado periodicamente.

Para receber o relatório, o usuário deve ligar para a central de atendimento de sua operadora, falar com algum atendente e solicitar.

Se estou fora da minha área de cobertura e atendo uma ligação, meus créditos são gastos?

Depende. Só será cobrado no caso de o usuário estiver fora de sua área de mobilidade (Estado onde cadastrou o telefone). Por exemplo, o cliente tem um celular cadastrado no DDD 11 (São Paulo) e vai para Porto Alegre, cujo DDD é 51. Se alguém ligar e essa pessoa atender, os créditos do usuário vão ser gastos, pois está fora de sua área.

Agora se a pessoa adquiriu um celular em São Paulo e for para outra cidade dentro do Estado, por exemplo, Santos (código 13), os créditos não serão gastos para o atendimento.

Existe portabilidade para celular pré-pago?

Sim, existe portabilidade para usuários pré-pagos. Porém, a portabilidade deve ser feita na mesma área de DDD em que ele vive.

O processo para mudança de operadora é simples: basta o cliente se dirigir a uma loja da operadora para a qual quer migrar e informar os dados pessoais, telefone e prestadora atual. Após isso, é gerado um número de processo e estabelecida uma data para a mudança. O valor máximo estabelecido pela Anatel para a operação é R\$ 4, mas a maioria das operadoras não cobra.

Qual é a data de validade dos créditos?

De acordo com a Regulamentação do Serviço Móvel Pessoal, publicado pela Anatel em 2007, as operadoras devem fornecer carga para pré-pagos com validade mínima de 90 dias ou validade máxima de até 180 dias. No entanto, a lei não impede que empresas comercializem cargas de uso rápido, com valor e validade menores que as datas estabelecidas.

Em linhas gerais esse prazo existe, segundo a SindiTelebrasil — sindicato que defende as empresas de telefonia e serviço móvel – para que haja um equilíbrio econômico das atividades, pois todos os anos as operadoras de celular devem pagar uma taxa de R\$ 13,41 para o Fistel (Fundo de fiscalização das telecomunicações) independente de a linha estar ativa ou não.

Se vencerem meus créditos e ainda não tiver utilizado tudo, eu perco dinheiro?

Caso expirem os créditos do usuário e ele ainda tiver saldo, a carga voltará para a linha assim que ele inserir mais créditos em seu celular pré-pago.

Eu preciso pagar alguma taxa para verificar o saldo dos meus créditos?

Segundo a Regulamentação do Serviço Móvel Pessoal, “a prestadora deve possibilitar a consulta a saldo de créditos por meio do Centro de Atendimento de forma gratuita.”

Para mudar de pós-pago para pré-pago é necessário pagar algum tipo de taxa?

Normalmente não. O que pode fazer com que um cliente pague por essa mudança é se ele romper a fidelização causada pela compra de um aparelho subsidiado (com desconto dado pela operadora) ou de alguma promoção. O prazo máximo que uma operadora pode fidelizar um cliente é 12 meses.

Quais os tipos de chamadas que o usuário pode fazer gratuitamente?

Além de ligações para a própria central de atendimento da operadora, o cliente pré-pago, mesmo se não tiver créditos, poderá ligar para as polícias civil e militar, para o corpo de bombeiros, defesa civil e serviço público de remoção de doentes.