A partir desta terça-feira, 8, o consumidor poderá cancelar automaticamente serviços de telefonia fixa, móvel, TV por assinatura e internet, sem falar com nenhum atendente. Esse é um dos benefícios do novo regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que entra em vigor.

A dificuldade para encerrar contratos com empresas de telecomunicações era uma das principais reclamações que os clientes faziam à central de atendimento da Anatel. Agora, ao telefonar para o call center das empresas, o cancelamento será uma das opções a serem digitadas no menu principal. Na internet, o procedimento será semelhante. Bastará se identificar por meio de um cadastro com nome de usuário e senha para solicitar a interrupção do serviço.

Já no momento do pedido, o usuário será informado se deverá pagar multa ou fatura com valor proporcional aos dias que o serviço foi prestado. A operadora terá dois dias para entrar em contato e tentar convencê-lo a manter o serviço.

O regulamento estabelece também normas mais rígidas sobre a validade dos créditos dos celulares pré-pagos. A partir do dia 8, qualquer crédito adquirido terá validade de, no mínimo, 30 dias. Nas lojas próprias e pontos de venda, exceto bancas de jornal, será obrigatório ofertar crédito com validade de 90 e 180 dias.

**Retorno**. As operadoras serão obrigadas a retornar a ligação feita ao call center caso ela caia. O retorno será automático. O cliente antigo também passa a ter direito às mesmas promoções que são ofertadas ao novo assinante. O regulamento também afirma que o período máximo para contratos de fidelização é de 12 meses.

Ao contratar um serviço por telefone, as empresas deverão passar todas as informações sobre o plano. O cliente saberá, por exemplo, se recebeu uma oferta temporária e para quanto a fatura vai subir ao término desse prazo. O consumidor deverá será informado sobre multa de rescisão, reajuste e franquia do serviço. Todas esses dados deverão ser encaminhadas por correio ou e-mail.

Se o assinante questionar o valor ou o motivo de uma cobrança, a operadora terá 30 dias para responder à reclamação.

Caso isso não seja feito, a empresa será obrigada a corrigir automaticamente o valor da fatura, se ela ainda não tiver sido paga, ou devolver o valor em dobro, caso já tenha sido feito. O cliente poderá questionar faturas emitidas nos últimos três anos.

Veja as principais mudanças:

**Cancelamento automático** - Ficará mais simples para o consumidor cancelar um serviço de telecomunicações. Mesmo sem falar com um atendente da operadora, ele poderá cancelar seu serviço por meio da internet ou simplesmente digitando uma opção no menu na central de atendimento telefônico da prestadora. O cancelamento automático deverá ser processado pela operadora em, no máximo, dois dias úteis. O cancelamento também pode ser efetuado por meio de atendente, se o cliente assim desejar, e nesse caso se dá no momento da solicitação.

**Call center -** se ligação cair, a operadora deve retornar para o consumidor. Essa conversa deve ser gravada, a exemplo dos demais diálogos entre a central de atendimento da prestadora e o usuário, e deve ser armazenada por seis meses. O consumidor tem direito a cópia dessas gravações.

**Facilidade para contestar cobranças**- sempre que o consumidor questionar o valor ou o motivo de uma cobrança, a empresa terá 30 dias para lhe dar uma resposta. Se não responder neste prazo, a prestadora deve automaticamente corrigir a fatura (caso ela ainda não tenha sido paga) ou devolver em dobro o valor questionado (caso a fatura já tenha sido paga). O consumidor pode questionar faturas com até três anos de emissão.

**Validade mínima de 30 dias para crédito de celular pré-pago** - todas as recargas de telefonia celular na modalidade de pré-pago terão validade mínima de 30 dias. Atualmente, são oferecidos créditos com períodos de validade inferior, o que confunde o consumidor. As operadoras deverão ainda oferecer duas outras opções de prazo de validade de créditos, de 90 e 180 dias. Estas opções devem estar disponíveis tanto nas lojas próprias como em estabelecimentos que estão eletronicamente ligados à rede da operadora (supermercados, por exemplo). O usuário também deverá ser avisado pela prestadora sempre que seus créditos estiverem na iminência de expirar. Os pré-pagos representam 78% da base de acessos móveis do País.

**Promoções passam a valer para novos e antigos assinantes**- atualmente, muitas operadoras fazem ofertas promocionais (com preços mais baixos, ou mesmo com algumas gratuidades) para captar novos assinantes, mas não oferecem as mesmas condições para aqueles que já assinam os seus serviços. Com o novo regulamento, qualquer um - assinante ou não - tem direito a aderir a qualquer promoção que for anunciada pela operadora, na área geográfica da oferta. Caso já seja cliente, o interessado em mudar de plano precisa ficar atento sobre eventual multa decorrente da fidelização do seu plano atual.

**Mais transparência na oferta dos serviços** - antes de formalizar a contratação de qualquer serviço, as operadoras deverão apresentar ao potencial cliente, de forma clara e organizada, um sumário com as informações sobre a oferta. As empresas devem informar, por exemplo, se o valor inicial é ou não uma promoção - e, caso seja promoção, até quando ela vale e qual será o valor do serviço quando ela terminar. Também devem deixar claros, entre outros pontos, os seguintes: quanto tempo demora até a instalação do serviço; o que está incluído nas franquias e o que está fora delas, e; quais velocidades mínima e média garantidas para conexão, no caso de internet.