

## COMO DEVE SER O ATENDIMENTO DAS PRESTADORAS PELA INTERNET?



O atendimento pela internet é uma das formas de interação remota que a prestadora é obrigada a disponibilizar. Para ter acesso a ele, é só entrar no site da prestadora e acessar o **espaço reservado ao consumidor**. Para isso, você vai precisar de *login* e senha. A prestadora deve informar o *login*, acompanhado de instruções para a criação da senha de acesso, na hora da contratação ou a qualquer momento em que o consumidor solicitar. Depois, é só acessar o site da empresa, buscar o espaço do cliente e clicar em “fazer cadastro” (ou alguma expressão equivalente).

**Nesse espaço, você pode pedir informações, reclamar, solicitar serviços ou rescisão do contrato e acompanhar as demandas encaminhadas para a operadora. É um serviço bastante simples de usar e que, se necessário, permite facilmente a comprovação do atendimento. Além disso, no espaço reservado é possível acessar:**

- Documentos (cópias do contrato, do plano de serviços, do sumário da contratação e de outros documentos relacionados à oferta).
- Contas.
- Perfil de consumo dos últimos três meses.
- Histórico de demandas registradas nos seis meses anteriores.
- Informações sobre novos serviços contratados.
- Relatório de serviços prestados nos últimos seis meses.
- Gravações de atendimentos de *telemarketing*.



### **ATENÇÃO!**

**É obrigatório que o atendimento pela internet ofereça a opção de salvar cópia das informações e dos documentos consultados no espaço reservado ao consumidor e de encaminhá-los para o endereço de e-mail fornecido pelo usuário.**

Você pode rescindir o contrato pela internet de forma automática, sem precisar falar com nenhum atendente. Mas fique atento: a rescisão pela internet leva dois dias úteis para ser processada.

O espaço reservado ao consumidor deve respeitar as condições de acessibilidade.