



O serviço é gratuito e deve funcionar ininterruptamente, 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Prestadoras de pequeno porte (menos de 50 mil clientes) devem realizar atendimento telefônico, no mínimo, entre 8h e 20h, nos dias úteis.

COMO DEVE SER O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DAS PRESTADORAS?

Após o primeiro contato com o atendente, **se a ligação cair**, a prestadora é **obrigada a retornar** em até **5 minutos**.



Os *call centers* aceitam chamadas originadas tanto de telefones fixos quanto de celulares e **devem receber, tratar e solucionar** pedidos dos consumidores. Mas não se esqueça: **sempre anote o protocolo** de atendimento.

O contrato pode ser rescindido pelo *call center* sem que o cliente fale com o atendente. É só digitar a **opção de cancelamento sem falar com o atendente**. Nessa caso, a empresa tem no máximo dois dias para atender a solicitação. Nesse período - até o cancelamento efetivo -, o serviço continua funcionando e os gastos continuam sendo cobrados.



O **tempo máximo** para o contato direto com o atendente deve ser de até **60 segundos** depois que essa opção for selecionada ou quando houver transferência entre atendentes.

A prestadora é **obrigada a gravar os atendimentos telefônicos** aos consumidores, independentemente de quem originar a interação.

Entenda as regras:

- A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.
- É obrigatório que a empresa guarde a gravação por pelo menos seis meses, período em que o consumidor pode pedir cópia do seu conteúdo. Para as prestadoras de pequeno porte, o prazo é de 90 dias.
- A disponibilização da cópia da gravação deve acontecer em, no máximo, dez dias a contar da solicitação. O processo é de graça e o consumidor escolhe se prefere receber a gravação pelo espaço reservado no site da operadora, por e-mail, por correspondência ou pessoalmente.

