

INADIMPLÊNCIA E SUSPENSÃO



A conta de telefone foi entregue, o dia de pagamento passou e o consumidor ainda não sabe quando poderá pagá-la. Essa situação pode trazer alguns transtornos, e é importante conhecer seus direitos e deveres para não sofrer abusos.

O que pode ocorrer enquanto a conta não é paga?



Notificação

Instrumento pelo qual o consumidor é avisado formalmente de que há uma conta em aberto. Essa comunicação deve ser feita antes de qualquer outra atitude.

Prazo: somente 15 dias após notificar o consumidor é que a prestadora pode iniciar a suspensão parcial.

Suspensão parcial

O consumidor deixa de usufruir de alguns serviços. Nas telefonias fixa e celular, o consumidor não pode fazer chamadas, enviar mensagens de texto nem outras facilidades que gerem custo. Também não recebe ligação a cobrar. Porém, pode realizar ligações para números de emergência, como polícia e bombeiros.



Prazo: após 30 dias do início da suspensão parcial, a operadora pode suspender totalmente os serviços.



Suspensão total

Todos os serviços deixam de ser prestados.

Prazo: após 30 dias da suspensão total, a prestadora pode rescindir o contrato.

Rescisão

O contrato entre o consumidor e a prestadora chega ao fim.



Reativação

Se o consumidor pagou os valores atrasados antes da rescisão, o serviço deve voltar a funcionar normalmente em **24 horas**, a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos.

