

VOCÊ JÁ OUVIU FALAR EM PRESTADORA DE PEQUENO PORTE?



Operadoras de pequeno porte são as que não fazem parte dos grupos econômicos da Telefônica/Vivo, Claro, Tim, Oi e Sky” (pelo art. 2º do ato 6.539/19, mesmo que a empresa tenha 30% do mercado, por exemplo, ela será PPP, se não pertencer aos grupos citados).

Por contarem com uma quantidade menor de consumidores, elas seguem algumas regras próprias. Se você for contratar serviços oferecidos por alguma dessas empresas, fique atento: nem todas as normas da Anatel valem para as prestadoras pequenas!

Confira o que elas devem fazer e o que só vale para operadoras maiores.

SÃO OBRIGADAS:

- Elas devem disponibilizar, em seu *site*, atendimento pela internet que todos os seus consumidores possam acessar.
- A central telefônica deve estar disponível, no mínimo, das 8h às 20h em dias úteis.
- Essas prestadoras devem manter a gravação do atendimento por telefone por, no mínimo, 90 dias. Nesse intervalo, o consumidor pode pedir uma cópia da gravação.

NÃO SÃO OBRIGADAS:

- Elas não precisam oferecer a opção de rescisão do contrato automaticamente, ou seja, sem o consumidor ter de falar com um atendente.
- Não têm de disponibilizar, no seu *site*, mecanismo de comparação de Planos de Serviço e de ofertas promocionais.
- Não são obrigadas a avisar o consumidor quando seu consumo se aproximar da franquia contratada.
- Não precisam avisar a Anatel com antecedência sobre tudo que consta em seus planos de serviço, ofertas conjuntas e promoções, como as empresas maiores precisam fazer.

As exigências para prestadoras com menos de 5 mil usuários são mais flexíveis. Elas têm de seguir alguns princípios básicos, como garantir tratamento, acesso e utilização do serviço sem discriminar os consumidores, mandar a conta no formato e no prazo adequados e responder as reclamações e pedidos de informação dos usuários.