

## E SE A COBRANÇA NÃO CHEGAR A TEMPO?

### O serviço já foi prestado, mas a cobrança não chegou a hora certa?

Se você não recebeu a fatura, entre em contato com a prestadora e peça a segunda via. O documento também pode ser obtido pelo espaço reservado ao consumidor no portal da prestadora.



### Fique atento!

No caso de **serviços remanescentes que não foram cobrados no momento adequado**, a prestadora deve apresentar a cobrança ao consumidor no prazo máximo de **90 dias**, contados a partir da efetiva prestação do serviço.

Se a operadora enviar a conta só depois desse período, ela tem de seguir algumas regras e respeitar os direitos do consumidor. Entenda:

- A cobrança em prazo superior a 90 dias deve vir em documento de cobrança separado, salvo manifestação em contrário por parte do consumidor.
- Não pode haver acréscimo de encargos.
- A forma de pagamento deve ser previamente negociada entre a prestadora e o consumidor.
- Na negociação, a prestadora deve possibilitar o parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.



### Antecedência mínima:

A prestadora deve te entregar o documento de cobrança com **antecedência mínima de 5 dias da data de vencimento**. Além disso, você pode pagar a conta em qualquer um dos lugares indicados pela operadora.



### Inclusão e acessibilidade:

Se o consumidor pedir, a prestadora deve enviar o documento de cobrança com, no mínimo, o demonstrativo dos valores parciais e o valor total para pagamento escritos em braile.



Fique sempre atento e faça valer os seus direitos.  
Até o próximo tutorial :)