

QUAIS OS DIREITOS DO CONSUMIDOR QUANDO UM PLANO DE SERVIÇO DA PRESTADORA É EXTINTO?

Você já se perguntou o que acontece se a prestadora decidir extinguir ou alterar algum de seus Planos de Serviços, Ofertas Conjuntas ou Promoções?
A Anatel Explica!

Nesses casos, a prestadora tem de comunicar a decisão aos consumidores com **antecedência mínima de 30 dias**. Isso deve ser feito, de preferência, por mensagem de texto ou mensagem eletrônica.



No serviço de telefonia fixa, além de a prestadora ter de comunicar ao consumidor e à Anatel a extinção ou alteração no plano, ela deve permitir que o consumidor mude para outro plano de serviço ou opte pela rescisão do contrato sem cobrar a mais por isso! Ou seja, você **não deve receber nenhuma cobrança de habilitação ou adesão**.

Fique ligado! O consumidor deve ser previamente avisado sobre toda e qualquer mudança nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.

Se a sua prestadora não estiver respeitando essas regras e você não conseguir solucionar o problema entrando em contato com ela, procure a Anatel. Você pode acionar um dos nossos canais oficiais de reclamação. Acesse **www.anatel.gov.br/consumidor** e entre em contato pelo serviço de atendimento via internet, o “Fale Conosco”. Ou, se preferir, abra uma solicitação pelo aplicativo “Anatel Consumidor”.

