

## INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS NA SUA CONTA

A fatura de um serviço de telecomunicações deve informar muito mais que valor a pagar e data de pagamento. Ela deve ser um meio de informação e transparência e avisará com antecedência, por exemplo, sobre reajuste e término da fidelização.

### O que a conta deve informar?

- Período que compreende a cobrança.
- Facilidades cobradas, além de promoções e descontos aplicáveis.
- Tributos cobrados, por serviço.
- Valor cobrado por instalação, ativação e reparos.
- Número do *call center* da prestadora.
- Número do *call center* da Anatel.
- Valores devolvidos, quando for o caso.
- Multas e juros aplicáveis em caso de inadimplência.
- Valor total de cada serviço.
- Plano de serviços ao qual o consumidor está vinculado, inclusive por seu número de identificação, sempre que aplicável.

### Toda conta deve mostrar ainda\*:

- a) Serviços contratados no período.
- b) Alterações nas condições de provimento do serviço no mês de referência, inclusive promoções a expirar.
- c) Término do prazo de fidelização.
- d) Reajustes que passaram a vigorar no período faturado.
- e) Alerta sobre a existência de débito vencido.
- f) Que o relatório detalhado dos serviços prestados está disponível na internet e pode ser solicitado, por meio impresso, de forma permanente ou não, a critério do consumidor.



**Confira a sua conta. Ela traz essas informações?**

*\* Estas obrigações não se aplicam a prestadoras de pequeno porte (com menos de 50 mil consumidores).*