

Perguntas e respostas

1) Quando eu viajar ao Chile, posso fazer ligações do meu telefone sem custos adicionais? Vou poder usar minha internet no telefone sem pagar taxa adicional por estar fora do Brasil?

Desde 25/07/2023, se a Prestadora oferece a funcionalidade de roaming internacional para o Chile, os seus usuários que por lá permanecerem, em caráter temporário, não pagarão encargos adicionais para as comunicações de voz, de mensagem (SMS) e de dados móveis, isto é, usufruirão de tais comunicações como usufruem no Brasil, sem pagar nada a mais pelo que já pagam. Isso significa que os mesmos planos/ofertas ou pacotes que o usuário adquire ou adquiriu para uso no Brasil continuam vigentes, sem encargos adicionais, como se o Usuário estivesse utilizando os mesmos serviços no Brasil.

Define-se caráter temporário a permanência, no Chile, por um período de até 90 (noventa) dias consecutivos ou de 120 (cento e vinte) dias não-consecutivos em um mesmo ano-calendário. Além disso, é facultado à prestadora acordar com o usuário períodos superiores aos mencionados anteriormente.

2) Meu plano de celular com operadora brasileira não tem roaming internacional. Preciso mudar o meu plano para ter direito aos benefícios? É preciso ter algum plano especial – pré-pago ou pós-pago – para que a eliminação de cobranças adicionais sobre o roaming se aplique a mim?

Não haverá necessidade de mudar de plano de serviço ou ter algum plano especial para ter direito aos benefícios, desde que a prestadora brasileira tenha acordo com alguma prestadora chilena para oferecer a funcionalidade de roaming internacional.

3) Estou viajando ao Chile nos próximos meses. O que eu preciso fazer para habilitar e utilizar meu celular sem custos adicionais no Chile? Preciso avisar minha operadora sobre a viagem?

Por questões de segurança, a funcionalidade de roaming internacional, na maioria das prestadoras, é bloqueada. Recomenda-se ao usuário contatar previamente sua prestadora para saber se é necessário habilitar ou não a funcionalidade.

4) Tenho plano de celular no Brasil e ficarei no Chile por 6 meses em viagem de estudos. Tenho de pagar taxa adicional pelas ligações e uso de internet nesse período em que estarei no Chile?

Via de regra, nos primeiros 90 (noventa) dias não haverá cobrança de encargos adicionais. Entretanto, para o restante do período a prestadora poderá cobrar.

Como já mencionado, é facultado à prestadora acordar com o usuário períodos superiores aos 90 (noventa) dias consecutivos ou aos 120 (cento e vinte) dias não-consecutivos em um mesmo ano-calendário, desde que não se configure o roaming em caráter permanente.

5) Há algum contato na ANATEL onde eu possa tirar outras dúvidas sobre a eliminação do roaming entre o Brasil e o Chile?

Recomendamos, primeiramente, entrar em contato com a sua operadora.

Os canais de atendimento da Anatel são:

- O aplicativo “Anatel Consumidor”;*
- Pela Internet acessando <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/quer-reclamar/reclamacao>;*
- Presencialmente nos endereços disponíveis em https://www.gov.br/anatel/pt-br/canais_atendimento/presencial; ou*
- Pelo número 1331, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h.*