

ENTENDA O RELATÓRIO DETALHADO DE TELEFONIA MÓVEL

Você sabia que a prestadora deve disponibilizar o relatório detalhado dos serviços de telecomunicações?



- A prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados nos últimos seis meses de serviço, de forma gratuita. O documento deve estar disponível no espaço reservado do consumidor na internet ou ser enviado de forma impressa, mediante solicitação do consumidor.
- O consumidor pode pedir à prestadora que lhe envie o relatório detalhado impresso e mensal de forma permanente, ou seja, ele não precisa ficar ligando todo mês para pedir o relatório.
- É proibida a inclusão no relatório das chamadas direcionadas ao disque-denúncia.
- Veja quais informações o relatório detalhado de telefonia móvel deve conter:
 - A** Nome da Prestadora
 - B** O número para quem o consumidor ligou ou mandou mensagem
 - C** O DDD ou localidade de origem e destino da chamada ou mensagem
 - D** O DDD da origem da conexão de dados
 - E** O número de origem da chamada atendida e o DDD em roaming*
 - F** A data e horário do início da chamada ou mensagem
 - G** A duração da chamada ou mensagem e a duração para fins de faturamento
 - H** O volume diário de dados trafegados
 - I** Os limites estabelecidos por franquia e os excedidos
 - J** O valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada
 - K** A identificação discriminada de valores restituídos
 - L** O detalhamento de outros valores que não decorram diretamente da prestação do serviço
 - M** Os tributos detalhados

* Caso a pessoa que ligou tenha solicitado bloqueio de identificação (número privado), o relatório detalhado não apresentará o número de origem da chamada atendida, mas sim o DDD.

Relatório Detalhado							PRESTADORA	
DATA	HORA	HISTORICO	LOCAL DE ORIGEM	NÚMERO DESTINO	REALIZADA	TIPO	VALOR	
1/1/2017	00:00:01	Acesso a Internet	61	prestadoraip.br	0,000		0,99	
1/1/2017	00:00:05	Acesso a Internet	61	prestadoraip.br	14,222		0,99	
1/1/2017	08:04:17	Ligação nacional	61	61 0000-0000	00:08:46	NM	1,42	
1/1/2017	00:00:01	Acesso a Internet	61	61 0000-0000	00:04:52	NM	1,20	
1/1/2017	00:00:05	Acesso a Internet	61	prestadoraip.br	0,000		0,99	
1/1/2017	08:04:17	Ligação nacional	61	prestadoraip.br	14,222		0,99	
1/1/2017	08:16:17	Ligação nacional	61	61 0000-0000	00:08:46	NM	1,42	
1/1/2017	00:00:01	Acesso a Internet	61	61 0000-0000	00:04:52	NM	1,20	