



A PRESTADORA NÃO RESOLVEU O PROBLEMA? VEJA O QUE A ANATEL PODE FAZER

Quando um consumidor não consegue resolver seu problema diretamente com a prestadora ou acha que seus direitos não estão sendo respeitados, pode abrir uma reclamação na Anatel.

Basta acionar um dos canais de atendimento da Agência. Entre em contato pela internet (acesse www.anatel.gov.br/consumidor), baixe o *app* Anatel Consumidor ou ligue para a central telefônica (1331).

O que acontece depois que o consumidor reclama?

A reclamação é encaminhada para a própria prestadora, que é obrigada a tratar o caso e responder diretamente ao consumidor no prazo de 5 dias úteis.

A Anatel exige das prestadoras respostas no prazo e com qualidade. Além disso, monitora os temas mais reclamados e toma ações que melhoram a qualidade dos serviços.

Além disso, a Anatel monitora as respostas e usa esse material como base para ações de fiscalização, para a elaboração de rankings e para promover transparência.

Canais de atendimento acessíveis

Os canais de atendimento da Anatel permitem o registro de reclamações de forma simples.

Não é preciso apresentar documentos para fazer uma solicitação. Assim, o consumidor pode exercer o direito de ter respostas rápidas e com qualidade.

Entenda melhor como a análise das reclamações colabora com a atuação da Agência no **Anatel Explica nº 6**.

Tentou reclamar, mas a sua prestadora não aparece no sistema?

Todas as grandes prestadoras estão cadastradas no sistema de reclamações da Anatel. Mas se você não conseguiu registrar uma reclamação porque a sua prestadora não está cadastrada, há duas possíveis razões para isso: ou a empresa não se cadastrou no sistema de tratamento de solicitações da Anatel ou ela não possui autorização para prestar o serviço.



Ao reclamar na prestadora, anote o número de protocolo de atendimento. Você vai precisar dele para registrar uma reclamação na Anatel!