



Empresas terão 120 dias para adaptar call centers às novas regras

30/07/08



Pedidos de informações, reclamações e cancelamento de serviços regulados, como telefonia, financeiros, de aviação civil, água/saneamento, transportes terrestres, energia e planos de saúde, terão que ser feitos por ligação gratuita a partir da nova regulamentação que o governo deve editar até a próxima segunda-feira.

O anúncio foi feito nesta terça-feira, 29, pela secretária de Direito Econômico, Mariana Tavares, e pelo diretor de Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, Ricardo Morishita, ambos vinculados ao Ministério da Justiça.

Para esses tipos de ação não poderão ser oferecidos telefones com prefixos 0300 ou 4004 (que têm custo para o usuário), mas apenas 0800 (gratuito). O governo dará prazo de 120 dias para que as empresas possam adaptar seus serviços de atendimento (SACs), também chamados de call centers, a ser contado a partir da data da edição da medida.

Decreto do presidente Luiz Inácio Lula da Silva, a ser assinado na quinta-feira, estabelece uma série de novas exigências a serem observadas no atendimento telefônico ao cliente e inclui a obrigatoriedade de a prestadora de qualquer um desses serviços regulados responder ao autor da queixa em até cinco dias úteis, bem como assegurar o cancelamento imediato da assinatura, quando solicitado. Ao consumidor terá de ser oferecida duas alternativas no momento do atendimento inicial: ou a conversa direta com o atendente ou a opção de cancelamento.

A prestadora só poderá transferir a ligação apenas uma vez após o atendimento inicial. O consumidor só precisará fazer um único relato sobre o seu caso, sem necessidade de repetir a cada transferência de atendente. Empresas que oferecem múltiplos serviços, como o triple play (telefone, banda larga e TV paga), só poderão ter um número de atendimento ao cidadão que responda por todas as modalidades.

Fonte: Telecom Online