

CONSTESTAÇÃO DE VALORES

VOCÊ SABE O QUE A ANATEL DIZ SOBRE COBRANÇAS INDEVIDAS NAS FATURAS DE TELEFONIA?



A Anatel é uma **agência reguladora** do governo federal que tem entre suas atribuições disciplinar o mercado de telefonia no país, tanto celular como fixa.

É a Anatel que edita resoluções e normas que dão diretrizes ao setor de telefonia. Como é seu dever reprimir infrações aos direitos dos usuários de telefonia, o consumidor deve denunciar à agência, quando for necessário, a ocorrência de ilegalidades e exigir providências.



Então se sua empresa contratou um plano de serviço de um determinado valor e na sua fatura veio um valor diferente do que foi acordado, você deve verificar no contrato e/ou regulamento do plano o que está incluído e, assim, checar se o valor cobrado está correto ou não.

Verifique se o valor cobrado a mais não se refere à um dos seguintes itens:

- minutos de uso **excedentes** em ligações locais e de longa distância;
- uso de **operadora de longa distância** que não a operadora padrão;
- uso de dados ou **envio de torpedos** excedentes aos pacotes contratados;
- ligações ou uso de dados **internacionais**.

Todas estas cobranças podem ser devidas e devem ser pagas.



Porem não é incomum encontrar nas faturas cobranças de serviços não contratados, ligações e uso de dados com valores divergentes do que consta no contrato ou plano de serviço.

Caso você constate que houveram valores cobrados indevidamente, a primeira providência é entrar em contato com a operadora, registrar uma reclamação, guardando sempre o número de protocolo aberto, solicitando que uma nova via da conta sem as chamadas e/ou serviços que você não reconheceu ou com a correção dos valores.



O prazo permitido pela norma da Anatel para contestações de faturas é de até três anos a partir da data da cobrança indevida. Ou seja, você pode pedir ressarcimento das cobranças indevidas nos últimos 3 anos.

A operadora deve lhe responder no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de abertura da contestação. Caso isso não ocorra, o próximo passo é acionar a Anatel através de seus canais de atendimento. O link para a página de reclamações é o seguinte: www.anatel.gov.br/consumidor/reclamacao

Pela norma da Anatel, os valores cobrados indevidamente devem ser **ressarcidos em dobro** acrescidos de correção monetária e juros legais. Porém na prática o que se observa é que a devolução em dobro só ocorre quando a contestação é feita via Anatel.

Quando a contestação é feita por via administrativa, somente é devolvido o valor cobrado indevidamente.

O valor deverá ser devolvido a seu critério, na próxima conta (pós-pago) ou por pagamento via sistema bancário.

Agora que você já sabe como fazer, não deixe que sua empresa perca valores com cobranças indevidas. Conteste, recupere e faça valer o que foi contratado!

Fundamentação Legal: Arts. 81 a 89 da Resolução nº 632/2014 da Anatel.