

Resposta operadora TELEFONICA/VIVO

Créditos – validades e preços – A operadora considera que os preços de seu serviço pré-pago mostram-se adequados àqueles praticados atualmente por todas as operadoras e que o consumidor tem a “liberdade de escolher entre planos pré ou pós-pagos, além do plano controle” e diversas condições promocionais. Segundo a Vivo, uma parcela considerável de seus clientes adquire essas promoções. Sobre os preços e validades dos créditos, a operadora considera que as informações necessárias estão disponíveis em seu portal. “A VIVO ratifica a validade das informações disponibilizadas em seu site. Ressalta apenas que as informações prestadas pelo atendentes de seu SAC (Serviço de atendimento ao Consumidor) incluem os prazos de recarga vigentes e não vigentes (estas últimas informações visam contemplar eventuais consumidores que, possuindo recargas que deixaram de ser comercializadas, sobre elas tenham alguma dúvida)”.

Compra do chip e início da utilização do serviço – A Vivo declara fornecer as informações mínimas para o cadastramento do consumidor no serviço de telefonia móvel pré-pago, cumprindo com a Resolução 477/2007 da Anatel. Ressalta que nem todas as informações acerca do serviço podem ser prestadas no momento da adesão, via mensagens, o que poderia causar confusão ao invés de esclarecer o consumidor. Destaca, alternativamente, que a Vivo disponibiliza tais informações em diversos canais de atendimentos (lojas, SAC, site). Complementa que os contratos do serviço estão disponíveis no portal eletrônico e lojas da operadora.

Recargas e consulta de saldo e validade – Com relação a esse item, a operadora informou que o consumidor pode consultar o saldo de créditos e sua validade a qualquer momento sem cobrança ou limitação. Isso é possível pelo site da Vivo, ligando *8000 pelo celular ou efetuando cadastro no #445 (recebe uma mensagem SMS) com saldo ao final de cada ligação.

Relatório detalhado (art. 7º da Resolução 477/2007 da Anatel) – A operadora afirmou que cumpre com o prazo estabelecido pela Anatel e que disponibiliza, através de seu site, recurso para consulta “on line e imediata”. Quanto às divergências de minutagem apontadas, a Vivo argumenta que estas precisariam ser submetidas a uma análise técnica para que a empresa pudesse verificar o que ocorreu e se defender de maneira adequada.

Providências quanto a créditos na portabilidade e no cancelamento do serviço – A operadora afirmou que cumpre com a legislação vigente e com as normas regulamentares instituídas pela ANATEL.

Sobre o atendimento ao consumidor – A operadora ressaltou que o SAC é prestado por empresas terceirizadas e passam por avaliação periodicamente. Além disso os atendentes são submetidos a treinamentos sobre os produtos e serviços da VIVO.