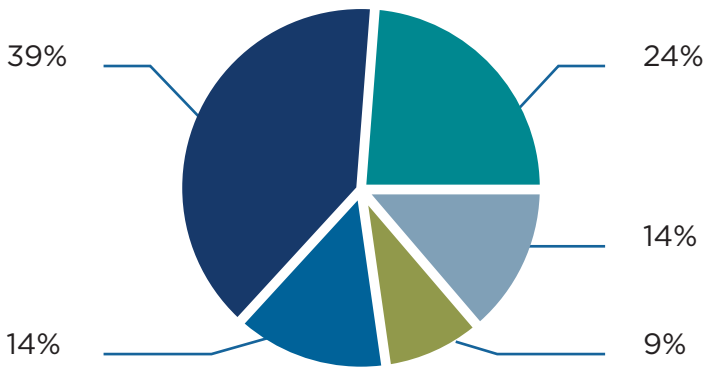
idec
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

RELATÓRIO DA ENQUETE SOBRE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

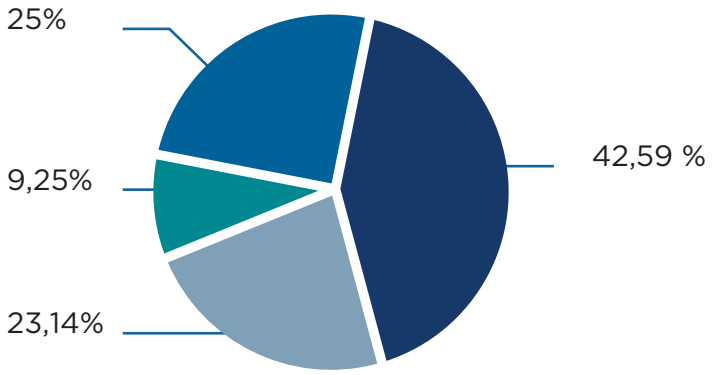
Você realizou ou tentou realizar algumas das possibilidades abaixo, desde 11 de agosto, no seu serviço de telefonia fixa, móvel, internet ou TV por assinatura?



Cancelar o serviço pelo atendimento telefônico da operadora sem ter que falar com um atendente	108	14%
Contratar um novo serviço	71	9%
Contratar uma promoção da operadora já sendo cliente antigo	109	14%
Falou na central de atendimento telefônico da operadora e a ligação caiu	313	39%
Nenhuma das opções acima	187	24%

Respondentes da opção “Cancelar o serviço pelo atendimento telefônico da operadora sem ter que falar com um atendente“ da questão número 1.

Escolha uma das opções para descrever o que aconteceu:



O serviço foi cancelado, respeitando o prazo máximo de 2 dias úteis após o registro do pedido na central de atendimento da empresa.	25	23,14%
Foi cancelado, mas demorou mais do que 2 dias úteis após o registro do pedido na central de atendimento da empresa.	10	9,25%
Foi cancelado, mas tive que pedir mais de uma vez e/ou fazer uma reclamação	27	25%
O serviço não foi cancelado	46	42,59%

Alguns comentários dos respondentes sobre a questão anterior.

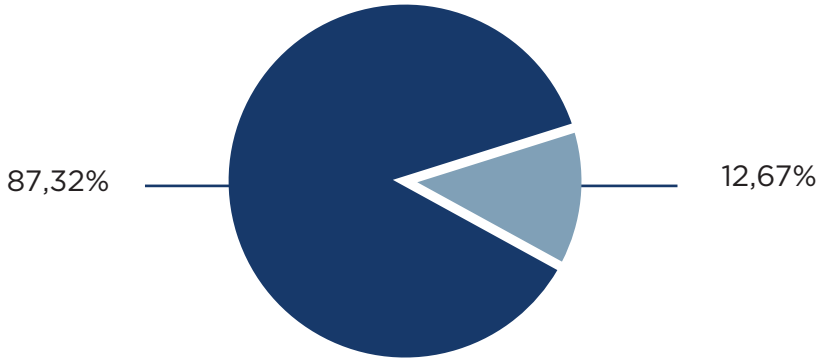
A Sky permite o cancelamento por internet mas assusta dizendo que tem que pagar multa e obriga a falar com atendente para não pagar multa.

A voz eletrônica me disse que não seria necessário falar com um atendente, mas acabou caindo para um atendente da mesma forma, apesar de eu fazer tudo certo.
Antes de cancelar meu plano ele ficou fazendo ofertas de promoções e tentando me direcionar a ver outras possibilidades além do cancelamento.

Não havia opção sem falar com atendente. Não foi enviada mais cobrança, mas o serviço continua ativo com uma velocidade menor, apesar de eu ter pago a multa pelo cancelamento antes do prazo de 1 ano. Acredito que eles colocam em "suspensão temporária".

Respondentes da opção “Contratar um novo serviço“ da questão número 1.

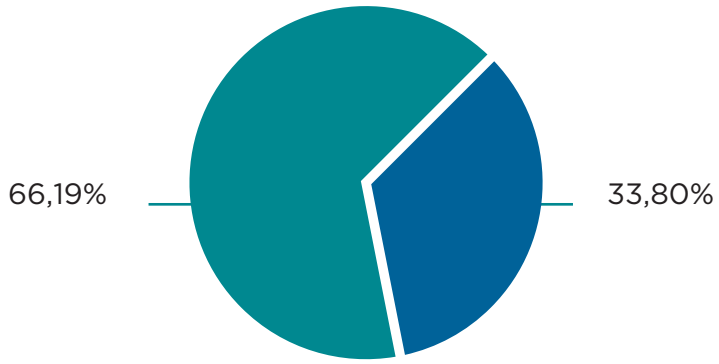
Você contratou:



Na loja	25	12,67%
À distância	10	87,32%

Respondentes da opção “Contratar um novo serviço“ da questão número 1.

Você recebeu um sumário das principais condições de prestação do serviço contratado, tais como (quando for o caso) preços com e sem promoção; período promocional; data e regras de reajuste; valores de instalação e manutenção dos serviços e equipamentos; restrições à utilização do serviço; limites de franquia e condições aplicáveis após término da franquia; velocidades mínima e média de conexão e viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço?



	Sim	24	33,80%
	Não	47	66,19%

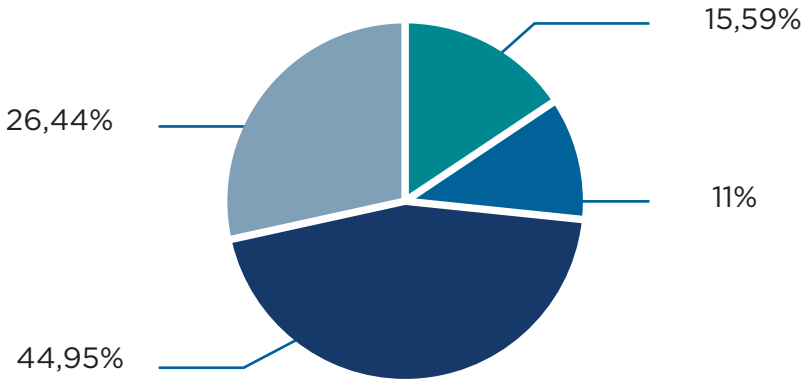
Alguns comentários dos respondentes sobre a questão anterior.

Contratei um combo de serviços da NET e decidi cancelar o contrato antes de completar uma semana, por não ter recebido o sumário de serviços, ter recebido informações incompletas sobre as condições dos planos, não ter sido procurada por representantes da empresa após registrar inúmeras queixas e, ao solicitar a gravação da ligação em que me foi vendido o combo, ter sido informada de que a empresa só libera gravações de ligações feitas pelo cliente à empresa, e não o contrário. Dois dias após o cancelamento do contrato, a NET fez a portabilidade dos meus telefones fixos da VIVO para ela, NET, o que me causou enormes transtornos e prejuízos: eu e meu marido trabalhamos em casa e nosso principal telefone ficou inativo por um mês! Além de tudo isso, a pessoa encarregada de nos contatar para saber o porquê do cancelamento do contrato não me ligou de volta após ter caído a ligação.

Exigi que me mandassem as condições via contrato pois a atendente não sabia responder a maioria dos meus questionamentos e até a presente data não houve retorno, razão pela qual não contratei o serviço.

Respondentes da opção “Contratar uma promoção da operadora já sendo cliente antigo“ da questão número 1.

Você conseguiu contratar a promoção que desejava?



Sim, nas mesmas condições	17	15,59%
Sim, mas em condições piores	12	11%
Não consegui contratar a promoção porque já sou cliente	49	44,95%
Não consegui contratar por outras razões	31	26,44%

Alguns comentários dos respondentes sobre a questão anterior.

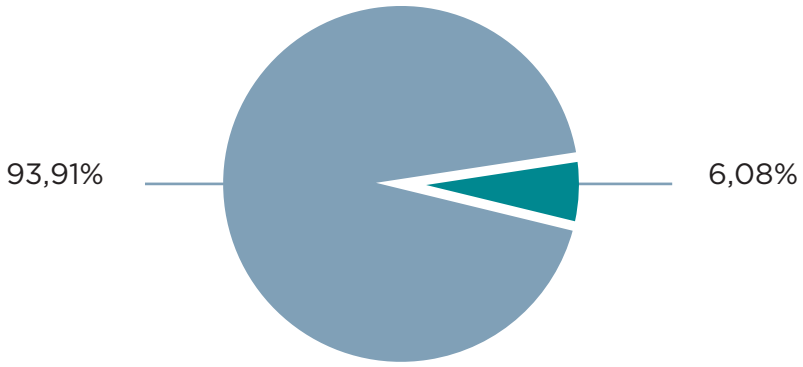
A operadora fala que eu tenho que cancelar meu plano e fazer um novo

No site da Net tem um plano combo, entretanto, não consegui êxito, tendo em vista a alegação que é exclusivo para clientes novos. Depois de minha insistência, permitiram porém, eu perderia os dois pontos grátis que tenho como cliente por mais de 07 anos, em face de condição de coletivo, alegando que a promoção é tão somente para clientes individuais.

Os serviços de banda larga da OI/VELOX são mais caros para os clientes antigos. Para obter promoção, é preciso pagar uma taxa de R$ 100,00 (sic)

Respondentes da opção “Falou na central de atendimento telefônico da operadora e a ligação caiu“ da questão número 1.

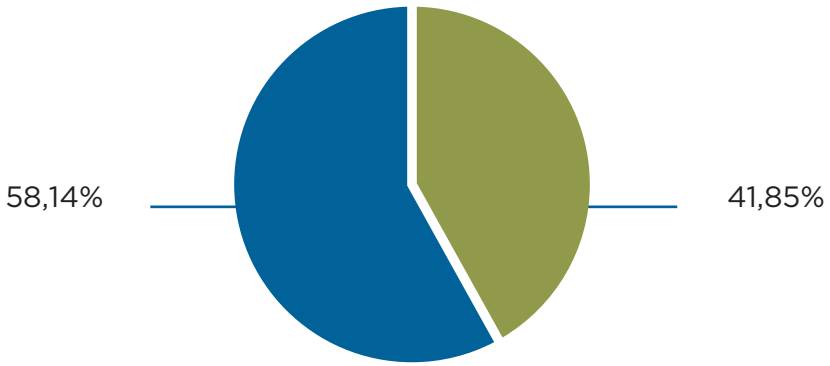
Depois que a ligação caiu, a central de atendimento da operadora retornou a ligação para você? (total de 312 respostas)



Sim	19	6,08%
Não	293	93,91%

Respondentes da opção “Falou na central de atendimento telefônico da operadora e a ligação caiu“ da questão número 1.

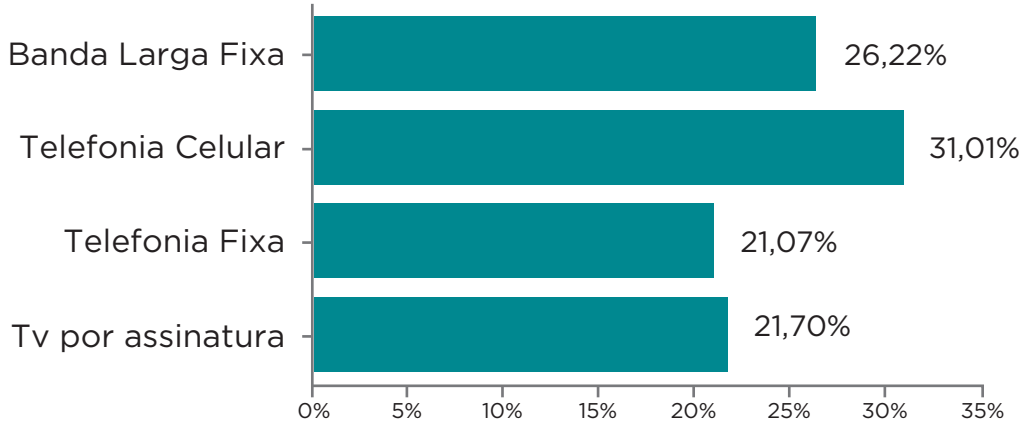
Você recebeu o número de protocolo do atendimento por mensagem de texto no celular ou por e-mail? (total de 313 respostas)



Sim	131	41,85%
Não	182	58,14%

Qual dos serviços abaixo você tentou efetuar os procedimentos anteriores

(Nesta questão o respondente teve a opção de escolher mais de um serviço, foram contabilizadas 835 respontas)



Banda Larga Fixa	219	26,22%
Telefonia Celular	259	31,01%
Telefonia Fixa	176	21,07%
Tv por assinatura	181	21,70%