

Índice de reclamações sobre portabilidade é baixo, diz Anatel

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) efetuou 4.773 atendimentos de reclamações, sugestões e pedidos de informação sobre a portabilidade dos números de telefone fixo e celular, no período compreendido entre 1º de setembro de 2008 e 28 de fevereiro de 2009.

O número representa 1% do total de pedidos de portabilidade.

Em São Paulo, depois do dia 2 de março, quando começou a vigorar a portabilidade no estado, e o último dia 11, a Anatel registrou 303 atendimentos. Conforme a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor de São Paulo (Procon-SP), até o momento nenhuma reclamação foi feita contra a portabilidade no estado paulista.

O diretor de atendimento do Procon-SP, Evandro Zuliani, recomendou que os usuários que queiram trocar de operadora estejam atentos aos termos do contrato que assinaram, se está estabelecido prazo de permanência e fidelização, se a nova operadora assume eventuais multas por quebra de contrato e se o usuário tem direito à devolução de crédito. "Se ele tiver débito, será cobrado", assinalou.

José Moreira, presidente da ABR Telecom, entidade que administra a portabilidade e responsável pela interface entre as operadoras, estima que já tenham sido feitos cerca de 600 mil pedidos de troca de operadora e que mais de 430 mil tenham sido efetuados. Deste total, 65% são de celulares e 35%, de telefones fixos.

Moreira ressaltou que a defasagem entre os pedidos e os atendimentos que – deve ser feito em até cinco dias úteis – se explica por problemas no cadastro e até desistência dos usuários.

ÍNDICE de reclamações sobre portabilidade é baixo, diz Anatel. **TI Inside**, mar. 2009. Disponível em: <<http://www.tiinside.com.br>>. Acesso em 17 mar. 2009.