

Usuário será informado sobre direito de acesso a gravações de suas ligações para centrais de atendimento

O Conselho Diretor da Anatel aprovou hoje alteração em regulamentos com o objetivo de deixar claro para o usuário o direito de obter gravações de suas chamadas feitas às centrais de atendimento de prestadoras de serviços de TV por assinatura, telefonia fixa e móvel.

Ao ligar para os *call centers* desses serviços, após optar por falar com o atendente, o usuário ouvirá a seguinte frase: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo usuário". Com isso, a Anatel espera facilitar a defesa dos usuários, na medida em que garante a divulgação dos seus direitos.

As prestadoras desses serviços devem armazenar as gravações das chamadas pelo **período de 6 meses (telefonia móvel e TV por assinatura) e 12 meses (telefonia fixa)**. As prestadoras têm 30 dias para se adequar à alteração, a contar da publicação da alteração no Diário Oficial da União.

Em: 19 de Maio de 2011

Fonte Site: www.anatel.gov.br/Portal