

GUIA DO USUÁRIO DE INTERURBANO



Apresentação	03
Interurbano	04
Planos alternativos	06
Telefone fixo e telefone celular	07
O peso das distâncias	08
Horário comercial x Horário reduzido	09
Consumo automático	10
Promoções	11
Escolha consciente	13
Relação de consumo	14
Em caso de dúvidas	15
Links relacionados	17
Códigos Locais dos 25 países com maior volume de ligações DDI	18
Anotações	19

APRESENTAÇÃO

O Brasil conta com mais de 20 códigos para chamadas de longa distância nacional e internacional. Independente da operadora de telefonia fixa ou celular contratada pelo consumidor para fazer as ligações locais, é possível escolher com total liberdade a empresa com a qual o consumidor irá realizar chamadas interurbanas a cada momento de uso.

Para isso, é importante ter condições de identificar a prestadora de serviço que melhor atende às suas necessidades, observando quais são os códigos que oferecem cobertura na região onde você mora.

O objetivo deste guia é esclarecer sobre o funcionamento do mercado de forma geral. Afinal, quanto mais conhecimento você tiver sobre um serviço, maior segurança na hora de fazer a escolha adequada de forma consciente.

INTERURBANO

.....

• As ligações interurbanas, também conhecidas pelas siglas DDD (Discagem Direta à Distância) e LDN (Longa Distância Nacional) são aquelas realizadas entre telefones que não correspondem a uma mesma área fechada – definida pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Chamadas com este perfil requerem:

Número zero + código de uma prestadora de longa distância + código de área do telefone de destino + número do telefone desejado
Exemplo (chamada de Curitiba/PR para São Paulo/SP):
0 + **25** + 11 + telefone.

• Já as chamadas de longa distância internacionais, correspondentes às siglas DDI (Discagem Direta Internacional) e LDI (Longa Distância Internacional), são as realizadas para fora do país. Para completar uma ligação com este perfil, é necessário:

Discar dois números zero + código de uma prestadora de longa distância + código do país + código de área do telefone de destino + número do telefone desejado
Exemplo (chamada de Porto Alegre/RS para Nova Iorque/EUA):
00 + **25** + 1 + 212 + telefone.

• Tanto chamadas DDD quanto DDI têm tarifação própria, ou seja, não relacionadas com as chamadas locais, e aparecem discriminadas na conta telefônica do cliente com detalhes sobre horário da ligação, número chamado, data, duração por minuto e preço.

• Nas ligações de longa distância, a contagem do tempo de permanência ao telefone é feita por minutos, medida que serve de base para a cobrança pelo serviço.

PLANOS ALTERNATIVOS

Algumas empresas oferecem planos alternativos para os consumidores. Em geral, é preciso fazer contato prévio com a empresa via telefone ou internet para a inscrição e/ou autorização de envio de correspondências. Nem sempre a necessidade de adesão prévia fica clara na divulgação e pode acontecer dos consumidores imaginarem-se beneficiados por um determinado plano sem fazer parte dele.

É importante avaliar o que cada plano prevê – descontos em ligações para cidades pré-selecionadas, redução de preços para chamadas curtas ou mais longas, tarifas mais baixas nos finais de semana etc. Existem até programas que prevêm devolução de valores em forma de créditos em dobro quando a promessa de economia garantida não for cumprida. Portanto, fique atento, e antes de aderir a qualquer plano, avalie se ele atende às suas necessidades e se está de acordo com o seu hábito de consumo.

TELEFONE FIXO E TELEFONE CELULAR

As regras que regem o setor de telecomunicações determinam formas de relação comercial entre as diversas empresas de telefonia presentes no mercado. Elas são obrigadas, por exemplo, a pagar pelo uso de rede uma da outra taxas conhecidas como ‘tarifas de interconexão’. O valor dessas taxas interfere diretamente no preço do minuto cobrado do consumidor final.

É por isso que, em geral, existem grandes diferenças de preço entre ligações envolvendo telefones fixos, de fixo para celular, entre telefones móveis e de móvel para fixo. De acordo com a infra-estrutura das empresas, a Anatel define tarifas específicas. Um código pode ter tarifas mais em conta nas ligações fixo-fixo do que nas ligações para telefone celular enquanto outro, comparativamente, pode oferecer preços mais baixos nas ligações envolvendo telefone móvel. Preste atenção nesta diferença na hora de fazer sua escolha.

O PESO DAS DISTÂNCIAS

A Anatel estabelece, na regulamentação, modalidades de tarifa diferenciadas para determinadas distâncias. A maioria das operadoras de telefonia adota essa referência para fixar preços que variam em ordem crescente conforme aumenta a distância, conhecida por ‘degraus tarifários’.

- Degrau 1 (D1) vale para distâncias até 50Km
- Degrau 2 (D2) para distâncias entre 50Km e 100Km
- Degrau 3 (D3) entre 100Km e 300Km
- Degrau 4 (D4) é adotado nas distâncias superiores a 300Km

Nem todas as operadoras seguem esse modelo e para saber se a empresa escolhida calcula a tarifa com base nos ‘degraus tarifários’ basta consultar se aparecem impressas as siglas D1, D2, D3 ou D4 na conta telefônica.



HORÁRIO COMERCIAL X HORÁRIO REDUZIDO

A regulamentação também estabelece tarifas diferentes para faixas horárias usualmente conhecidas como ‘horário comercial’ e ‘fora do horário comercial’ ou ‘horário reduzido’. Em geral, as empresas adotam preços mais elevados nos períodos em que as pessoas mais fazem ligações, que é durante os horários comerciais quando é possível resolver questões de ordem prática do dia-a-dia. É importante identificar como a operadora de sua preferência faz esse cálculo e qual é exatamente a faixa horária que ela considera comercial fazendo essa leitura na conta telefônica.

Existem diferenças entre uma e outra operadora na utilização desse critério – algumas têm faixas horárias comerciais maiores que as outras e diferem também ao definir esses horários em dias úteis, sábados, domingos e feriados.

CONSUMO AUTOMÁTICO

Alguns usuários acreditam que usar o código da mesma operadora de telefonia fixa local ou celular da qual são assinantes é, automaticamente, a opção mais barata, o que nem sempre condiz com a realidade. Comerciais veiculados nos meios de comunicação também podem induzir a erros. Muitas propagandas divulgam informações parciais utilizando asteriscos e letras miúdas para omitir dados importantes.

Antes de escolher seu código de longa distância, analise bem a oferta e reflita se não está fazendo a utilização automática – apenas porque foi o primeiro número que veio à cabeça. Troque a reação por impulso por uma opção consciente – seu bolso vai agradecer.

PROMOÇÕES

Anúncios publicitários podem ser extremamente úteis porque levam até você a informação de determinados serviços e produtos, além de promoções. Entretanto, a publicidade também pode ser nociva quando induz a erro. Por isso, existem órgãos como o Conar – Conselho Nacional de Auto-Regulamentação Publicitária – que recebe periodicamente denúncias de propaganda enganosa. Para não ser vítima desse tipo de prática, é recomendável adotar algumas medidas:

- Verifique se a promoção divulgada é válida para qualquer horário e dia da semana. Algumas promoções valem apenas para determinados horários – exemplo: entre zero e 6 horas, no final de semana. Como a informação não fica clara, o consumidor acaba utilizando o código em períodos não previstos pela empresa, pagando preços além do esperado.

- Tenha certeza de que o valor do minuto divulgado pela propaganda é válido para o destino da sua chamada.
- Certifique-se se valor anunciado já inclui impostos. Normalmente, as propagandas divulgam valores de minutos sem impostos, já que estes variam de acordo com cada Estado. Se o valor divulgado pela propaganda for sem impostos, o preço final normalmente será entre 25% e 35% superior.
- Observe a necessidade de fazer inscrição prévia para ter direito ao valor promocional.
- Cuidado com as promoções relâmpago. Algumas prestadoras de longa distância fazem ofertas nesse formato para períodos curtos de tempo, como feriados e finais de semana, mas nem sempre isto fica claro para o usuário. Se o consumidor desconhece os prazos de início e final da promoção, tende a fazer DDDs ou DDIs fora do horário previsto e pagar valores mais altos do que imagina.

ESCOLHA CONSCIENTE

.....

- Para evitar surpresas desagradáveis na conta telefônica, procure conhecer a operadora e o serviço fornecido por ela, antes de usá-lo.
- As tarifas podem ser conhecidas por meio do site das próprias empresas, como o caso do **25** (www.gvt.com.br/25).
- Utilize simuladores de chamadas para comparar os preços entre as operadoras da sua região. No site do **25**, por exemplo, é possível simular chamadas fornecendo dia da semana, horário, duração e destino da ligação pretendida.
- Há, ainda, páginas de instituições independentes, como o Comparatel (www.comparatel.com.br), que divulgam tarifas e tabelas comparativas e onde é possível fazer simulações de chamadas para diferentes destinos com diversas durações.

RELAÇÃO DE CONSUMO

- Sempre que você fizer uma ligação telefônica de longa distância, ela deverá ser medida pela operadora utilizada com precisão.
- Lembre-se que é seu direito receber uma fatura com todos os detalhes desta chamada – data, horário, duração, destino, número telefônico de destino e valor – para que eles possam ser conferidos por você.
- A cobrança pode ser faturada junto à conta telefônica enviada pela sua operadora local – quando houver acordo entre ela e a prestadora de longa distância utilizada por você. Se não existir acordo entre ambas, a fatura deverá ser enviada separadamente, pela própria prestadora de longa distância.
- Esta cobrança deverá ser enviada para o seu endereço.

14

15

EM CASO DE DÚVIDAS

Se você tem alguma dúvida ou reclamação em relação ao código de longa distância utilizado, procure resolver com a sua operadora de longa distância ou local.

- Para tirar dúvidas sobre tarifas e funcionamento de cada código, ligue para o 0800 da provedora de longa distância escolhida. Se você optar pelo código **25** da GVT, o número é **0800 602 2500**.
- Lembre-se que é melhor conhecer as tarifas e o funcionamento do código antes de usá-lo, para evitar enganos.
- Pergunte qual o valor final da tarifa, já com impostos, informando o seu Estado e o local para onde quer telefonar.
- Se precisar esclarecer informações sobre chamadas de longa distância já realizadas – que constam em sua fatura, ligue para o 0800 indicado em sua conta telefônica.

O número é informado no mesmo espaço em que estão descritas as chamadas interurbanas – este número de telefone gratuito varia de acordo com a sua operadora local.

- Caso você discorde da cobrança e tenha como comprovar que não fez determinada(s) chamada(s), tem direito de solicitar uma auditoria.
- Mas, fique atento – evite atrasos demasiados no pagamento, pois a operadora pode enviar seus dados para Órgãos de Proteção ao Crédito por inadimplência, caso você simplesmente deixe de pagar o valor que considera indevido, sem registrar o motivo.

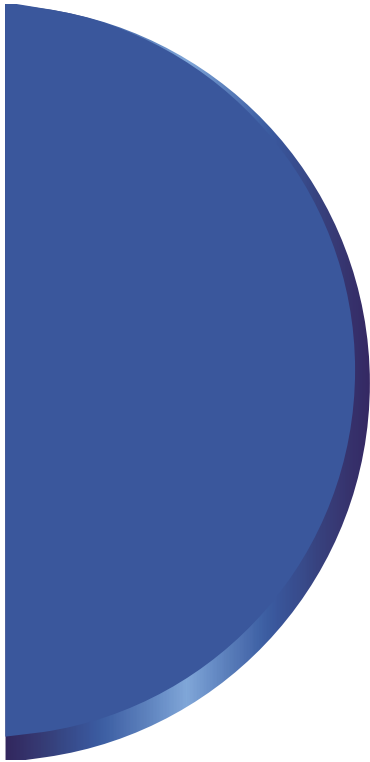
Parágrafo 1º do Art. 104 da Seção VI do Anexo à Resolução nº 426 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado:

Rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, a prestadora pode incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que notifique o assinante por escrito.

LINKS RELACIONADOS

.....

www.anatel.gov.br
www.comparatel.com.br
www.portaldoconsumidor.gov.br
www.proteste.org.br



0800 602 2500
www.gvt.com.br