

**E-book**

# **5 Passos para Contestar**

**Faturas de Telecom e  
Recuperar Seu Dinheiro!**

[www.faturaexpert.com.br](http://www.faturaexpert.com.br)

# Introdução

Lidar com operadoras de telefonia pode ser um pesadelo para muitas empresas.

A falta de transparência nas cobranças e os erros constantes acabam gerando prejuízos, com empresas pagando por serviços que nem usam ou sendo cobradas de forma errada.

Para evitar dor de cabeça e garantir que ninguém saia no prejuízo, é super importante ter um controle detalhado das faturas e contratos, identificando qualquer erro e contestando na hora certa.

Um bom gerenciamento dessas contas é crucial para o sucesso, pois evita problemas e mantém a relação com a operadora mais clara e justa.

Agora, vamos mostrar um passo a passo de como abrir uma contestação da forma mais eficiente, para pedir o ressarcimento do que foi pago indevidamente e corrigir os erros nas cobranças.

# 1. Dê uma boa olhada na sua conta!

Primeiro, cheque a fatura com atenção, conferindo datas, horários e valores. Fique de olho em taxas extras ou serviços que possam ter sido adicionados sem sua permissão. Compare o valor cobrado com o plano que contratou e os serviços que utiliza regularmente.

Às vezes, o aumento na conta pode ser resultado de chamadas internacionais, serviços adicionais (como assinaturas ou pacotes de dados) ou até um erro de faturação. Tome nota de qualquer discrepância.



## 2. Reúna toda a documentação necessária

Antes de entrar em contato com a operadora, tenha em mãos todos os documentos relevantes. Pode ser o contrato que assinou, faturas anteriores, detalhes do seu plano ou até mesmo, troca de e-mails ou mensagens com a operadora sobre alterações recentes no serviço.

Estes documentos são fundamentais para sustentar a sua reclamação.



# 3. Faça contato com a sua Prestadora

Tendo todas as informações necessárias em mãos, agora é hora de falar com a operadora.

Você pode ligar diretamente para a central de atendimento ao cliente, em alguns casos, utilizar plataformas de atendimento online ou até mesmo, enviar um e-mail.

Em qualquer uma dessas opções, explique claramente, seja objetivo e inclua todas as evidências que você tem. Mostre o problema e apresente os fatos com base nos documentos que recolheu.

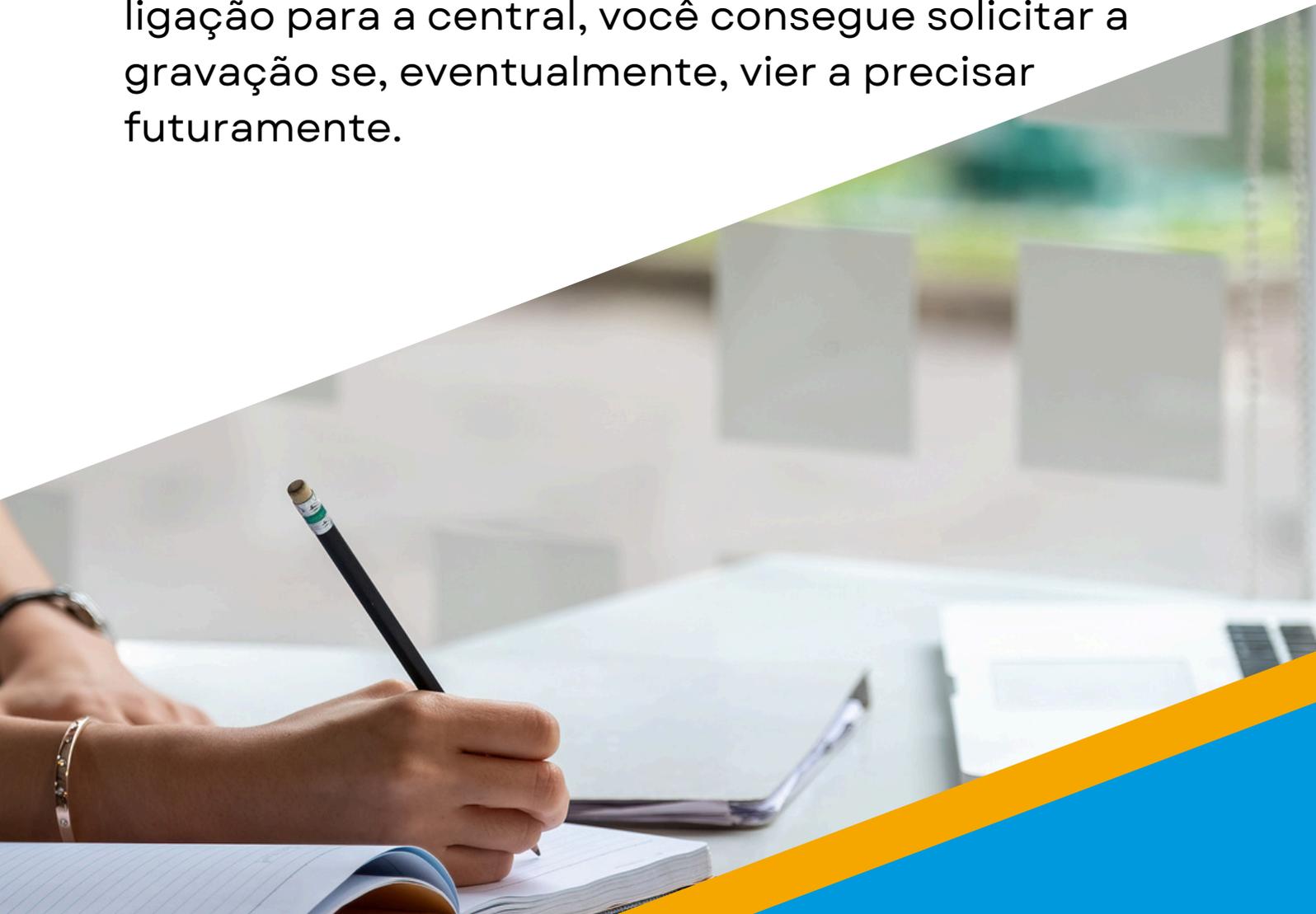
Mantenha a calma, porque pode ocorrer de você encontrar profissionais pouco preparados e com zero intenção de resolver. Você precisa ser assertivo e firme. Se você está convicto que existem erros a serem corrigidos, não hesite em questionar porque é seu direito exigir clareza e correção nas cobranças.



## 4. Nunca se esqueça do Protocolo

Sempre que fizer uma reclamação e solicitar abertura de análise e contestação da sua conta, peça um número de protocolo de atendimento e protocolo da abertura dessa contestação.

Isso é importante para provar que você fez contato com a operadora, e com ele você pode acompanhar o andamento do processo. Além disso, em caso de ligação para a central, você consegue solicitar a gravação se, eventualmente, vier a precisar futuramente.



# 5. Conheça outras formas para contestar sua conta

Digamos que você deu azar e encontrou um atendente desinteressado em te ajudar. O que fazer?

É muito comum, infelizmente, a operadora responder como improcedente ao seu pedido de contestação. Isso pode ser frustrante e desanimador, mas não desista!

Existem outras instâncias as quais nós podemos recorrer, que tem alçadas maiores e conseguem resolver em menos tempo.

Mas é importante ressaltar que para acessar esses atendimentos, você precisa antes, ter aberto sua reclamação no atendimento convencional, ou seja, diretamente com a operadora.

Caso ela não resolva, aí sim, você pode, com o protocolo que você já tem, abrir sua reclamação na Ouvidoria. Lá eles te darão suporte e terão todas as informações já registradas anteriormente para dar seguimento na correção. Anote então o Protocolo da Ouvidoria e guarde-o.

Mas, suponhamos que você não tem tido muita sorte, e ocorra de a Ouvidoria também considerar sua reclamação improcedente (sim isso pode acontecer). Calma! Existe o órgão regulador de telecomunicações que podemos recorrer, a Anatel. É possível ligar para o número 1331 e registrar a reclamação com um atendente, ou fazer através do Site <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor>. Basta fazer o cadastro do CPF ou CNPJ, colocar todos os dados solicitados e não esquecer de deixar o telefone e e-mail de contato para que retornem com a resposta. O prazo da Anatel é de até 10 dias corridos e você pode reabrir quantas vezes precisar.

O processo de contestação pode parecer complicado, mas é essencial para garantir que você não pague por cobranças indevidas e garanta seus direitos como consumidor.



A chave é estar sempre atento aos detalhes da sua fatura e agir rapidamente quando algo não parecer certo e acima de tudo, não desistir no meio do processo. Desde o primeiro contato com a operadora até o acompanhamento da correção, cada passo é importante para resolver o problema e garantir que que você não saia prejudicado. E se tudo isso parecer um pouco complicado, não se preocupe.

Você tem a gente!

Conte com a Fatura Expert para te ajudar.

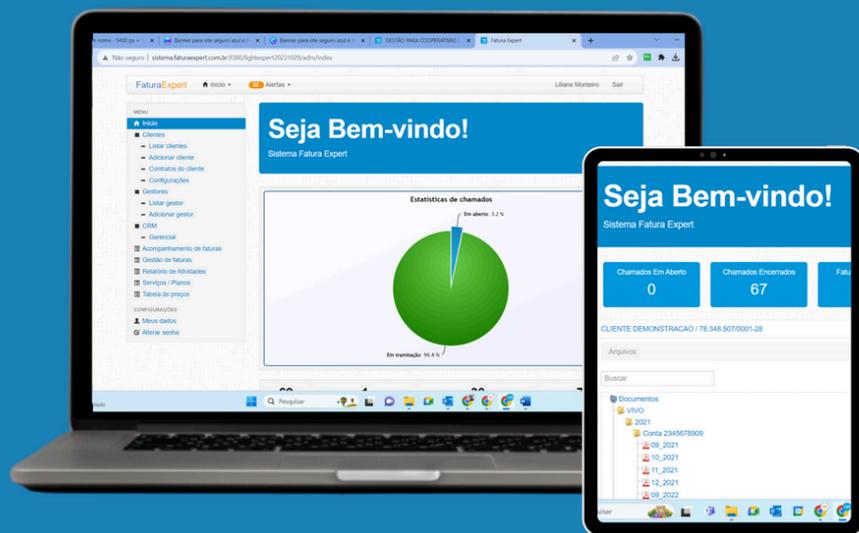
Somos especialistas em Telecomunicações e entendemos todos os trâmites necessários para fazer uma contestação de forma eficiente.

Estamos aqui para garantir que você pague apenas pelo que realmente utilizou, sem surpresas desagradáveis na sua conta. Deixe a parte complicada com a gente e foque no que realmente importa: o sucesso da sua empresa.



Faturaexpert

**A solução definitiva**  
para gestão de  
Telecom da sua  
empresa



Realize um diagnóstico gratuito com nossa equipe de especialistas para **otimizar custos e utilizar a tecnologia para gerir as telecomunicações da sua empresa.**



Fale com a Fatura Expert  
27 4042-2220



Site  
[www.faturaexpert.com.br](http://www.faturaexpert.com.br)