



OPERADORAS AMPLIAM MEDIDAS PARA POTENCIALIZAR ACESSO DOS CLIENTES À INFORMAÇÃO, ENTRETENIMENTO E CONECTIVIDADE DURANTE A PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS

Brasília, 27/03/2020 – As principais operadoras de telecomunicações, representadas pelo Sinditelebrasil, estão unidas em um movimento de apoio aos brasileiros no combate ao novo Coronavírus.

No momento em que a maioria da população está reclusa em suas casas, em isolamento social, as operadoras desenvolveram várias iniciativas conjuntas para ajudar as pessoas a se manterem conectadas, informadas, entretidas e capazes de trabalhar e produzir, mesmo à distância.

Entre as medidas já anunciadas, estão a liberação temporária de conteúdos de TV e streaming, a concessão de bônus de internet no celular e na banda larga residencial, além da veiculação das campanhas de esclarecimento do Ministério da Saúde, SUS, Secretarias Estaduais e Municipais de saúde.

O App Coronavírus SUS, que oferece informações oficiais atualizadas, pode ser acessado nos smartphones de forma ilimitada, gratuita e universal, sem descontar do plano de internet móvel, em todas as operadoras.

Diante do caráter essencial que os serviços de telecomunicações possuem, as operadoras também tomaram todas as medidas cabíveis visando garantir a saúde dos seus clientes, familiares e colaboradores, principalmente nos casos em que uma visita técnica residencial se faz necessária. Os canais de vendas e atendimento presenciais foram desmobilizados e os canais digitais de atendimento estão sendo adaptados para garantir a continuidade do atendimento aos clientes, especialmente no que se refere a recarga de planos pré-pagos, emissão de boleto eletrônico e alternativas de canais digitais de pagamento, adotando políticas individuais de incentivos para adoção destes canais e também de opções como o débito automático em conta corrente (DCC) ou o débito direto autorizado (DDA).

Cientes do momento complexo pelo qual passa o país e do papel central que seus serviços e redes desempenham, as operadoras foram além e anunciam neste momento novas medidas para auxiliar especialmente as pessoas que, em função do isolamento, terão maior dificuldade de manter seus negócios ou sua geração de renda durante este período.

Entre as novas iniciativas, estão uma maior flexibilidade para adequação dos planos contratados e também no processo de cobrança, para clientes que encontrem dificuldade para se manter adimplentes, seja pela restrição de mobilidade ou pela situação financeira mais desfavorecida pela crise.



nextel

SERCOMTEL™
SOLUÇÕES COMPLETAS



TIM



Neste sentido, as operadoras estão implementando algumas revisões em suas políticas de negociação de dívidas por inadimplência, buscando criar melhores condições de prazo e/ou isenção de juros neste momento.

Com essas medidas, as operadoras e o Sinditelebrasil esperam que os clientes em situação mais crítica tenham, em última análise, alternativas para seguir usufruindo dos serviços ao longo do período da crise.

As medidas anunciadas são válidas por tempo indeterminado e passam a vigorar a partir desta sexta-feira, 27. Elas serão reavaliadas em regime permanente nos comitês de crise de cada operadora, onde são monitorados os impactos da crise nas pessoas, nas redes e serviços e no negócio de cada empresa.

Através do Sinditelebrasil, as operadoras permanecerão colaborando com o Governo Federal, Estados e Municípios, além da Anatel e órgãos públicos envolvidos na gestão das ações de combate ao vírus.

Reforçamos assim, nosso firme propósito de adotar todas as ações possíveis e razoáveis para que a população brasileira tenha acesso às informações oficiais e receba todos os direcionamentos importantes para seguir desempenhando suas atividades com a máxima normalidade que o cenário permite, ainda que reclusas em suas casas ou adotando o isolamento social como medida preventiva contra o contágio.

