

## VAI MUDAR DE ENDEREÇO? VEJA O QUE FAZER COM OS SERVIÇOS.

Quem já trocou de endereço sabe: é necessário levar a banda larga fixa, a TV por assinatura e o telefone fixo para a nova residência. E quais são os direitos que o consumidor tem nessa ocasião? Confira:

### Banda larga fixa ou TV por assinatura

A prestadora deve transferir o serviço somente se atender à região para onde você for. A instalação no novo endereço pode ou não ser cobrada. O valor e o prazo para a mudança devem ser verificados com a sua prestadora.



### Telefone fixo

A prestadora tem no máximo 10 dias úteis para fazer a instalação e deve lhe dar opção de data e turno – no período da manhã (7h às 12h) ou da tarde (12h às 19h)\*. Se a empresa cobrar pela instalação, o valor deve ser menor que o preço da habilitação de uma linha no plano básico. Você tem direito a manter o mesmo número se, ao mudar de endereço, permanecer dentro da mesma área local (o município – ou, em alguns casos, o conjunto de municípios – onde você está). Isso é chamado de portabilidade.

\* As prestadoras podem oferecer, opcionalmente, atendimento no período noturno (18h às 23h). Veja se sua prestadora disponibiliza esses horários!



### Casos especiais

**Linhas comerciais:** a solicitação deve ser atendida em até 72 horas.

**Linhas de pronto-socorro, posto de saúde ou prestador de serviços de utilidade pública:** o prazo é de até 12 horas.

**Moradores de áreas rurais:** o consumidor pode manter o número, mas deve estar em local com o mesmo DDD do endereço antigo. O período de instalação é de 90 dias. Essas obrigações só valem se a prestadora atender à região.



Se a prestadora não atender ao seu novo endereço e você precisar cancelar o serviço, fique atento e verifique se você estava em período de fidelização. Caso esteja, pode haver multa, mas o valor deve ser proporcional ao tempo que faltava para a fidelização terminar e também ao desconto que você obteve ao se vincular.