PROCON COBRA AGILIDADE EM OUVIDORIAS

Por determinação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), as operadoras desse setor foram obrigadas a criar serviços de ouvidoria, destinados a dar encaminhamento às demandas dos consumidores que não tiverem sido resolvidas em contato anterior com as empresas. O serviço está disponível desde 24 de agosto deste ano (2020). O Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG) considera que a medida pode ser positiva, desde que não retarde a solução do problema para o consumidor.

Pela Resolução 717/2019 da Anatel, as ouvidorias devem oferecer atendimento telefônico nos dias úteis, das 8 às 18 horas, podendo adicionalmente realizar esse serviço por meio da internet, Ligadas diretamente à presidência de cada empresa, elas terão a obrigação ainda de avaliar a qualidade do atendimento e enviar relatórios de suas atividades à agência reguladora.

De acordo com coordenador do Procon, Marcelo Barbosa, a iniciativa é positiva desde que não burocratize a solução dos problemas relatados pelos consumidores. Antes da vigência da resolução os clientes podiam ligar diretamente para a Anatel, que já acionava a operadora e muitas vezes a questão era resolvida mais rápido que o próprio SAC das operadoras. Agora, a agência só vai atender o consumidor que comprovar, por meio de protocolo, que entrou em contato com a ouvidoria da empresa. "*Isso pode prolongar o tempo de solução do problema*", alerta Marcelo Barbosa.

"*Se o propósito é agilizar o atendimento e consequentemente a resposta ao consumidor, nossa expectativa é que as ouvidorias consigam resolver prontamente as demandas de seus clientes, sem que a Anatel tenha que ser acionada*", afirma o coordenador do Procon Assembleia. Caso contrário, pondera, o caminho para a solução do problema será esticado, com evidente prejuízo e desgaste para o consumidor.

Foto: Procon / Divulgação

http://jornalpanfletus.com.br/noticia/1562/procon-cobra-agilidade-em-ouvidorias em 26/04/2024 10:26