

TABELA DE PRAZOS

DU: Dias úteis
DC: Dias corridos

TIPO DE SERVIÇO	PRAZO MÁXIMO		
	RESIDENCIAL	COMERCIAL	UTILIDADE PUBLICA
2ª via de fatura (e-mail)	30 minutos	30 minutos	30 minutos
2ª via de fatura (via correio)	10 DU	10 DU	10 DU
Abertura de BO Cobrança - caso não haja baixa do pagamento	2 DU	2 DU	2 DU
Alega pagamento / Pagamento Online	8 Horas	8 Horas	8 Horas
Análise de documentação por Garantia de Receita (Hot Line) - após recebimento da documentação	2 DU	2 DU	2 DU
Atualização de valores após ajuste	2 DU	2 DU	2 DU
Atribuição ao Back Office (solicitações gerais) - prazo para tratamento da solicitação *O SLA de tratativa para as demandas da área de ODC é de 24 horas úteis.	3 DU	3 DU	3 DU
Ajuste com vistoria técnica (risco de fraude)	6 DU	6 DU	6 DU
Censup - avaliação de cobertura, oportunidade censup, viabilidade técnica	7 DC	7 DC	7 DC
Chamados de negativação / BO cobrança / Contas a Receber - prazo para tratamento do chamado	1 DU	1 DU	1 DU
Cópia de gravação (Portal)	10 DC	10 DC	10 DC
Cópia de gravação (Correios) *O prazo de entrega dos Correios varia conforme a cidade, sendo o prazo máximo de 10DU.	10 DC para despachar a gravação + prazo dos Correios*		
Débito automático - inclusão e exclusão	3 DU	3 DU	3 DU
Débito automático - alteração da conta cadastrada para o débito automático	7 DU	7 DU	7 DU
Desconexão através da URA, Portal - bloqueio dos serviços de linha, banda larga e TV	2 DU	2 DU	2 DU
Desconexão através do CRM - bloqueio dos serviços de linha, banda larga e TV	Online	Online	Online
Desbloqueio após baixa do pagamento *a baixa do pagamento ocorre em até 2 DU	24 Horas	24 Horas	24 Horas
Desbloqueio após o pagamento - considerando o prazo para baixa do pagamento	2 DU para constar o pagamento + 24h para o desbloqueio		
Devolução de valores via Conta Futura - Reembolso após contestação, pagamento em duplicidade	Próxima Fatura *de acordo com o período de apuração		
Devolução de valores via Depósito Bancário - Reembolso após contestação, pagamento em duplicidade	30 DC	30 DC	30 DC
Endereço de instalação - correção, endereço inexistente	3 DU	3 DU	3 DU
Envio de boleto de ajuste por Correio	12 DU (2 DU p/ ajuste + 10 DU p/ envio por Correio)		
Envio de boleto de ajuste por e-mail e pelo Portal	3 DU	3 DU	3 DU
Envio de equipamentos para Auto instalação	7 DC	7 DC	7 DC
Escalonamento - tratamento da SOS de escalonamento	24 Horas	24 Horas	24 Horas
Figuração em lista - inclusão / retirada de divulgação em lista impressa, guiatel (exceto lista online e serviço 102)	Próxima atualização (365 DC)		
Histórico de Atendimento - envio	72 Horas	72 Horas	72 Horas
Informação	Online	Online	Online
Instalação - produtos, ponto adicional, extensão de linha, gravador, reinstalação, entrega de equipamentos, mudança de local de instalação da antena/decodificador, mudança de ponto de linha/banda larga/TV	10 DU *ou conforme agendamento	10 DU *ou conforme agendamento	10 DU *ou conforme agendamento
Mudança de Endereço - mesma cidade, outras regiões *Para mudança de endereço com troca de tecnologia, são 7 DC para análise de viabilidade técnica mais o prazo de execução (ver ao lado).	3 DU *ou conforme agendamento	24 Horas *ou conforme agendamento	6 Horas *ou conforme agendamento
Mudança de Titularidade - prazo de execução após recebimento dos documentos	3 DU	3 DU	3 DU
Mudança de número - com portabilidade	3 DU	3 DU	3 DU
Mudança de número - sem portabilidade	1 DU	1 DU	1 DU
Protocolo de atendimento - envio por e-mail ou SMS	24 Horas	24 Horas	24 Horas
Recarga plano controle	1 DU	1 DU	1 DU
Recebimento de fatura por correio - dias antes do vencimento	5 DU	5 DU	5 DU
Reclamação (exceto defeito) - prazo para tratamento de cenários de atraso, contestação de fatura, atendimento do técnico (danificou bens / furto / ação externa), atendimento call center, problemas com acesso Portal, interconexão, bloqueios indevidos, produtos comprados não condiz com a solicitação, denúncia de fraude	5 DU	5 DU	5 DU
Reclamação atraso de defeito	1 DU	1 DU	1 DU
Reparos (defeito) - casos abertos por SLA, prazo para tratamento de cenários de má qualidade em produtos (linha, banda larga, TV) e serviços associados (Siga-me, Secretária eletrônica, Conversa a 3, Ligação Simultânea, Identificador de chamadas)	24 Horas *ou conforme agendamento	8 Horas *ou conforme agendamento	2 Horas *ou conforme agendamento



TABELA DE PRAZOS

DU: Dias úteis
DC: Dias corridos

TIPO DE SERVIÇO	PRAZO MÁXIMO		
	RESIDENCIAL	COMERCIAL	UTILIDADE PUBLICA
Retirada do nome de Órgão de Proteção - após baixa do pagamento	5 DU	5 DU	5 DU
Retirada de equipamentos - Desconexão, ponto adicional	30 DU *ou conforme agendamento	30 DU *ou conforme agendamento	30 DU *ou conforme agendamento
Suporte Serviços VAS - Protege, Freedom	72 Horas	72 Horas	72 Horas
Suporte Serviço Vono	1 DU	1 DU	1 DU
Suspensão Temporária - ativação / desativação	24 Horas	24 Horas	24 Horas
Solicitações de Serviços:			
Upgrade/downgrade de velocidade, agrupamento de linha, mensagem de interceptação, envio de extrato de ligações, declaração anual de débitos, solicitação de conectividade, mudança de tecnologia	10 DU	10 DU	10 DU
Serviços VAS - ativação/desativação de Siga-me, Secretária eletrônica, Conversa a 3, Ligação Simultânea, Ligue Fácil, Identificador de chamadas - e bloqueio programado, bloqueio billing, IP Fixo, Bloqueio de Identificador	1 DU	1 DU	1 DU
Inclusão/retirada de divulgação em lista serviço 102 e lista online (telelista digital, guia fácil), controle de conta, franquia de celular, inclusão/alteração/exclusão de DNS Reverso	3 DU	3 DU	3 DU
Mudança de plano (TV e linha), ativação/desativação de pay-per-view, on demand, pacotes a la carte, protect, Protege (VAS), SOS (TV, computador, dispositivo), alteração/inclusão serviços favoritos, inclusão de benefícios em Siebel (bônus, desconto), bloqueio de ligação de telemarketing, ativação do pacote superconectado, ativação/desativação de conta detalhada	Online	Online	Online
Auto Instalação: técnico da empresa realiza a instalação da rede até o poste ou DG do prédio do cliente.	7 DC	7 DC	7 DC
Reativação de Produto Cancelado Indevidamente	10 DU	10 DU	10 DU