



CONTEÚDO EXCLUSIVO
GRATUITO
PARA TODOS OS PROVEDORES

 **vianaTel**
Outorgas ANATEL

 **RadiusNet**
Management System



LIDANDO COM O BLOQUEIO DE **INADIMPLENTES** DURANTE A PANDEMIA



LIDANDO COM O BLOQUEIO DE INADIMPLENTES NA PANDEMIA

Tem aumentado o número de clientes ligando para seus provedores informando que não poderão quitar suas mensalidades, dado o momento que passa a economia brasileira e mundial.

Fica então o questionamento: **o provedor de internet pode interromper o sinal de clientes inadimplentes no momento atual?**

De forma bastante direta: **não há, até o momento da publicação desse texto, decreto, norma ou qualquer regulamentação que proíba ou mesmo altere a legislação já existente no que diz respeito ao bloqueio de clientes inadimplentes. Até agora nada mudou.**

Porém, a principal característica que faz com que os provedores regionais tenham crescido tanto no Brasil é justamente sua proximidade com o cliente.

O cliente não é só um número!

Pensamos que, se essa proximidade é a nossa grande **FORÇA**, deve ser agora, também, nossa grande **RESPONSABILIDADE**.

Por isso recomendamos fortemente que sejam analisados casos isoladamente, com toda a preocupação que a sua região merece e com os impactos das suas decisões sobre os cidadãos ao seu lado.

Sugerimos alguns tópicos para implementação dessa análise:

- Peça para que a pessoa explique a situação por **e-mail** ou então mensagem de **WhatsApp**. É importante documentar esse pedido.
- Verifique se a solicitação é de um pequeno comércio que **dependa de Internet**.
- Verifique se na residência existem **moradores em situação de risco** (idosos, diabéticos, hipertensos, etc).
- Analise a **pontualidade do cliente** durante outros meses de contrato.
- Pense no que lhe interessa mais: receber a mensalidade dentro do mês com desconto ou postergar o pagamento para outra data, em outro mês. Cada opção tem suas vantagens e desvantagens, devendo o provedor **analisar de acordo com sua região**.
- Em caso de conceder o **desconto ou alteração de data**, formalizar por e-mail ou WhatsApp.
- Em caso de negar o desconto ou alteração, **fale direto com o cliente**: jamais faça postagens em redes sociais ou locais em que terceiros tenham acesso.
- Trate todas as **questões de forma sigilosa**, pois envolvem a intimidade e vida privada de seus clientes.
- **JAMAIS FAÇA POSTAGENS E ANÚNCIOS INFORMANDO QUE DARÁ DESCONTO A TODOS**: você atrairá, infelizmente, aproveitadores, deixará de atender quem realmente precisa e poderá criar um problema financeiro em seu provedor. Deixe que o cliente que realmente está passando por dificuldades procure você.
- **Seja criterioso**, não tenha pressa para dizer “sim” ou “não”.

Além de todas as sugestões acima, analise junto com sua equipe quais outros tópicos devem ser incluídos no momento de analisar os pedidos de seus clientes.

Em qualquer caso, tente mostrar a seu cliente que você está ao lado dele.

Confira mais informações em nossas postagens diárias!



Postagem com fundo laranja e pontos brancos. No topo direito, um selo circular com o texto "CONTEÚDO EXCLUSIVO" e "RÁDIO NET". Abaixo dele, o texto "#COVID19". O centro da imagem mostra um carro amarelo e branco com uma antena de rádio no telhado e um ícone de Wi-Fi na porta. Abaixo do carro, o texto "VEÍCULOS DE PROVEDORES PODEM CIRCULAR LIVREMENTE". Na base, os logos de VianaTel e RadiusNet, e as redes sociais: vianatelSCM, vianatelscm, vianatel, radiusbr, radiusnet, radiusnet, www.vianatel.com.br, www.radius.net.br.



Postagem com fundo azul e pontos brancos. No topo direito, um selo circular com o texto "CONTEÚDO EXCLUSIVO" e "RÁDIO NET". Abaixo dele, um ícone de documento com o texto "DOC" e o texto "EXEMPLO DE COMUNICADO AOS CLIENTES COVID-19". Na base, os logos de VianaTel e RadiusNet, e as redes sociais: vianatelSCM, vianatelscm, vianatel, radiusbr, radiusnet, radiusnet, www.vianatel.com.br, www.radius.net.br.



Postagem com fundo roxo e pontos brancos. No topo direito, um selo circular com o texto "CONTEÚDO EXCLUSIVO" e "RÁDIO NET". Abaixo dele, um balão de fala com o texto "Tratamento da inadimplência não muda para telecom". Na base, os logos de VianaTel e RadiusNet, e as redes sociais: vianatelSCM, vianatelscm, vianatel, radiusbr, radiusnet, radiusnet, www.vianatel.com.br, www.radius.net.br.



Postagem com fundo verde e pontos brancos. No topo direito, um selo circular com o texto "CONTEÚDO EXCLUSIVO" e "RÁDIO NET". Abaixo dele, um ícone de uma seta vermelha apontando para cima com uma moeda dourada e um homem andando nela, e o texto "LIDANDO COM O BLOQUEIO DE INADIMPLENTES DURANTE A PANDEMIA". Na base, os logos de VianaTel e RadiusNet, e as redes sociais: vianatelSCM, vianatelscm, vianatel, radiusbr, radiusnet, radiusnet, www.vianatel.com.br, www.radius.net.br.

Siga-nos nas mídias sociais e acompanhe:



www.vianatel.com.br

 [vianatelSCM](#)  [vianatelscm](#)  [vianatel](#)



www.radius.net.br

 [radiusbr](#)  [radiusnet](#)  [radiusnet](#)

APROVEITE O SEU
HOME OFFICE
PARA CERTIFICAR-SE!

CURSOS
NR 10
+ NR 35
+ NR 06



CURSOS EAD
100% DIGITAL

ead.vianatel.com.br
certificaonr@vianatel.com.br
(19) 99659-0852

 **vianaTel**
Outorgas ANATEL

 **RadiusNet**
Management System

Siga-nos nas mídias sociais e acompanhe:

 **vianaTel**
Outorgas ANATEL

www.vianatel.com.br

 [vianatelSCM](https://www.facebook.com/vianatelSCM)  [vianatelscm](https://www.instagram.com/vianatelscm)  [vianatel](https://www.linkedin.com/company/vianatel)

 **RadiusNet**
Management System

www.radius.net.br

 [radiusbr](https://www.facebook.com/radiusbr)  [radiusnet](https://www.instagram.com/radiusnet)  [radiusnet](https://www.linkedin.com/company/radiusnet)