



Seu cliente pediu a **suspensão temporária dos serviços**. O que fazer?

Você sabia que a suspensão temporária dos serviços prestados pelo seu Provedor é um **direito do assinante**? A Resolução nº 632 da Anatel, prevê o direito à interrupção do serviço por prazo determinado.

Saiba quais são os requisitos para a solicitação da suspensão:



O cliente precisa estar adimplente com suas obrigações financeiras de acordo com o contrato firmado.



Tanto o prazo para atendimento da suspensão como o de restabelecimento do sinal é de 24 horas contadas a partir da solicitação.



O pedido de suspensão pode ser realizado uma única vez, a cada 12 (doze) meses.



A suspensão pode ser entre 30 (trinta) e 120 (cento e vinte) dias.



É possível solicitar o restabelecimento do serviço, sem qualquer custo, a qualquer momento.



Não deve ser cobrado o período de suspensão do serviço.



Caso o cliente tenha fidelidade, ela ficará congelada durante a suspensão temporária.

Vale lembrar ao cliente que a suspensão temporária **não é sinônimo de cancelamento do serviço**.