

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) alerta as operadoras de planos de saúde sobre a proximidade do término do prazo dado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para a migração dos números telefônicos formados por Códigos Não Geográficos "0800", que estão em desacordo com a regulamentação daquela agência. A questão está disposta na [Resolução nº 709](#), publicada em 2019, que estabeleceu o prazo limite para adequação até 28 de setembro de 2020.

Considerando que algumas operadoras de planos de saúde se enquadram nessa situação (ainda possuem códigos "0800" no formato antigo) e dada a preocupação com os impactos no atendimento aos clientes de planos de saúde, especialmente neste momento de pandemia que o país enfrenta, a ANS se reuniu com a Anatel para tratar do tema e buscar alternativas que minimizassem o impacto da migração dos antigos códigos telefônicos "0800" para o novo formato estabelecido.

Como solução acordou-se que:

- i. a migração códigos de acesso acontecerá no prazo previsto na Resolução da Anatel, dia 28 de setembro de 2020;
- ii. as Prestadoras de Telecomunicações interceptarão, pelo período de 1 (um) ano, as chamadas destinadas ao código de acesso no formato antigo, informando o novo código de acesso aos usuários e completando a chamada durante esse mesmo período.

Esta solução permitirá que a migração dos números telefônicos afetados ocorra de forma tranquila e segura para os beneficiários dos planos de saúde, além de possibilitar que as operadoras tenham tempo hábil para concluir as adequações administrativas que se façam necessárias.

Adicionalmente, informamos que a Anatel notificou as prestadoras de serviços de telecomunicações para que disponibilizem a referida solução às operadoras de planos de saúde que terão seus códigos de acesso alterados na data prevista na Resolução da Anatel.

Diante do exposto, orientamos as operadoras que se enquadrem nessa situação que solicitem à sua respectiva prestadora de telecomunicações a implementação da solução acordada, se necessário.

Fonte: ANS, em 11.09.2020