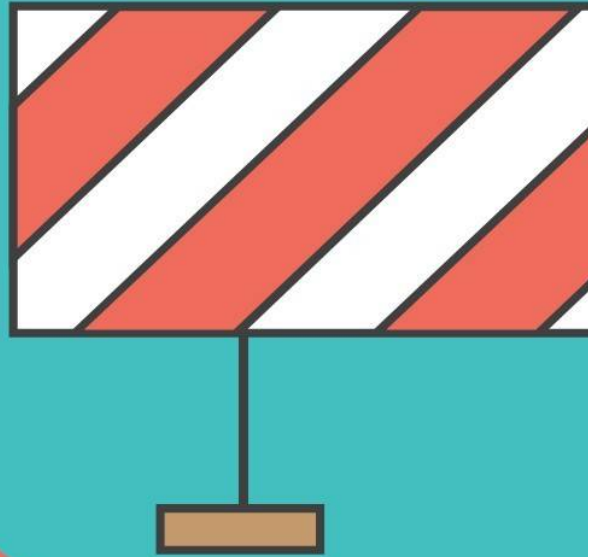


**Voz,
Internet
e TV**



O que precisa
de saber sobre

Suspensão de serviços

A ANACOM

A ANACOM é uma autoridade independente a quem cabe, no quadro das suas competências, definir regras, fiscalizar o cumprimento da legislação sectorial e sancionar os operadores de comunicações, caso não cumpram as regras aplicáveis.

**Contacte-nos através do
número gratuito 800 206 665**

A informação deste guia destina-se a consumidores – pessoas singulares que utilizam serviços para fins não profissionais. Se é um utilizador empresarial, contacte a ANACOM para obter informação sobre os seus direitos.



**Ter o serviço suspenso
é um problema.**


Sei o que deve fazer

**Saiba o que deve fazer
para o evitar.**

www.anacom-consumidor.com

O que acontece se não pagar uma fatura?

Se não pagar uma fatura, o operador deve avisá-lo por escrito de que o serviço pode ser suspenso e dar-lhe mais 30 dias para pagar, informando sobre como evitar a suspensão.

-  Se não está a receber as suas faturas mensais, contacte o seu operador. Pode tratar-se, por exemplo, de um erro nos seus dados de contacto para envio de faturas.

Como evitar a suspensão?

No prazo adicional de 30 dias que o operador lhe concede no pré-aviso suspensão, pode:

- pagar o valor em dívida;
- acordar, por escrito, com o operador uma forma de pagamento (por exemplo, em prestações);
- reclamar, por escrito, os valores da fatura, se acha que não são devidos.

Se não optar por nenhuma destas soluções, decorridos os 30 dias concedidos para o pagamento do serviço, o operador deve suspender o seu serviço durante 30 dias.



Se não resolver a situação junto do operador, o seu contrato pode vir a ser cancelado.

04

E se o valor da fatura estiver errado?

Se não concorda com o valor cobrado na sua fatura. reclame por escrito

Só assim o operador fica impedido de suspender o serviço. Nesses casos, o seu serviço deve manter-se ativo até à resolução da reclamação.

- ❗ As reclamações apresentadas telefonicamente através do apoio ao cliente dos operadores ou oralmente nas lojas não impedem a suspensão do serviço.



Posso pagar apenas parte da fatura?

O operador deve permitir-lhe pagar apenas parte do valor da fatura.

Nessas situações, a suspensão deve limitar-se aos serviços não pagos, sempre que tecnicamente possível. Só não será assim nas situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta.



O serviço foi suspenso. E agora?

A suspensão de serviços por falta de pagamento de faturas dura, no máximo, 30 dias. Durante esse período, deve:

- pagar a(s) fatura(s) em atraso; ou
- celebrar com o operador um acordo escrito para o pagamento (por exemplo, comprometendo-se a pagar em prestações).

Se o fizer, o serviço deve ser imediatamente restabelecido. Caso não seja tecnicamente possível fazê-lo de imediato, o serviço deve ser restabelecido no prazo máximo de 5 dias úteis.

O restabelecimento pode ter um custo que será refletido na fatura seguinte.

- ⚠ Durante a suspensão, o operador é obrigado a garantir-lhe o acesso a números grátis, como o 112.





O operador pode cancelar o contrato?

Se não pagar o valor em dívida ou não celebrar um acordo escrito para pagamento, o seu contrato será automaticamente cancelado após o período de suspensão.

O mesmo acontece se tiver celebrado um acordo de pagamento da dívida e não pagar uma prestação. Nesse caso, o operador deve avisá-lo por escrito com 8 dias de antecedência.



08

E depois do cancelamento?

Se o seu contrato for cancelado e tiver um período de fidelização, poder ser-lhe cobrados encargos. Além disso, será sempre devido o pagamento das faturas relativas aos serviços prestados até ao momento da interrupção.

Depois de o contrato ser cancelado, se quiser voltar a aceder a serviços de comunicações terá de celebrar um novo contrato, com o mesmo ou com outro operador. Este contrato pode ter condições diferentes e implicar uma fidelização.

 Se deixar por pagar ao operador valores superiores a 20% do salário



Se não pagar ao operador um valor superior ao mínimo nacional (ou seja, 106€ desde 1 de janeiro 2016), os seus dados podem ser incluídos numa lista de devedores. Se no futuro quiser celebrar um novo contrato de comunicações, o operador com quem quiser contratar poderá recusar-se a fazê-



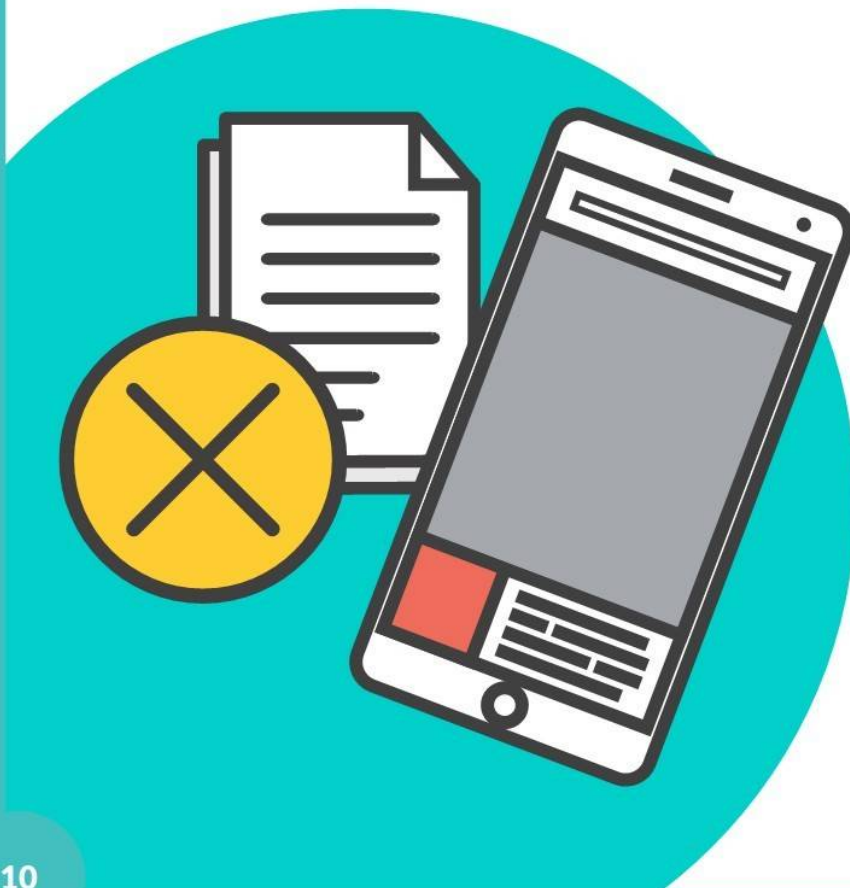
O serviço pode ser suspenso noutras situações?

Pode haver lugar à suspensão do serviço por outros motivos além da falha de pagamento das faturas, por exemplo quando exceda um determinado

volume de utilização, desde que tal esteja previsto no contrato. Nestes casos, o operador deve enviar um pré-aviso adequado, salvo casos fortu ou de força maior.

Para se informar sobre estas situações, contacte o operador ou consulte seu contrato.

- ❗ Os clientes têm direito a aceder aos serviços contratados de form contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas.



Como resolver um problema com o seu operador

Siga passo a passo o que lhe propomos:

1

Contacte o seu operador

O seu operador terá todo o interesse em resolver a situação. Verifique na página do operador na Internet ou nas faturas do serviço, por exemplo, os meios de contacto que pode utilizar.

Tenha em atenção que as chamadas para o apoio ao cliente dos operadores podem ter custos. Em alternativa, pode deslocar-se a uma loja e expor o problema a um funcionário.

2

Faça uma reclamação

Se o seu operador não resolver o problema ou se não ficar satisfeito com a solução que lhe for proposta, apresente reclamação por escrito.

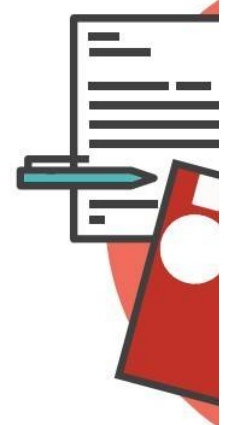
Pode fazê-lo através dos meios de contacto disponibilizados pelo seu operador ou dirigir-se a uma loja e utilizar o livro de reclamações. Procure ser objetivo a explicar o problema.

3

Recorra à resolução alternativa de conflitos

Se continuar sem resolver o seu problema, recorra a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou a um Julgado de Paz que decidirá quem tem razão.

Estes meios são mais rápidos, mais baratos e tão seguros como os tribunais



seguros como os tribunais.



Contactos relevantes

Direção-Geral do Consumidor
Tel.: 707 788 787

**CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo
 (Tribunal Arbitral de Consumo)**

Tel.: 258 809 335 (Viana do Castelo) ou 253 617 604 (Braga)

Cobertura geográfica: Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho e Vila Verde

**TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave
 (Tribunal Arbitral)**

Tel.: 253 422 410

Cobertura geográfica: Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa do Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vieira do Minho e Vizela

CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Tel.: 225 508 349

Cobertura geográfica: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira do Bairro, Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João do Oeiras, Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

Tel.: 239 821 690

Cobertura geográfica: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do

Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Tel.: 218 807 030

Cobertura geográfica: Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cas
Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesim
Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira

12

**CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos
de Consumo do Algarve**

Tel.: 289 823 135

Cobertura geográfica: Distrito de Faro

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira

Tel.: 291 750 330

Cobertura geográfica: Região Autónoma da Madeira

**CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos
de Consumo**

Tel.: 213 847 484

Cobertura geográfica: Zonas não abrangidas por outro Centro de Arbitrag
de Conflitos de Consumo





Reclamar à ANACOM

Se considerar que o seu operador não cumpriu as regras aplicáveis, contacte-nos, descrevendo de forma clara a situação e enviando-nos todos os elementos de prova que entenda úteis.

A sua reclamação permite-nos intervir junto dos operadores e corrigir comportamentos irregulares no mercado, reforçando a proteção dos consumidores.

É importante que saiba, porém, que não compete à ANACOM resolver conflitos entre consumidores e operadores. Para tal, pode dirigir-se aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.



14

**No Portal do Consumidor da ANACON
encontra informação e ferramentas
que o podem ajudar!**

- Informação sobre os seus direitos
- Minutas para reclamar ao seu operador
- Conselhos sobre como resolver problemas

- **Guias do Consumidor**
- **Contactos úteis**

www.anacom-consumidor.com





