



ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



Problemas com o seu operador? Saiba o que fazer e a quem recorrer

Guia para o utilizador de serviços de comunicações

Índice

| | |
|--|-----------|
| A informação é a sua maior aliada | 03 |
| Prevenir é o melhor caminho | 05 |
| Saber o que fazer ajuda a resolver | 07 |
| A ANACOM preocupa-se com os seus direitos | 13 |
| Em resumo | 15 |
| Informação útil | 16 |
| Glossário | 21 |

A informação é a sua maior aliada

Saber o que fazer e a quem recorrer para resolver problemas com o seu operador de comunicações é essencial para lidar com situações inesperadas e chegar a uma solução rápida e eficaz, sem desperdício de tempo.

As comunicações desempenham um papel fundamental no nosso dia a dia, pelo que a ocorrência de problemas, apesar de natural, é sempre motivo de alguma ansiedade e, por vezes, de grande irritação.

Este guia fornece-lhe a informação de que precisa para poder agir de forma rápida e eficaz quando tem um problema com os serviços de telefone fixo ou móvel, Internet, televisão ou com os serviços postais.

Aqui vai ficar a saber:

- **O que fazer**
quando tem um problema com o seu serviço de comunicações
- **A quem recorrer**
para resolver o seu problema
- **O que pode esperar da ANACOM**

Prevenir é o melhor caminho

Para evitar surpresas desagradáveis com os serviços de telefone fixo ou móvel, Internet, televisão ou com os serviços postais deve informar-se previamente sobre as condições do serviço que pretende contratar.

Antes de contratar um serviço de telefone fixo ou móvel, Internet, televisão ou um serviço postal:

- **Pergunte sem restrições**

Informe-se sobre todos os detalhes que envolvem o(s) serviço(s) de comunicações que pretende contratar. Cobertura, tarifário, qualidade de serviço, condições de faturação, período de fidelização são, entre outros, aspetos muito importantes e que podem variar de operador para operador e de serviço para serviço.

Esta informação vai ajudá-lo a escolher o operador e o serviço que melhor respondem às suas necessidades, evitando surpresas futuras. Pode obtê-la nas lojas, através das linhas de atendimento telefónico e nas páginas dos operadores na Internet.

- **Leia o contrato na totalidade e com atenção**

Conheça bem as condições que vai efetivamente contratar.

Lembre-se de que os contratos de serviços de comunicações não necessitam de ser celebrados por escrito e assinados para que sejam válidos. Peça sempre ao seu operador o contrato por escrito.

Os textos dos contratos são normalmente longos, de difícil leitura e as palavras utilizadas nem sempre são fáceis de entender, mas o tempo gasto a ler o contrato nunca é tempo perdido. Leia com calma, faça perguntas sobre tudo o que não seja claro para si, verifique se as respostas correspondem ao que está escrito e contrate apenas depois de ter percebido cada detalhe.

Saber o que fazer ajuda a resolver

Quando surge um problema, a solução nem sempre é difícil ou demorada. Por vezes, com um simples telefonema fica tudo resolvido. É importante ser objetivo e seguir, passo a passo, o que lhe propomos.

Passo1

Contacte o seu operador

Sempre que tiver um problema com um serviço de comunicações, a primeira coisa a fazer é contactar diretamente o seu operador. Ele terá todo o interesse em resolver os problemas dos seus clientes.

Os operadores dispõem de linhas telefónicas de apoio ao cliente (nomeadamente para contacto em caso de avaria ou necessidade de assistência técnica), para as quais pode ligar caso tenha algum problema. Encontra esses números nas páginas dos operadores na Internet e nas faturas do serviço, por exemplo.

Caso não consiga contactar o seu operador por telefone, utilize outros meios como carta, fax, e-mail ou formulário eletrónico disponível na página do operador na Internet.

Pode, ainda, deslocar-se a uma loja e apresentar a sua questão diretamente a um funcionário.

A ANACOM disponibiliza, no seu Portal do Consumidor, a lista com os contactos de todos os operadores e as regras de funcionamento das linhas de atendimento ao cliente. Basta ir a www.anacom-consumidor.pt, à área "**Problemas com o seu operador?**".

Custo das chamadas telefónicas para os operadores

O custo das chamadas para as linhas de apoio ao cliente e de assistência técnica varia de operador para operador. Saiba quanto poderá pagar em função dos números iniciais do telefone:

| | |
|--------------|--|
| 16xxx | Preço definido pelos operadores (informação que pode ser consultada na página do operador na Internet). |
| 800 | Grátis. |
| 808 | Preço de uma chamada local: 0,0861€ no primeiro minuto e 0,0391€ por minuto nos minutos seguintes (IVA incluído). |
| 707 | Preços máximos: 0,10 € por minuto para chamadas do telefone fixo e 0,25 € por minuto para chamadas do telefone móvel, acrescidos de IVA. |

Passo 2

Apresente uma reclamação

Se, após contactar o operador, o seu problema não ficou resolvido ou se não está satisfeito com a forma como o mesmo foi tratado, pode apresentar-lhe uma reclamação.

Reclame por escrito, sem se esquecer de fornecer os elementos de identificação que permitam ao seu operador contactá-lo com maior rapidez. Para tal, utilize o correio, fax, e-mail, formulário disponível na página do operador na Internet ou desloque-se a uma loja e preencha o livro de reclamações.

Procure ser claro e objetivo na forma como expõe o seu problema.

Consulte, no seu contrato, a informação sobre o modo de receção e tratamento de reclamações e verifique se o seu operador se comprometeu a indemnizar os clientes em caso de incumprimento do prazo máximo de resposta a reclamações. Note que, em alguns casos, o operador pode estabelecer um prazo dentro do qual pode reclamar sobre determinados assuntos.

Antes de reclamar informe-se sobre os seus direitos

A Direção-Geral do Consumidor (DGC), os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC) e as associações de defesa dos consumidores podem ajudá-lo a conhecer melhor os seus direitos. Este Guia fornece-lhe uma lista de contactos das entidades a quem pode recorrer para este efeito.

• O livro de reclamações

O livro de reclamações deve estar obrigatoriamente disponível em todas as lojas e estabelecimentos do operador com atendimento ao público. Usá-lo é muito simples.

• Usar o livro de reclamações é um direito

Quando solicita o livro de reclamações, os funcionários da loja são obrigados a disponibilizá-lo sem demora.

É expressamente proibido exigir um documento de identificação ou cobrar pela utilização do livro. Se se recusarem a entregar-lhe o livro de reclamações, pode chamar a polícia para que o acesso ao livro lhe seja facultado e a recusa fique registada.

• Como preencher a folha de reclamação

Descreva o motivo da sua reclamação de forma simples, clara, objetiva e completa.

Não se esqueça de indicar o seu nome e contactos e de identificar o operador. Se precisar, peça ajuda ao funcionário da loja, que tem obrigação de o ajudar.

O funcionário deve entregar-lhe o duplicado da folha de reclamação.

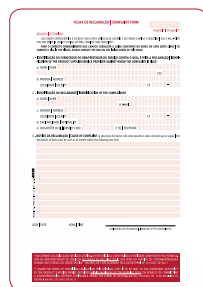
• O que acontece à reclamação

O original da folha de reclamação deve ser enviada pelo operador à ANACOM no prazo de 10 dias úteis. A ANACOM analisa a sua reclamação mantendo um registo de todas as reclamações que recebe, o que contribui para garantir a proteção dos consumidores de serviços de comunicações.

É importante ter presente que a ANACOM não resolve diretamente o conflito entre o cliente e o operador, cabendo-lhe verificar se a lei está a ser cumprida ou não. Caso não esteja, inicia uma investigação que pode levar à aplicação de sanções ao operador.

• Como acompanhar o tratamento dado à sua reclamação

Ao apresentar uma reclamação através do livro de reclamações tem a possibilidade de consultar o estado em que a mesma se encontra através da RTIC – Rede Telemática de Informação Comum (<http://rtic.consumidor.pt>), cuja gestão é da responsabilidade da Direção-Geral do Consumidor.



Passo 3

Recorra a um meio alternativo de resolução de conflitos

Pode sempre tentar resolver o conflito através de meios alternativos de resolução de conflitos, como os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou os Julgados de Paz, nomeadamente se a sua reclamação não for resolvida ou se considerar que a solução proposta não assegura os seus direitos.

A resolução alternativa de conflitos tem lugar fora dos tribunais e é uma solução mais fácil, mais rápida e mais barata, com iguais garantias de segurança. Por esta via pode obter, de forma muito mais simples, uma decisão que tem o mesmo valor que uma sentença judicial.

Os operadores de comunicações são obrigados a aceitar este tipo de resolução de conflitos.

• Quanto custa

Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo são, geralmente, gratuitos.

O recurso aos Julgados de Paz está sujeito ao pagamento único de 70 €, que pode ser repartido entre as partes. Este montante é reduzido para 50 €, caso as partes cheguem a acordo na fase de mediação.

• Quanto tempo demora

Nos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, o tempo médio de resolução de um processo é de 2 a 3 meses.

Nos Julgados de Paz, um processo dura, em média, cerca de 2 meses até haver uma decisão final.

- **O seu problema fica resolvido**

Se o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou o Julgado de Paz concordar com o que pretende, pode ordenar ao operador que resolva o seu problema e, até mesmo, que lhe atribua uma compensação financeira.

As decisões dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e dos Julgados de Paz têm o mesmo valor de uma sentença judicial e, em caso de incumprimento, pode sempre pedir a sua execução junto dos tribunais.

Caso não opte por recorrer a um meio alternativo de resolução de conflitos, pode sempre recorrer diretamente aos tribunais.

Para saber as condições de acesso a estas entidades contacte o Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios (GRAL) ou, diretamente, os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou os Julgados de Paz. Este Guia fornece-lhe uma lista de contactos que pode usar para o efeito.

A ANACOM preocupa-se com os seus direitos

Ao regular o sector das comunicações, a ANACOM contribui para a proteção dos interesses dos consumidores e para uma relação mais transparente e informada entre consumidores e operadores.

O que pode esperar da ANACOM

A ANACOM contribui para a proteção dos interesses dos consumidores através da regulação do sector, da supervisão do cumprimento das regras pelos operadores de comunicações e da divulgação de informação ao público.

Por lei, a ANACOM não pode dirimir litígios de consumo com o operador. Por exemplo, não pode, como regra, exigir ao operador o pagamento de qualquer indemnização por eventuais prejuízos.

Reclamar junto da ANACOM

Caso não fique satisfeito com a resposta do operador, pode sempre enviar uma reclamação à ANACOM, que lhe fornece a informação necessária para fazer valer os seus direitos. Depois de verificar se a lei está a ser cumprida, esta Autoridade pode aplicar uma sanção ao operador infrator.

A ANACOM publica periodicamente dados sobre as reclamações que recebe, incluindo um *ranking* dos operadores com maior número de reclamações nos serviços de telefone fixo e móvel, Internet e televisão.

Ao enviar a sua reclamação indique sempre:

- o seu nome e contactos;
- o(s) operador(es) de quem reclama;
- o(s) serviço(s) de que reclama;
- o seu número de cliente (se tiver);
- o problema, de forma clara, objetiva e completa;
- o nome e contactos de testemunhas ou outros elementos de prova.

Faça a sua reclamação utilizando, de preferência, o formulário eletrónico disponível no Portal do Consumidor da ANACOM, em **www.anacom-consumidor.pt**.

Em alternativa, pode utilizar os seguintes contactos:

Morada: Av. José Malhoa, 12, 1099-017 Lisboa

Tel: 800206665 (gratuito) / Fax: 217211001




E-mail: info@anacom.pt

Em resumo

- Antes de contratar, informe-se.
- Leia o seu contrato e saiba quais são os seus direitos.
- Se tiver um problema, comece por contactar o seu operador.
- O problema mantém-se? Apresente uma reclamação por escrito.
- Se isso não for suficiente para resolver o seu problema, recorra a um meio alternativo de resolução de conflitos ou aos tribunais.
- Se necessário, contacte a ANACOM.



Informação Útil

-  Centros de Informação ao Consumidor
-  Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo
-  Julgados de Paz

Aveiro

| | |
|--|-----------|
| CIAC Aveiro | 234406367 |
| SMIC Ílhavo | 234329623 |
| SIAC Oliveira de Azeméis | 256600607 |
| CIAC Santa Maria da Feira | 256370873 |
| CIAC Vale de Cambra | 256420510 |
| JP Oliveira do Bairro (concelhos de Oliveira do Bairro, Águeda, Anadia e Mealhada) | 234748567 |
| JP Santa Maria da Feira | 256362055 |

Beja

| | |
|--|-----------|
| CIAC Beja | 284311912 |
| CIAC Moura | 285250400 |
| JP Castro Verde (concelhos de Aljustrel, Almodôvar, Castro Verde, Mértola e Ourique) | 286320120 |
| JP Aljustrel (concelhos de Aljustrel, Almodôvar, Castro Verde, Mértola e Ourique) | 284600600 |

Braga

| | |
|--|-----------|
| CIAC Braga | 253262550 |
| CIAC Fafe | 253700400 |
| CIAC Guimarães | 253517440 |
| CIAC Vila Nova de Famalicão | 252312564 |
| CACC Vale do Ave (concelhos de Vieira do Minho, Póvoa do Lanhoso, Fafe, Guimarães, Vizela, Vila Nova de Famalicão, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde e Póvoa de Varzim) | 253422410 |
| CIMAC Vale do Cávado (CIAB) (concelhos de Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Esposende, Melgaço, Montalegre, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Vieira do Minho e Vila Verde) | 253617604 |
| JP Terras de Bouro | 253350060 |

Castelo Branco

| | |
|--|-----------|
| CIAC Castelo Branco | 272330330 |
| CIAC Covilhã | 275330600 |
| JP Belmonte (concelhos de Belmonte, Covilhã e Fundão) | 275912274 |
| JP Vila de Rei (concelhos de Oleiros, Mação, Proença-a-Nova, Sertã e Vila de Rei) | 274898117 |
| JP Sertã (concelhos de Oleiros, Mação, Proença-a-Nova, Sertã e Vila de Rei) | 274608612 |
| JP Proença-a-Nova (concelhos de Oleiros, Mação, Proença-a-Nova, Sertã e Vila de Rei) | 274673254 |

Coimbra

| | |
|---|-----------|
| CIAC Coimbra | 239821289 |
| CIAC Figueira da Foz | 233403333 |
| CACC Distrito de Coimbra (exceto o concelho de Pampilhosa da Serra) | 239821690 |
| JP Cantanhede | 231423965 |
| JP Mira | 231451961 |
| JP Montemor-o-Velho | 239689374 |
| JP Coimbra | 239801340 |
| JP Miranda do Corvo | 239530210 |
| JP Vila Nova de Poiares | 239420660 |

Faro

| | |
|----------------|-------------|
| CIAC Albufeira | 289599521 |
| CIAC Lagos | 282780900 |
| SMDC Loulé | 289415875 |
| CIAC Portimão | 282470706/7 |
| CIAC Tavira | 281320556 |
| CIMAC Algarve | 289823135 |

Guarda

| | |
|--|-----------|
| CIAC Guarda | 271220229 |
| PAC Gouveia | 238493743 |
| CIAC Seia | 238310238 |
| JP Aguiar da Beira (concelhos de Aguiar da Beira, Penalva do Castelo, Sátão, Trancoso e Vila Nova de Paiva) | 232689109 |
| JP Trancoso (concelhos de Aguiar da Beira, Penalva do Castelo, Sátão, Trancoso e Vila Nova de Paiva) | 271888021 |
| JP Vila Nova de Paiva (concelhos de Aguiar da Beira, Penalva do Castelo, Sátão, Trancoso e Vila Nova de Paiva) | 232602040 |

Leiria

| | |
|--|-----------|
| PAC Peniche | 262780102 |
| JP Óbidos (concelhos de Alcobaça, Caldas da Rainha, Óbidos e Nazaré) | 262950793 |

Lisboa

| | |
|--------------------------|-------------|
| CIAC Alenquer | 263730904 |
| CIAC Amadora | 214369046 |
| SMIC Cascais | 214815816 |
| CIAC Loures | 211150992/3 |
| SMIC Odivelas | 219320400 |
| SMIAC Oeiras | 214408355 |
| SMIC Sintra | 219236863 |
| CIAC Torres Vedras | 261310416 |
| CIAC Vila Franca de Xira | 263280460 |

CACC Lisboa (área Metropolitana de Lisboa, incluindo os concelhos de Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Sesimbra, Setúbal, Seixal, Sintra e Vila Franca de Xira)

| | |
|-------------|-----------|
| | 218807030 |
| JP Cascais | 214814150 |
| JP Lisboa | 217542350 |
| JP Odivelas | 219348600 |
| JP Sintra | 219236860 |

Portalegre

| | |
|-----------|-----------|
| GAC Elvas | 268621291 |
|-----------|-----------|

Porto

| | |
|------------------------|------------------------|
| CIAC Baião | 255540500 |
| GMIAC Felgueiras | 255318000/49 |
| GIAC Gondomar | 224660536 (ext.: 2036) |
| CIAC Lousada | 255820500 |
| GMIAC Maia | 229408633 |
| CIAC Matosinhos | 229399110/17 |
| CIAC Paços de Ferreira | 255860700 |
| CIAC Paredes | 255788800 |
| SMAC Porto | 222097091 |
| CIAC Póvoa de Varzim | 252090194 |
| CIAC Santo Tirso | 252830417 |
| CMIC Trofa | 252403690 |

| | |
|---|-----------|
| SCC Valongo | 229725016 |
| CIAC Vila do Conde | 252642727 |
| CIAC Vila Nova de Gaia | 223749242 |
| CACC Porto (concelhos do Porto, Matosinhos, Maia e Vila Nova de Gaia) | 225508349 |
| CACC Vale do Ave (concelhos de Vieira do Minho, Póvoa do Lanhoso, Fafe, Guimarães, Vizela, Vila Nova de Famalicão, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde e Póvoa de Varzim) | 253422410 |
| JP Trofa | 252480180 |
| JP Vila Nova de Gaia | 227839245 |

Santarém

| | |
|--------------------|------------------------|
| CIAC Abrantes | 241330157 |
| GIAC Entroncamento | 249720410 |
| GIAC Ourém | 249540900 (ext.: 6866) |
| NIAC Santarém | 243329950 |
| CIAC Tomar | 249329875 |

Setúbal

| | |
|--|------------------------|
| CIAC Almada | 212724763/52 |
| CIAC Barreiro | 212068142 (ext.: 8142) |
| CIAC Moita | 210816910/15 |
| GAC Montijo | 212327681 |
| GIAC Palmela, Pinhal Novo, Quinta do Anjo, Poceirão e Águas de Moura | 212336678 |
| CIAC Seixal | 212275688 |
| GAC Sesimbra | 212288500 |
| GAC Setúbal | 265534086 |
| JP Seixal | 212219200 |
| JP Setúbal | 265544210 |
| JP Palmela | 211547184 |

Viana do Castelo

| | |
|-----------------------|-----------|
| CIAC Viana do Castelo | 258806267 |
|-----------------------|-----------|

Vila Real

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| CIAC Vila Real | 259308100 |
| JP Santa Marta de Penaguião | 254821939 |
| JP Alijó (posto de atendimento) | 259957100 |
| JP Vila Real (posto de atendimento) | 259356706 |

Viseu

| | |
|---|---------------|
| CIAC Mangualde | 232619880 |
| CIAC Resende | 254877653/153 |
| CIAC Viseu | 232427427 |
| JP Carregal do Sal, Mangualde e Nelas | 232960455 |
| JP Tarouca | 254677595 |
| JP Castro Daire (posto de atendimento) | 232382214 |
| JP Moimenta da Beira (posto de atendimento) | 254520102 |

Madeira

| | |
|---------------------------------|-----------|
| SDC Funchal | 291200240 |
| CACC Região Autónoma da Madeira | 291750330 |
| JP Câmara de Lobos e Funchal | 291754418 |

Nacional

| | |
|---|-----------|
| Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (qualquer outra área geográfica não abrangida por outro CACC) | 213845131 |
| Direção-Geral do Consumidor | 707788787 |
| Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios | 808262000 |

LEGENDA

CACC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
CICA - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem
CIMAC - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo
CMIC - Centro Municipal de Informação ao Consumidor
GAC - Gabinete de Apoio ao Consumidor
GIAC - Gabinete de Informação e Apoio ao Consumidor
GMIAC - Gabinete Municipal de Informação e Apoio ao Consumidor
JP - Julgado de Paz
NIAC - Núcleo de Informação Autárquica ao Consumidor
PAC - Posto de Atendimento ao Cidadão
SCC - Serviço do Cidadão e do Consumidor
SDC - Serviço de Defesa do Consumidor
SMAC - Serviço Municipal de Apoio ao Consumidor
SMDC - Serviço Municipal de Defesa do Consumidor
SMIAC - Serviço Municipal de Informação e Apoio ao Consumidor
SMIC - Serviço Municipal de Informação ao Consumidor

Glossário

Período de fidelização

O “período de fidelização” ou período contratual mínimo corresponde à duração mínima do contrato que é aceite pelo cliente. No decurso desse período, o cliente compromete-se a não pôr fim ao contrato, sob pena de lhe poder ser exigido o pagamento de uma penalização. Pode encontrar no seu contrato o valor da quantia a pagar ou a forma de a calcular no caso de cancelamento antecipado do serviço.

Arbitragem

É um meio alternativo de resolução de conflitos, através do qual a decisão é transferida para terceiros, os árbitros. Para que o processo possa iniciar-se basta que uma das partes queira submeter o conflito à arbitragem.

Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo são associações privadas, sem fins lucrativos, que têm como objetivo:

- informar os consumidores e as empresas dos seus direitos e deveres na resolução de conflitos de consumo (aquisição de bens e serviços);
- resolver os conflitos de consumo (consumidores/empresas) de forma segura e rápida através de meios como a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Julgados de Paz

Os Julgados de Paz são tribunais com características especiais, competentes para resolver causas de valor reduzido de natureza cível, excluindo as que envolvam matérias do âmbito do Direito da Família, Direito das Sucessões e Direito do Trabalho, de forma rápida e com custos reduzidos.

O Portal do Consumidor da ANACOM

O Portal do Consumidor é um sítio na Internet onde a ANACOM coloca à sua disposição, de forma interativa, toda a informação que lhe permite manter-se atualizado sobre o sector das comunicações, conhecer os seus direitos, comparar tarifários, apresentar reclamações ou, simplesmente, dar-nos a sua opinião.

Aceda a **www.anacom-consumidor.com** e fique a conhecer o sector das comunicações em Portugal.

Ficha técnica

Edição - ICP - Autoridade Nacional de Comunicações • **ISBN** - 978-972-786-086-9 • **Design** - Mola Activism
Produção - Power House Activism • **Tiragem** - 20 000 Exemplares • **Data** - Março 2012



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

Sede

Av. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa
Portugal
Tel.: 217211000
Fax: 217211001

Serviços de atendimento ao público

800 206 665 (grátis)
Horário: 9h - 16h

www.anacom.pt