

Voz,  
Internet  
e TV



O que precisa  
de saber sobre

# Faturação 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.



**Esteja atento à faturação dos seus serviços. Conheça os seus direitos e saiba o que fazer se tiver um problema com os valores faturados.**

**[www.anacom-consumidor.com](http://www.anacom-consumidor.com)**

## A faturação dos serviços é mensal?

Sim, os serviços de comunicações eletrónicas devem ser cobrados todos os meses através de uma fatura que discrimine os serviços prestados e os respetivos preços.

Esta fatura pode ser enviada por carta ou disponibilizada eletronicamente, dependendo do que tenha acordado com o seu operador.



Caso não receba a sua fatura mensal, é importante que contacte o seu operador e confirme se os seus dados de contacto para envio de faturas estão corretos. Note que o não pagamento do serviço pode levar à sua suspensão.

## Em que data tenho de pagar?

A lei apenas obriga a que a fatura seja mensal. A definição dos ciclos de faturação, designadamente a data de emissão das faturas e a respetiva data limite de pagamento, cabe aos operadores. O seu operador pode, por exemplo, definir que as faturas devem ser pagas até ao dia 15 de cada mês.

Os ciclos de faturação e as datas limite de pagamento podem ser alterados pelos operadores.



A fatura mensal deve ser enviada com a antecedência mínima de 10 dias em relação à data limite de pagamento.

## E se receber faturas com mais de 6 meses?

Se lhe foi cobrado um valor relativo a serviços prestados há mais de 6 meses, pode recusar o pagamento invocando a prescrição do direito do operador a receber o preço correspondente. Para maior segurança, faça-o por escrito e guarde o comprovativo.

## Tenho direito a receber uma fatura detalhada?

Sim, mas a emissão das faturas detalhadas não é automática, sendo necessário que a solicite ao seu operador.

Para saber como são disponibilizadas as faturas detalhadas (por escrito ou eletronicamente) ou que informação incluem, contacte o seu operador. Esta informação deve constar do contrato.

- ❗ Nos pacotes de serviços, o preço é geralmente definido por referência à totalidade do pacote. Por esse motivo, a fatura detalhada pode não discriminar o valor dos vários serviços que os compõem.



## As faturas detalhadas podem ter custos?

Sim. Para saber qual o custo das faturas detalhadas, contacte o seu operador ou consulte o seu contrato.

Sem prejuízo, no serviço universal de telefone fixo, prestado atualmente pela NOS Comunicações, existe um nível mínimo de detalhe que deve ser assegurado gratuitamente aos utilizadores daquele serviço.

## Posso pedir faturas detalhadas de meses passados?

Por razões relacionadas com a proteção da privacidade e dos dados pessoais, o seu operador apenas pode conservar os dados relativos às suas comunicações durante 6 meses (prazo em que a fatura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado). Por esse motivo, o seu operador não poderá disponibilizar-lhe faturas detalhadas com mais de 6 meses.



## E se tiver dúvidas sobre a minha fatura?

Para saber se o seu operador está a faturar adequadamente o serviço, consulte o seu contrato. Este deve incluir o detalhe dos preços, bem como os meios de obtenção de informações atualizadas sobre todos os preços e encargos de manutenção aplicáveis.



Os descontos e reduções de preços podem ser temporários. Quando acabam, o valor a pagar pelos serviços será superior.



## E se o valor estiver errado?

Se não concordar com os valores cobrados, reclame por escrito. Utilize os contactos divulgados pelo operador no contrato, nas faturas ou na página na Internet ou dirija-se a uma loja e preencha o livro de reclamações.

Não deixe simplesmente de pagar, uma vez que a falta de pagamento de faturas pode levar à suspensão do serviço e, no limite, ao cancelamento do contrato.

Se for o caso, pode pagar apenas a parte que considera correta. Em caso de suspensão do serviço por falta de pagamento, 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.

- ❗ Se apresentar uma reclamação por escrito antes da suspensão do serviço, indicando que a dívida não existe ou que não lhe é exigível, o operador não pode suspender o seu serviço.



# Como posso evitar surpresas na fatura?

## Atenção à Internet no telemóvel

Quando comprar um telemóvel, verifique se este acede automaticamente à Internet e quais os preços de utilização desse serviço.

Para evitar ligações não pretendidas – por exemplo, quando usa determinadas funcionalidades ou aplicações – pode optar por barrar esse acesso, pontualmente ou de modo permanente.

Para saber como bloquear o acesso à Internet, consulte as instruções do seu telemóvel ou contacte o seu operador.



Os operadores devem divulgar os meios que disponibilizam aos seus clientes para controlo de consumos, quando existam. Pergunte ao seu operador se esta funcionalidade está disponível e como pode ativá-la.

## Saiba quais as chamadas incluídas no seu tarifário

Se o seu tarifário de telefone inclui chamadas gratuitas para determinados números, certifique-se junto do operador de quais os números incluídos.

Por exemplo, alguns tarifários incluem chamadas gratuitas para números da rede fixa (iniciados por 2 e, para alguns operadores, também iniciados por 3). Nesses casos, o valor das chamadas para outros tipos de números (como os iniciados por 6, 7 ou 8) acresce ao valor a pagar em virtude do tarifário contratado.



Os números iniciados por 6 (601, 607, 608, 646 e 648, que só podem ser utilizados após pedido escrito ao operador) ou por 7 (707, 760, etc.) têm geralmente custos superiores aos de uma chamada normal.

## O que é a lista de devedores?

Se tiver faturas em dívida de valor superior a 20% do salário mínimo nacional (ou seja, 106€ desde 1 de janeiro de 2016), os seus dados podem ser incluídos numa lista de devedores.

Antes de incluir os seus dados nesta lista, o operador deve notificá-lo para, em 5 dias, pagar o valor em dívida, provar que a dívida não existe ou que esta não lhe é exigível (por exemplo, porque já prescreveu).

Os seus dados não podem ser inscritos na lista de devedores:

- durante o cumprimento de acordo para o pagamento da dívida, se o tiver celebrado;
- se justificar a falta de pagamento das faturas com o não cumprimento do contrato pelo próprio operador; ou
- se tiver reclamado do valor faturado ou provar que não deve o montante que lhe é cobrado.

Assim que for pago o valor em dívida, os dados devem ser imediatamente eliminados da lista.

À exceção do operador do serviço universal de telefone fixo (NOS Comunicações), que é obrigado a prestar este serviço a todos os utilizadores que o solicitem, qualquer operador pode recusar-se a contratar um serviço com um utilizador que tenha quantias em dívida, mesmo que com outro operador, salvo se a faturação em causa tiver sido reclamada.

# 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.



# 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 de 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 de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da 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, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira

**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 Arbitragem 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.



# No Portal do Consumidor da ANACOM 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](http://www.anacom-consumidor.com)

