

# Roaming



Nesta fase em que as fronteiras entre países estão a ser progressivamente reabertas, alertamos para os cuidados que deve ter e as regras aplicáveis à utilização de serviços de comunicações eletrónicas no estrangeiro. Se viajar para fora de Portugal, o serviço de roaming permite-lhe continuar a utilizar o seu telemóvel, tablet ou computador portátil, ou seja, fazer e receber chamadas de voz, enviar e receber SMS ou aceder à Internet nestes equipamentos.

## O que necessita de saber antes de viajar?

Antes de viajar deve contactar o seu operador e confirmar:

- se o serviço de roaming está disponível no país de destino e, caso esteja, se é ativado automaticamente ou se é necessário pedir a sua ativação;
- quais os preços da utilização de serviços em roaming;
- que rede deve escolher no país que vai visitar, de forma a diminuir os custos (em particular no caso das comunicações para fora do Espaço Económico Europeu);
- como aceder ao voice mail em roaming (o código de acesso pode ser diferente), quanto custa e, se for o caso, como desativar este serviço;
- se a funcionalidade que permite limitar o consumo está ativa no serviço de Internet em roaming e, em caso afirmativo, qual o limite aplicável; e
- se é necessário trocar o telemóvel (dependendo do país de destino pode ser necessário um equipamento dual-band ou tri-band).

Procure também informar-se sobre o contacto do serviço de atendimento do seu operador para o qual pode ligar a partir do estrangeiro e quais os preços das comunicações para este serviço.

## Estando no estrangeiro, como posso saber quanto custa utilizar o serviço?

Quando viaja para fora do país, ao entrar no país de destino deve receber gratuitamente uma mensagem com informações personalizadas básicas sobre os preços em roaming (incluindo IVA) aplicáveis às comunicações recebidas e efetuadas.

Se o país de destino pertencer ao Espaço Económico Europeu, essa mensagem deve incluir informação sobre os preços das comunicações nesse país (incluindo IVA), um número gratuito para obter informações detalhadas sobre os preços dos SMS, MMS, chamadas de voz e comunicações de dados, a possibilidade de aceder aos serviços de emergência gratuitamente através

do 112, informações sobre a política de utilização responsável (PUR) – caso esta seja aplicável – a que os clientes poderão estar sujeitos no Espaço Económico Europeu, bem como as sobretaxas aplicáveis se essa PUR for excedida.

## Os preços em roaming variam consoante o operador selecionado no país de destino?

Sim, em particular no caso das comunicações para fora do Espaço Económico Europeu. Antes de viajar informe-se junto do seu operador sobre qual o operador móvel do país de destino que lhe oferece as melhores condições.

## Quanto custam as comunicações em roaming?

Fora do Espaço Económico Europeu, os operadores continuam a poder aplicar custos acrescidos, pelo que é importante que se informe junto do seu operador antes de viajar.

Dentro do Espaço Económico Europeu, desde 15 de junho de 2017 que os operadores estão obrigados a implementar o Roam Like at Home (RLAH), exceto se demonstrarem ao regulador não conseguirem recuperar os custos em que incorrem associados à prestação dos serviços de roaming.

Sempre que viajar dentro do Espaço Económico Europeu, as comunicações realizadas não podem exceder as tarifas que paga com as comunicações nacionais (no caso das chamadas, dos SMS, MMS e das videochamadas efetuadas, esse preço não deve exceder o preço pago pelas comunicações para outras redes nacionais).

Se tiver subscrevido um tarifário nacional cuja mensalidade inclua um determinado volume de chamadas/SMS/MMS nacionais gratuitas, o tráfego de roaming deve ser descontado a esse mesmo volume e ser gratuito até atingir o correspondente limite.

## Existe alguma política de utilização responsável (PUR) no roaming que os operadores podem aplicar?

Os operadores podem aplicar uma política de utilização responsável (PUR) para o serviço de roaming, que pode revestir três formas:

- **Fixação de um limite específico ao consumo de dados** em roaming entre países do Espaço Económico Europeu, cujo valor deve ser calculado de acordo com os critérios definidos em regulamento europeu. Caso atinja esse limite, o preço das comunicações de dados em roaming poderá ser acrescido da sobretaxa definida para este serviço. Os operadores que optarem pela implementação da PUR devem incluir nos contratos com os clientes de

roaming todos os termos e condições a ela associados. Assim, confirme se, a partir de 15 de junho de 2017, o tarifário que subscreveu a nível nacional tem limites específicos para as comunicações de dados em roaming. Para as restantes comunicações, os operadores não podem fixar limites de consumo específicos para roaming entre países do Espaço Económico Europeu. Se a mensalidade do seu tarifário nacional incluir um determinado volume de chamadas, SMS e/ou MMS nacionais gratuitas, o tráfego de roaming deve ser igualmente descontado a esse mesmo volume e ser gratuito até atingir o correspondente limite;

- **Fixação de mecanismos de controlo** com base em indicadores objetivos que permitam avaliar se o utilizador realiza maioritariamente as suas comunicações móveis em roaming e não em território nacional. Os operadores devem avaliar esta situação por um período de pelo menos 4 meses. Se concluírem que existem elementos de prova objetivos e fundamentados que indiquem que o cliente fez uma utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, os operadores devem alertá-lo para a situação antes de aplicar qualquer sobretaxa;
- **Os operadores podem ainda solicitar aos clientes de roaming que façam prova de que têm residência habitual em Portugal ou laços estáveis com o país.** Se se recusarem a fazer prova, o operador pode aplicar uma sobretaxa.

É possível estabelecer um limite à utilização da Internet em roaming?

Dentro do Espaço Económico Europeu, caso pretenda estabelecer um limite de consumo de Internet em roaming, deve contactar o seu operador, que deve ativar o serviço de controlo de consumo acumulado gratuitamente e no prazo máximo de 1 dia. Esta funcionalidade deve garantir que o custo com a utilização do serviço não ultrapassa um limite financeiro específico, proposto pelo operador, a menos que o cliente o autorize. Por defeito, este limite é de 50€/mês (sem IVA). Se quiser optar por um limite inferior ou superior, deve informar o seu operador. Quando é atingido 80% do limite de consumo, o operador deve enviar um aviso para

o seu telemóvel ou computador. Ainda antes de o limite ser ultrapassado, o operador deve também enviar um aviso que o informe sobre o que fazer para continuar a aceder à Internet em roaming após ultrapassar o limite de consumo definido e quais os custos do consumo adicional. Se não seguir as instruções dadas pelo operador móvel, uma vez atingido o limite definido, este deve suspender imediatamente o acesso ao serviço.

Fora do Espaço Económico Europeu, esta funcionalidade pode não estar disponível se o operador do país visitado não permitir aceder à informação relativa ao consumo de Internet do utilizador em tempo real. Nesse caso, quando entra no país, o utilizador deve receber uma mensagem gratuita informando-o de que não está disponível a funcionalidade de limite de consumos.

## O que posso fazer para diminuir os custos da utilização de serviços em roaming fora do Espaço Económico Europeu?

Quando viaja para um país fora do Espaço Económico Europeu, as suas comunicações móveis podem encarecer bastante por causa do serviço de roaming. Existem algumas informações que deve considerar para procurar reduzir os custos das suas comunicações:

- Consulte o seu operador móvel antes de viajar para saber qual o operador do país de destino que tem as tarifas mais económicas para as comunicações que vier a realizar e qual(is) o(s) operador(es) com o(s) qual(is) o seu operador nacional tem acordos de roaming;
- Verifique regularmente o saldo para controlar a despesa com a utilização de serviços em roaming. Além disso, pode tentar gerir os seus consumos evitando realizar comunicações mais caras (por exemplo, as chamadas recebidas são normalmente mais baratas do que as chamadas realizadas, o mesmo acontecendo com o envio de SMS). Atenção à utilização do voice mail, que pode ter custos. Para as chamadas de voz pode recorrer, alternativamente, a cabines telefónicas públicas ou adquirir cartões de chamadas pré-pagas no país de destino.
- No caso do acesso à Internet, informe-se junto do seu operador sobre como pode estabelecer um limite de consumos para evitar faturas de valor excessivo. Sempre que possível, recorra a pontos WiFi ou a acessos fixos à Internet. Averigue a existência de ofertas específicas dos operadores locais para aceder a serviços de dados. Recordamos que, fora do Espaço Económico Europeu, a funcionalidade de "limite de consumo" não se aplica se o operador do país visitado não autorizar o seu

operador nacional a acompanhar os seus consumos de Internet em tempo real. Nesse caso, quando entra no país de destino, deve ser notificado por SMS, sem atrasos e gratuitamente, de que não estão disponíveis nem informações sobre o seu consumo acumulado, nem qualquer funcionalidade que lhe garanta não ultrapassar um limite financeiro específico.

- **Contacte o operador antes de viajar para obter informações sobre o volume de tráfego normalmente despendido nas aplicações que pretende utilizar em roaming (ex.: consulta e envio de emails, download de documentos, etc.) e sobre alternativas para controlar o volume de tráfego, já que a unidade de medição – byte – pode ser de difícil controlo.**

## As chamadas de voz recebidas no estrangeiro são pagas?

Podem ter de pagar as chamadas que recebe no estrangeiro, em particular no caso de chamadas recebidas fora do Espaço Económico Europeu, cujo preço deve ser confirmado junto do operador antes de viajar.

As chamadas recebidas em países do Espaço Económico Europeu e oriundas do Espaço Económico Europeu são, desde 15 de junho de 2017, gratuitas, exceto em alguns casos de violação pelo cliente da PUR do roaming (se o operador tiver optado por implementar uma PUR). Nesta situação, poderá ter de pagar, no máximo, 0,0079€/minuto.

## E as mensagens de voz deixadas no voice mail?

Entre países do Espaço Económico Europeu, as mensagens deixadas no voice mail não têm custos. No entanto, pode ter de pagar para ouvir as mensagens de voz gravadas. Consulte o seu operador para obter informação sobre quanto poderá ter de pagar.

Nos restantes países, mesmo que tenha o seu telemóvel desligado, pode ter de pagar se alguém lhe deixar uma mensagem de voz no voice mail. Informe-se junto do seu operador sobre os tarifários de roaming e sobre como evitar estes custos (por exemplo, desativando o voice mail antes de viajar).

Para esclarecer dúvidas ou obter informação adicional sobre roaming consulte o Portal do Consumidor da ANACOM – [www.anacom-consumidor.pt](http://www.anacom-consumidor.pt).

Pode também contactar diretamente a ANACOM através do livro de reclamações eletrónico – [www.livrodeclamacoes.pt](http://www.livrodeclamacoes.pt) – selecionando a opção "Pedir Informação".

Se necessário, contacte-nos através da linha telefónica gratuita 800 206 665.