

## **Guião do Podcast**

Olá.

Seja bem-vindo ao Podcast ANACOM.

Neste episódio vamos explicar-lhe os seus direitos e as medidas a tomar quando se deparar com falhas no seu serviço de comunicações.

De acordo com a lei, tem o direito de usufruir dos serviços que contratou de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas. Isto significa que o seu operador é responsável por resolver quaisquer avarias ou falhas do serviço que sejam da sua responsabilidade.

### **Como pode atuar perante uma avaria do seu serviço?**

**Em primeiro lugar**, deve reportar de imediato a situação ao seu operador, através dos respetivos meios de contacto, que encontra no respetivo site na Internet. Em seguida, consulte no seu contrato qual o prazo máximo estipulado para o operador reparar avarias e a indemnização a que terá direito se esse prazo não for cumprido. Veja também no contrato qual a compensação a que terá direito caso o técnico não compareça na data agendada para a reparação da avaria.

### **Em que situações tem direito a ser compensado em caso de avaria do serviço?**

Se o motivo da avaria não for da sua responsabilidade e os serviços contratados se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas no mesmo período de faturação, tem direito a uma compensação equivalente ao preço que seria devido pela prestação do serviço durante o período em que o serviço permaneceu indisponível. Por exemplo, se o seu serviço custa 3€ por dia e esteve sem acesso a este durante dois dias, deverá receber 6€.

O operador deve creditar automaticamente o valor devido na fatura seguinte ou, no caso de serviços pré-pagos, creditá-lo no respetivo saldo, independentemente do seu pedido de reembolso.

Caso já não seja cliente do operador, o reembolso deve ser efetuado por qualquer meio direto, nomeadamente por transferência bancária ou cheque, no prazo de 30 dias a contar da data do fim do contrato.

Note que o referido período de 24 horas é contado a partir do momento em que a situação de indisponibilidade seja do conhecimento do operador ou lhe tenha sido comunicada pelo utilizador. Por isso, recomendamos que qualquer avaria seja participada ao operador e que essa comunicação seja rápida!

O operador deve ainda reembolsá-lo pelos custos que teve com a participação da avaria que não seja da responsabilidade do cliente. Por exemplo, se gastou 2€ numa chamada para a linha telefónica do operador, para participar uma avaria que não seja da sua responsabilidade, esse valor deve ser acrescentado à compensação devida pela falha no serviço.

Se, após o reporte da avaria ao operador, os serviços se mantiverem indisponíveis por mais de 15 dias, tem o direito de cancelar o contrato sem qualquer custo, mesmo durante o período de fidelização.

Em resumo, tem o direito a aceder ao serviço contratado sem interrupções, pelo que em caso de falhas ou avarias:

- recomendamos que reclame ao operador qualquer falha no serviço;
- tem o direito a ser compensado se o serviço estiver indisponível mais de 24h;
- tem o direito a ser reembolsado pelos custos em que incorreu a participar a avaria ao operador; e
- tem o direito a cancelar o contrato sem custos caso a falha do serviço se prolongue por mais de 15 dias.

Para mais informação visite o Portal do Consumidor da ANACOM em [anacom-consumidor.pt](http://anacom-consumidor.pt) ou ligue-nos através no número gratuito 800 206 665.