

## Guião do Podcast

Olá!

Seja bem-vindo ao Podcast ANACOM.

Neste episódio vamos informá-lo sobre os seus direitos enquanto utilizador de serviços de comunicações eletrónicas.

A Lei das comunicações eletrónicas prevê um conjunto de direitos dos utilizadores que os protegem em função dos serviços de comunicações em causa. Começamos pelo **direito de aceder, em condições de igualdade, às redes e serviços**. Isto significa, por exemplo, que um operador não poderá aplicar requisitos ou condições gerais de acesso (aos serviços) diferentes pelo facto de ser de uma nacionalidade diferente.

Depois, temos o **direito de aceder gratuitamente aos serviços de emergência**, como o 112 e o **direito à transparência na contratação de serviços**. Este direito implica que tenha acesso a informações claras sobre as condições de oferta e utilização dos serviços. Deve ainda ser-lhe entregue um resumo do contrato em suporte duradouro antes da sua celebração, sendo obrigatório o seu consentimento.

Outro dos seus direitos é o **direito a ser informado, com uma antecedência mínima de 15 dias, do fim da oferta de um determinado serviço de comunicações eletrónicas**.

Além disso, tem o **direito a receber gratuitamente faturas mensais** com a informação sobre o período de fidelização e o valor da penalização a pagar caso peça o cancelamento antecipado do serviço; podendo, ainda, receber, mediante pedido, faturas detalhadas com o nível de detalhe mínimo definido pela ANACOM.

Também tem o **direito de ter na fatura da primeira mensalidade todos os custos de instalação discriminados**; o **direito de não pagar bens ou serviços de terceiros faturados** sem a sua autorização prévia; o **direito de aceder a mecanismos de controlo da utilização dos serviços** faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo e o **direito de dispor do barramento seletivo de comunicações**, ou seja, caso pretenda ativar o acesso a serviços de audiotexto ou

de valor acrescentado, pode solicitar ao operador, por escrito, o respetivo desbarramento.

Tem o **direito de aceder aos serviços contratados de forma contínua**, sem interrupções ou suspensões indevidas e o **direito de obter uma redução imediata e proporcional do valor da mensalidade** contratada em caso de suspensão dos serviços durante 24h seguidas ou mais.

Existe ainda o **direito de resolver o contrato sem custos, no caso de:**

- Discrepância significativa, continuada ou recorrente, entre o desempenho real dos serviços e o desempenho indicado no contrato
- Indisponibilidade dos serviços por mais de 15 dias
- Alteração das circunstâncias do consumidor (ex. desemprego), e
- Alteração das condições contratuais pelo operador.

**Tem também o direito de mudar de operador** sem interrupção indevida de serviços e de portar o número de telefone, o **direito de desbloquear o equipamento** para a utilização de serviços de qualquer operador, o **direito de reclamar e de recorrer aos procedimentos de tratamento de reclamações** pelos operadores e o **direito de reclamar e de recorrer aos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios**.

Agora que conhece estes direitos que a Lei das Comunicações Eletrónicas lhe atribui ao utilizar os serviços de comunicações, faça-os valer perante os operadores! Se não concorda com uma situação, reclame por escrito ao operador, através do Livro de Reclamações que se encontra disponível nas lojas físicas ou online. Se não ficou satisfeito com o tratamento dado à sua reclamação, recorra a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou a um Julgado de Paz.

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.