

Guião do Podcast

Olá!

Seja bem-vindo ao Podcast ANACOM.

Vivemos tempos desafiantes com o aumento generalizado de preços nos vários sectores da Economia e o sector das comunicações eletrónicas não é exceção. No entanto, existem algumas formas que podem ajudar as famílias a reduzirem as suas despesas com o contrato de comunicações.

Celebra-se hoje, 31 de outubro, o Dia Mundial da Poupança e para assinalar este dia, preparámos um Podcast especial com 10 dicas práticas de gestão financeira que irão certamente ajudá-lo.

Dica 1: Contrate apenas os serviços de que necessita e compare ofertas

Antes de contratar um serviço, comece por avaliar se faz sentido escolher um pacote com vários serviços, como telefone fixo, telefone móvel, televisão, internet fixa e móvel.

Se, por exemplo só faz uso de um ou dois serviços, talvez não se justifique escolher um pacote de múltiplos serviços.

Após conhecer as suas necessidades, compare as várias ofertas dos operadores.

Pode utilizar a ferramenta interativa disponibilizada pela ANACOM – o COM.escolha – que permite consultar os tarifários dos operadores ou analisar diretamente as suas páginas na Internet e aí pedir ao operador para o contactar telefonicamente.

No fim, escolha a oferta que melhor se adequa às suas necessidades em preços e serviços!

Dica 2: Verifique se é elegível para a Tarifa Social de Internet – a TSI

A TSI, com uma mensalidade de 5€ mais IVA, está disponível para consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais, como, por exemplo, beneficiários do complemento solidário para idosos, do Rendimento social de inserção, de prestações de desemprego, de abono de família, de pensão social de velhice ou de pensão social de invalidez.

Saiba mais, no Portal do Consumidor da ANACOM ou contacte telefonicamente a ANACOM.

Dica 3: Verifique o período de fidelização com o seu operador antes de decidir mudar

Se encontrou uma oferta de serviços mais barata ou mais vantajosa e está a planear mudar de operador, é importante que confirme com o seu atual operador se tem um período de fidelização em curso.

Em caso afirmativo, será aplicada uma penalização se optar pelo cancelamento antecipado, o que será um custo a tomar em consideração na sua decisão de mudar.

Dica 4: Avalie a possibilidade resolver o contrato em caso de alterações contratuais com impacto no preço ou noutras condições de utilização dos serviços

Se o operador aumentar o preço do serviço em condições diferentes das previstas no contrato ou se alterar outras condições de utilização com impacto nos custos dos serviços, deve enviar-lhe um pré-aviso de alteração contratual, no mínimo com um mês de antecedência. Nesse caso, e após receber o pré-aviso, tem 30 dias para cancelar o contrato sem qualquer custo, caso não aceite as novas condições, o que pode ser uma oportunidade para procurar uma oferta mais ajustada às suas necessidades em termos de preço e de serviços.

Dica 5: Evite custos excessivos de Internet móvel

Ao comprar um smartphone, verifique se este acede automaticamente à Internet móvel e conheça os preços associados à utilização desse serviço.

Evite consumos não pretendidos. Saiba que ao utilizar determinadas funcionalidades ou aplicações (como por exemplo o GPS) estará, desde logo, a fazer uso dos dados no seu telefone. Pode optar por barrar esse acesso, pontualmente ou de modo permanente.

Caso os serviços de acesso à Internet sejam faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo, os operadores devem disponibilizar, aos consumidores, um mecanismo de controlo de utilização que permite saber atempadamente o nível de consumo dos serviços, seja através de uma *app*, seja através de SMS de alertas de consumo. Para se informar sobre estas funcionalidades, contacte o seu operador.

Dica 6: Tenha cuidado com as chamadas para números de tarifa especial, com as mensagens de valor acrescentado e serviços subscritos na Internet!

Esteja atento a números de tarifa especial, como os que começam com 707, 708 e 760, que geralmente não estão incluídos nos pacotes de minutos. Evite também custos inesperados com mensagens de valor acrescentado, como notícias ou entretenimento, que são cobrados por cada mensagem recebida.

Este tipo de chamadas e mensagens, sobretudo quando realizadas ou recebidas inadvertidamente podem acarretar custos inesperados e avultados na sua conta ao final do mês.

Saiba que o seu operador apenas pode cobrar serviços subscritos em páginas WAP (*Wireless Application Protocol*) se tiver autorizado prévia e expressamente esses pagamentos, através de uma declaração em suporte duradouro, como por ex. em papel, pen USB, CD, cabendo ao operador fazer prova dessa autorização.

Dica 7: Renegocie o seu contrato com o operador em caso de dificuldade no pagamento das faturas

Tenha em atenção que a falta de pagamento de faturas mensais pode levar à suspensão do serviço e, no limite, ao cancelamento do contrato, com eventuais implicações, como o pagamento dos encargos devidos por cancelamento antecipado se estiver em curso um período de fidelização.

Assim, se estiver com dificuldade em pagar as suas faturas, recomendamos que contacte de imediato o operador e proponha o pagamento do valor em prestações e procure renegociar o seu contrato para um valor mensal mais acessível. Note, contudo, que a alteração do contrato pode implicar um novo período de fidelização, sempre que o operador lhe conceda benefícios ou vantagens contratuais que o justifiquem.

Dica 8: Conheça as situações em que é possível suspender temporariamente o contrato

Caso a sua vida sofra uma alteração extraordinária das circunstâncias que estiveram na base da contratação dos serviços, poderá pedir a suspensão temporária do seu contrato. Essas situações são, por exemplo:

- A perda do local onde são prestados os serviços;
- A alteração de residência para o estrangeiro;
- A ausência da residência devido a cumprimento de pena de prisão, incapacidade, doença prolongada ou estado de dependência de cuidados de terceiros;
- O desemprego ou baixa médica.

A suspensão do contrato mantém-se enquanto durar o motivo que a justifica. Se a suspensão se prolongar por mais de 180 dias, poderá invocar a caducidade do contrato, ou seja, o seu cancelamento.

Dica 9: Conheça as situações em que é possível cancelar o contrato sem custos por incumprimento do período de fidelização.

As situações em que pode cancelar sem custos, mesmo que tenha um período de fidelização, são as seguintes:

- Se alterar a sua residência (de forma permanente) para uma zona onde o operador não assegure a prestação do serviço contratado ou um equivalente;
- Se emigrar;
- Se ficar desempregado devido a despedimento por motivo que não seja da sua responsabilidade e que implique perda do rendimento mensal disponível; ou
- Se ficar incapacitado para o trabalho, de forma permanente ou temporária (desde que superior a 60 dias), que implique perda do rendimento mensal disponível.

Saiba tudo sobre este tema no guia sobre cancelamento de serviços que disponibilizamos no Portal do Consumidor da ANACOM.

Dica 10: Procure ajuda junto da RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

A RACE presta um serviço gratuito de apoio, informação e aconselhamento a consumidores que se encontrem em situação de risco de incumprimento dos contratos de crédito. Caso esteja nesta situação não aguarde mais para pedir ajuda! Esta organização irá ajudá-lo a melhor gerir o seu orçamento e traçar um plano de ação para resolver em definitivo as dívidas acumuladas.

Esperamos que estas dicas tenham sido úteis para ajudá-lo a gerir melhor os seus contratos de comunicações e as suas finanças pessoais.

Para mais informação visite o Portal do Consumidor da ANACOM em anacom-consumidor.pt ou ligue-nos através no número gratuito 800 206 665.