

Comunicações  
em Portugal



O que precisa  
de saber sobre a

# Tarifa social de Internet

# **A ANACOM**

**A ANACOM é a 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.



**Saiba como aceder à  
tarifa social de Internet, quem  
pode beneficiar e o que  
deve fazer para a solicitar.  
Explicamos tudo neste guia.**

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

## O que é a tarifa social de Internet?

A tarifa social de Internet permite aos consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais aceder à Internet de banda larga a um preço reduzido.

Esta medida tem como objetivo promover a inclusão digital destes consumidores, especialmente depois de se verificar, no contexto da pandemia da doença COVID-19, que existe uma dependência cada vez maior da Internet para o desempenho de tarefas essenciais, como o teletrabalho e o ensino à distância.

Esta tarifa foi criada pelo [Decreto-Lei n.º 66/2021, de 30 de julho](#).



## Quem pode beneficiar da tarifa social de Internet?

Os beneficiários da tarifa social de Internet são:

- beneficiários do complemento solidário para idosos;
- beneficiários do rendimento social de inserção;
- beneficiários de prestações de desemprego;
- beneficiários do abono de família;
- beneficiários da pensão social de velhice;
- beneficiários da pensão social de invalidez, do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para inclusão;
- agregados familiares com rendimentos anuais até 5808 euros, acrescidos de 50% por cada elemento do agregado familiar que não disponha de qualquer rendimento, incluindo o próprio, até um limite de 10 pessoas;
- estudantes universitários deslocados, para estudar, noutros municípios do país que integrem os agregados familiares referidos no último ponto.



## Qual é o preço da tarifa social de Internet?

A tarifa social de Internet tem um preço mensal de 5 euros + IVA.

Pode ainda ser cobrado pelo operador um valor máximo para a ativação do serviço e/ou equipamento de acesso de 21,45 euros + IVA. O beneficiário da tarifa social de Internet pode optar pelo pagamento deste valor em 6, 12 ou 24 meses, a par da possibilidade de pagamento integral na primeira fatura.

## Existe algum limite de tráfego mensal para a tarifa social de Internet?

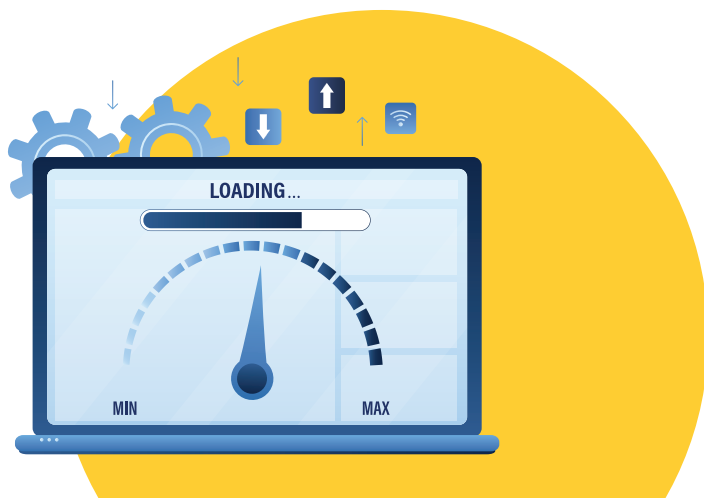
O valor mínimo de tráfego mensal que os prestadores de serviço devem assegurar no âmbito da tarifa social de Internet está fixado em 15 GB.



## Qual a velocidade da Internet mínima que posso ter com a tarifa social de Internet?

A tarifa social de Internet inclui um serviço de Internet de banda larga (fixa ou móvel) com velocidades mínimas de 12Mbps de *download* e 2Mbps de *upload*, de modo a permitir:

- utilizar o correio eletrónico;
- procurar e consultar todo o tipo de informação em motores de pesquisa;
- utilizar ferramentas educativas e de formação;
- aceder a jornais ou notícias;
- comprar ou encomendar bens ou serviços;
- procurar emprego;
- efetuar ligações em rede, a nível profissional;
- utilizar serviços bancários *online* e serviços da Administração Pública;
- utilizar redes sociais e mensagens instantâneas;
- efetuar chamadas e videochamadas com qualidade.



## Como posso pedir a tarifa social de Internet?

Caso seja elegível para a atribuição da tarifa social de Internet, ou seja, se reunir os requisitos para ser beneficiário desta tarifa, deverá realizar o pedido junto do operador acompanhado da seguinte informação:

- nome completo;
- número de identificação fiscal (NIF);
- morada fiscal do titular do contrato.

No caso específico dos estudantes universitários, inseridos em agregados familiares que sejam elegíveis, deverão ainda apresentar uma declaração comprovativa de matrícula em estabelecimento de ensino superior e um documento comprovativo da respetiva morada de residência atual (contrato de arrendamento; contrato de hospedagem que pode ser em residência universitária ou em residência particular; atestado de residência emitido pela junta de freguesia; ou faturas de serviços públicos essenciais).





## Os operadores podem exigir-me a entrega de declaração da Autoridade Tributária e Aduaneira e/ou da Segurança Social?

Não. Quando faz o pedido da tarifa social de Internet a um operador, deve indicar o seu nome completo, o NIF e a morada fiscal. De seguida, o operador envia estes dados à ANACOM, que verifica junto dos serviços competentes da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira, se cumpre os requisitos para beneficiar desta tarifa.

## Após fazer o pedido, quando fica disponível a tarifa social de Internet?

Após receção do pedido, devidamente instruído, os operadores verificam, junto da ANACOM, se cumpre os requisitos para beneficiar da tarifa social de Internet. Depois de receber a confirmação de que o requerente da tarifa social de Internet pode beneficiar desta tarifa, os operadores devem ativar o serviço no prazo máximo de 10 dias.



## Pode existir mais do que uma tarifa social de Internet no mesmo agregado familiar?

Cada agregado familiar apenas pode beneficiar, em cada momento, de uma tarifa social de Internet em banda larga.



Esta regra admite uma exceção nos casos em que os agregados familiares integrem estudantes universitários deslocados, para estudar, noutros municípios do país.

Esta exceção apenas se aplica quando o estudante em causa pertencer a um agregado familiar que tenha rendimentos anuais iguais ou inferiores a 5808 euros, acrescidos de 50% por cada elemento do agregado familiar que não disponha de qualquer rendimento, incluindo o próprio, até um limite de 10 pessoas.

## O meu pedido de tarifa social de Internet foi recusado. O que devo fazer?

Para obter esclarecimentos sobre o indeferimento do seu pedido deverá contactar a Autoridade Tributária e Aduaneira ou a Segurança Social, consoante o caso.

Caso conclua que reúne as condições para beneficiar da tarifa social de Internet, deverá fazer um novo pedido de adesão junto de um operador.



## **A tarifa social de Internet pode ser-me recusada por ter dívidas anteriores à data do pedido?**

Não, porque está em causa a prestação de um serviço universal. Contudo, se em resultado de dívidas anteriores o seu nome constar de uma lista de devedores, o prestador do serviço pode exigir-lhe o pagamento de uma caução no momento da contratação da tarifa social de Internet.

## **Como sei se estou quase a esgotar o limite de tráfego?**

Os prestadores do serviço de acesso à Internet devem remeter aos seus clientes da tarifa social de Internet uma mensagem de aviso de aproximação ao limite do consumo mensal incluído. Estes avisos devem ser remetidos quando os seus clientes atinjam os 80% e os 100% do limite de tráfego estipulado.

## **O que acontece caso ultrapasse o limite de tráfego?**

Nos casos em que o limite de tráfego associado à tarifa social de Internet é atingido, os prestadores devem obter o consentimento expresso e prévio do beneficiário de modo a poderem assegurar a prestação de tráfego adicional. A contratação de tráfego adicional deve estar disponível pelo valor e em condições idênticas às da tarifa social.

## Todos os operadores são obrigados a prestar a tarifa social de Internet?

Sim, todos os operadores que oferecem serviços de acesso à Internet em banda larga a clientes residenciais vão ser obrigados a disponibilizar a tarifa social em todo o país, desde que exista infraestrutura instalada e/ou cobertura móvel que permita prestar este serviço.

## Posso cancelar o contrato com meu atual operador e pedir a tarifa social de Internet?

Se dispõe atualmente de um serviço de comunicações eletrônicas que inclua Internet, pode pedir a tarifa social de Internet nesse ou noutro operador que tenha a obrigação de a disponibilizar. No entanto, tenha em atenção que, caso o seu contrato preveja um período de fidelização que ainda está a decorrer, poderá ter de pagar uma penalização por cancelamento antecipado.

Antes de cancelar o seu contrato deverá confirmar junto do seu operador se tem um período de fidelização a decorrer, bem como sobre os [procedimentos para cancelamento do serviço](#).



A tarifa social de Internet não abrange televisão e telefone.



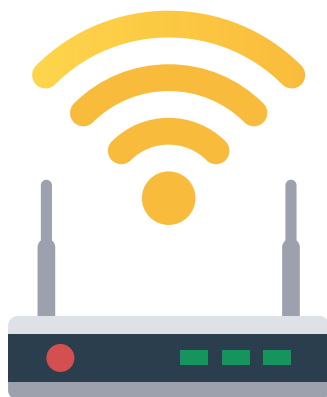
## O que devo fazer para mudar de operador de tarifa social de Internet?

Em primeiro lugar deve cessar o contrato em que beneficia da tarifa social de Internet junto do operador no qual pretende cancelar o serviço. Posteriormente deve apresentar novo pedido de tarifa social de Internet junto do operador com quem pretende contratar o serviço de acesso à Internet em banda larga.

Este procedimento é necessário para garantir que, ao fazer um novo pedido da tarifa noutro operador possa obter uma resposta positiva, caso reúna todos os requisitos necessários para a sua atribuição.

## Posso utilizar o valor da tarifa social de Internet para descontar ao valor mensal da minha fatura do meu pacote de serviços?

Não. A tarifa social de Internet é um serviço único e autónomo.



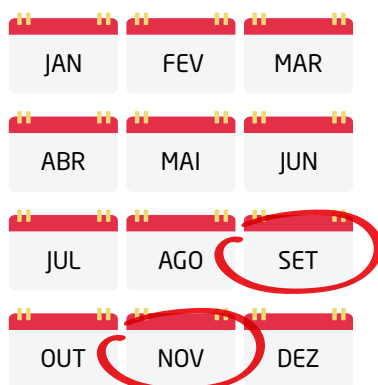
## Durante quanto tempo tenho direito à tarifa social de Internet?

Tem direito à tarifa social de Internet enquanto reunir os requisitos previstos. A renovação da tarifa é feita anualmente e de forma automática para a generalidade dos beneficiários, não exigindo a apresentação de qualquer novo documento, e ocorre em setembro de cada ano.

No caso dos agregados familiares que beneficiem de uma segunda tarifa por integrarem estudantes universitários a estudar noutros municípios do país, estes terão que apresentar anualmente uma declaração comprovativa de matrícula em estabelecimento de ensino superior e um documento comprovativo da respetiva morada de residência. A verificação das condições de manutenção de elegibilidade ocorre em novembro de cada ano.

Assim, todos os anos a ANACOM confirma se os beneficiários continuam a reunir os requisitos para usufruírem da tarifa social de Internet. Além desta confirmação anual, a qualquer momento, os operadores que oferecem serviços de acesso à Internet em banda larga podem pedir à ANACOM que verifique se os beneficiários mantêm as condições necessárias para usufruírem da tarifa. Caso se confirme que não têm direito, os operadores podem cancelar a prestação do serviço, mediante comunicação prévia de 30 dias.

Os beneficiários que deixem de reunir os requisitos de atribuição da tarifa social de Internet devem informar o operador que lhes presta o serviço no prazo de 30 dias.



# **No Portal do Consumidor da ANACOM encontra informação e ferramentas que o podem ajudar!**

- **Informação sobre os seus direitos**
- **Formulários para o cancelamento de serviços de todos os operadores**
- **Minutas para reclamar ao seu operador**
- **Conselhos sobre como resolver problemas**
- **Guias do Consumidor**
- **Contactos úteis**

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

