

O QUE PRECISA DE SABER SOBRE

# Utilizadores de Comunicações Eletrónicas com Deficiência

Comunicar sem barreiras:  
os seus direitos nas  
comunicações



A **ANACOM** é a autoridade independente que regula as comunicações em Portugal.

Define regras, fiscaliza o cumprimento da lei e sanciona os operadores quando não cumprem.

## Tem dúvidas?

**Contacte-nos através do número gratuito 800 206 665**

Todos precisamos de estar ligados: falar com a família, marcar consultas, trabalhar ou simplesmente estar informados.

Mas nem todos temos as mesmas necessidades.

A 28 de junho de 2025 entrou em vigor o Regulamento n.º 237/2024, que concretiza o direito de acesso das pessoas com deficiência aos serviços de comunicações eletrónicas, em condições de igualdade com os demais utilizadores.

Este guia explica esses direitos de forma simples e prática.

É dirigido a **pessoas com deficiência**, mas também a **familiares, amigos, cuidadores e aos profissionais** que as apoiam ou que podem ajudar a divulgar esta informação.

O objetivo é garantir que **ninguém fica excluído** do acesso às comunicações eletrónicas.

Guia publicado em dezembro de 2025

# Utilizadores de Comunicações Eletrónicas com Deficiência

- |           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>01</b> | O que se considera um utilizador com deficiência?                                 | <b>04</b> |
| <b>02</b> | Posso pedir o meu contrato em formatos acessíveis?                                | <b>05</b> |
| <b>03</b> | E quanto às faturas e comunicações do operador?                                   | <b>06</b> |
| <b>04</b> | Posso nomear alguém para tratar do meu contrato?                                  | <b>07</b> |
| <b>05</b> | Como deve ser o atendimento do operador?  | <b>08</b> |
| <b>06</b> | Como posso saber qual o melhor equipamento ou <i>software</i> acessível para mim? | <b>09</b> |
| <b>07</b> | Como posso controlar melhor o meu consumo?  | <b>10</b> |
| <b>08</b> | E se tiver uma avaria? Tenho prioridade?  | <b>11</b> |
| <b>09</b> | Como posso apresentar reclamações?  | <b>12</b> |
| <b>10</b> | Existem tarifários ajustados para pessoas com deficiência?                        | <b>13</b> |

# O que se considera um utilizador com deficiência?



Qualquer pessoa com deficiência que utiliza ou solicita serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, seja para uso pessoal ou profissional.

A lei considera pessoas com deficiência, as pessoas com incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais cuja interação com diversas barreiras pode impedir a sua participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as demais pessoas.

Isto inclui, por exemplo:

- pessoas cegas ou com baixa visão
- pessoas surdas ou com deficiência auditiva
- pessoas com deficiência motora
- pessoas com deficiência intelectual ou limitações cognitivas

**O importante é que todas estas pessoas têm direitos específicos cujo objetivo é permitir-lhes aceder a serviços de comunicações eletrónicas em condições de igualdade.**





# Posso pedir o meu contrato em formatos acessíveis?

Sim. Tem direito a receber o contrato, bem como o respetivo resumo, em formatos que se adaptem às suas necessidades, designadamente:

- letra ampliada
- ficheiros que permitam gerar formatos auxiliares, como Braille
- versão digital acessível (compatível com leitores de ecrã)

O contrato deve ainda respeitar regras de legibilidade:

- tamanho mínimo da letra: 12 pontos (13 nos títulos)
- bom contraste (preferencialmente letra preta sobre fundo branco)
- espaçamento ajustável de, no mínimo, 1,5 entre linhas

A Maria é invisual. O operador disponibilizou-lhe o contrato e o resumo contratual num formato compatível com o seu leitor de ecrãs.



# E quanto às faturas e comunicações do operador?



Se tiver deficiência visual, pode escolher o formato em que quer receber **faturas, comunicações e notificações**, de entre os disponibilizados pelo operador, designadamente ficheiros em letra ampliada ou em versão digital acessível compatível com leitores de ecrã.

Além disso, o operador deve também assegurar a todos os utilizadores com deficiência **mecanismos acessíveis para controlar o consumo** (por exemplo, aplicações adaptadas ou alertas por voz).

**O António é amblópe (tem baixa visão) e recebe as faturas digitais em letra ampliada, o que lhe permite lê-las sem esforço.**





## Posso nomear alguém para tratar do meu contrato?

Sim. Pode indicar, a qualquer momento, uma **pessoa de confiança** (familiar, amigo ou cuidador) para tratar dos assuntos relacionados com o seu contrato em seu nome.

Pode escolher se essa pessoa:

- trata de todos os assuntos (pagamentos, alterações, cancelamentos), ou
- apenas de alguns (por exemplo, só os pagamentos).

O João, com deficiência intelectual, nomeou o irmão apenas para gerir as faturas e efetuar pagamentos.



# Como deve ser o atendimento do operador?



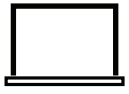
O operador deve garantir **atendimento e assistência técnica adaptados**, assegurando, pelo menos, que estes se encontram disponíveis:

- Em **Língua Gestual Portuguesa** ou com recurso a **legendagem**
- Através de **sistemas de conversação integrada** (texto, voz, vídeo)

Os operadores devem ainda assegurar que os **colaboradores** alocados a estes canais têm **formação adequada para apoiar** utilizadores com deficiência.

A Ana tem deficiência auditiva e conseguiu apoio por videochamada com intérprete de Língua Gestual Portuguesa.





# Como posso saber qual o melhor equipamento ou *software* acessível para mim?

Os operadores devem:

- disponibilizar informação e aconselhar sobre equipamentos e soluções de *software* acessíveis que comercializam, em função das suas específicas incapacidades
- permitir que sejam testados em loja antes da compra.

A Catarina, com baixa visão, testou na loja de um operador um telemóvel com leitor de ecrã antes de o comprar. O funcionário mostrou-lhe como funcionavam as principais opções de acessibilidade e ajudou-a a perceber quais se ajustavam melhor às suas necessidades.



# Como posso controlar melhor o meu consumo?



Caso os serviços de acesso à Internet ou os serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público sejam faturados com base no tempo ou nos volumes de consumo, o operador deve disponibilizar ferramentas simples e acessíveis que lhe permitam acompanhar o consumo, permitindo-lhes o acesso a informações sobre o nível de consumo dos serviços incluídos nos seus planos tarifários e, sendo o caso, o saldo disponível, designadamente aplicações móveis acessíveis.

**A Joana tem baixa visão e pediu para receber alertas de consumo em áudio, através da aplicação móvel acessível do operador.**





## E se tiver uma avaria? Tenho prioridade?

Sim. As avarias em serviços fixos contratados por utilizadores com deficiência devem ser resolvidas com prioridade pelo operador, a partir do momento em que delas tenha conhecimento.

A Internet fixa do Manuel deixou de funcionar. Como declarou ter deficiência motora aquando da celebração do contrato, o operador deu prioridade à mesma.



# Como posso apresentar reclamações?



O operador deve disponibilizar **meios acessíveis** para a apresentação de reclamações, tanto de forma presencial como à distância, designadamente assegurando a **assistência de um colaborador** para o efeito, mediante pedido deste, quando a reclamação seja apresentada presencialmente (em loja), por telefone ou através de mensagem instantânea.

A Sofia, com deficiência visual, deslocou-se a uma loja do operador e preencheu a reclamação no livro com o apoio de um colaborador.

EXEMPLO PRÁTICO





# Existem tarifários ajustados para pessoas com deficiência?

Sim. Os operadores devem oferecer **tarifários otimizados** e não discriminatórios:

- não podem ser mais caros do que os tarifários comuns para o mesmo tipo de serviço
- devem privilegiar os serviços mais úteis, em razão da específica incapacidade do utilizador, como *plafonds* com mais dados móveis para acomodar a necessidade de mais chamadas de vídeo e/ou de utilização de *apps* de acessibilidade e ausência de *plafonds* de minutos de chamadas de voz para utilizadores surdos, por exemplo.

O Carlos é surdo e comunica habitualmente por videochamadas em Língua Gestual Portuguesa. O operador disponibilizou-lhe um tarifário com mais dados móveis, pensado para suportar esse tipo de chamadas.



## Conselhos úteis



- **Peça informação:** os operadores devem informá-lo sobre as ofertas otimizadas disponíveis e os equipamentos e *software* acessíveis que comercializam
- **Escolha o formato das suas faturas e comunicações:** pergunte ao operador quais os formatos acessíveis disponíveis e escolha o que lhe for mais útil.
- **Guarde comprovativos (contratos, faturas e pedidos escritos):** são a sua garantia.
- **Partilhe esta informação:** pode ser essencial para familiares, amigos ou vizinhos.

### O que fazer se os seus direitos não forem respeitados?

- Reclame junto do operador (preferencialmente por escrito).
- Use o **Livro de Reclamações** (em loja ou em [livroreclamacoes.pt](http://livroreclamacoes.pt)).

## Conclusão



As comunicações eletrónicas são para todos.

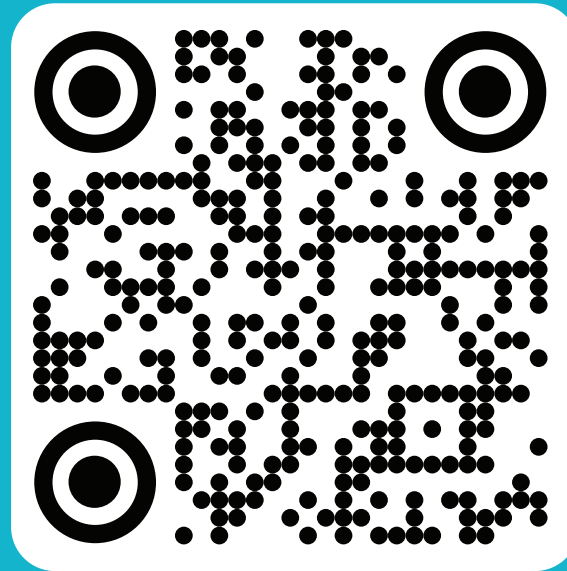
Os direitos em vigor asseguram que **ninguém fica excluído**.

Divulgue este guia junto de quem mais precisa.

Quanto mais informados estivermos, mais fácil será quebrar barreiras.



Descarregue aqui  
o guia digital!



**Contactos:**

Rua Ramalho Ortigão, 51  
1099-099 Lisboa

Email: [info@anacom.pt](mailto:info@anacom.pt)  
Ligue grátis: 800 206 665

**Redes Sociais:**



ANACOM

AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES