

Prazo de cancelamento

Conheça os prazos que o operador tem para responder ao seu pedido de cancelamento.

Se fez um **pedido de cancelamento do serviço de comunicações** ao seu operador, esteja atento aos **passos** que se seguem e aos **respetivos prazos** até que o serviço seja efetivamente cancelado. Até lá continuará a pagar pelo serviço!

ANACOM

1



Pedido de cancelamento válido

Para que o seu pedido seja considerado válido, deve:

- identificar-se como cliente
- declarar que pretende terminar o contrato
- indicar os serviços que quer cancelar

2



Resposta do operador

O operador deve **confirmar** o cancelamento do contrato, por escrito e no prazo máximo de **5 dias úteis** a contar da data da receção do pedido. A confirmação deve incluir:

- a data efetiva do fim dos serviços
- os seus direitos e obrigações decorrentes do fim do contrato, como por exemplo, o valor a pagar pelo incumprimento do período de fidelização

3



Pedido de cancelamento inválido

Se faltar alguma informação ou documentos, como por exemplo documento de identificação, o seu pedido será considerado inválido.

4



Resposta do operador

O operador deve **pedir-lhe, por escrito** e no prazo máximo de **3 dias úteis** a contar da receção do pedido, a **informação ou os documentos em falta**. A comunicação deve:

- fixar um prazo de **30 dias úteis** para o envio dos elementos em falta
- alertar que se não cumprir o prazo, o pedido de cancelamento não será aceite e terá de repetir todo o processo caso mantenha interesse no cancelamento

Conclusão:

Se fez o pedido de forma correta, o operador confirma o cancelamento em 5 dias úteis e informa-o da data do fim dos serviços! Se faltarem elementos ou informações, o operador informa-o em 3 dias úteis dessa situação e dá-lhe um prazo de 30 dias úteis para regularizar a situação.

