

ANACOM

# Suspensão do serviço

## I. Enquadramento

A Lei das Comunicações Eletrónicas prevê um conjunto de regras que define as condições em que o operador pode suspender o serviço, designadamente por falta de pagamento de faturas. Essas regras são diferentes consoante o utilizador seja um consumidor (se utilizar o serviço para fins pessoais, ou seja, um cliente residencial), ou uma empresa (se utilizar o serviço para fins profissionais, ou seja, um cliente empresarial, incluindo os empresários em nome individual).

## II. Guião

A informação sobre as condições em que os operadores podem suspender os serviços encontra-se no Portal do Consumidor, nas perguntas frequentes e no tema Voz, Internet e TV, subtema Suspensão de serviços.

### 1. Causas da suspensão de serviços

Os operadores devem garantir que os serviços são prestados de forma regular e contínua. No entanto, os serviços podem ser suspensos em determinadas circunstâncias. A Lei distingue e prevê regimes diferentes, consoante:

- O motivo que deu origem à suspensão - falta de pagamento atempado de faturas / outros motivos
- O tipo de cliente - consumidores / clientes empresariais

### 2. Suspensão por falta de pagamento (consumidores)

#### Pré-aviso

Se o consumidor não pagar a fatura até à data limite de vencimento, o operador pode suspender-lhe o serviço, mas deve enviar-lhe um pré-aviso.

#### O pré-aviso de suspensão do serviço deve:

- Ser escrito
  - Ser enviado nos 10 dias após a data limite de pagamento da fatura em atraso.
  - Conceder um prazo adicional de 30 dias para o pagamento do valor em dívida
  - Informar sobre os meios disponíveis para evitar a suspensão
- Após pré-aviso: + 30 dias para pagar a dívida antes de suspender o serviço

Depois de receber este pré-aviso, o consumidor tem 30 dias para:

- pagar o valor em dívida;
- celebrar um acordo escrito com o operador para o pagamento (ex. pagamento em prestações); ou
- reclamar, por escrito, os valores constantes da fatura (se achar que esse valor não é exigível, por exemplo porque prescreveu).

#### Suspensão: +30 dias para pagar a dívida, com o serviço suspenso

Findo o prazo adicional de 30 dias para pagar a dívida, se não optar por nenhuma das soluções referidas, o operador deve obrigatoriamente, no prazo de 10 dias, suspender o serviço por um período de 30 dias. (O objetivo desta regra é evitar que a dívida perdure no tempo, com acumulação de valores e correspondentes juros.) Durante esse tempo é ainda possível pagar a dívida ou celebrar um acordo de pagamento.

● **Se o fizer**, o serviço será imediatamente restabelecido. (Se o restabelecimento imediato não for tecnicamente possível, o serviço deve ser restabelecido no prazo máximo de 5 dias úteis.) A lei não proíbe o operador de cobrar pelo restabelecimento do serviço após a suspensão por falta de pagamento de faturas. Em qualquer caso, o operador não pode condicionar o restabelecimento ao pagamento desse valor. Para saber se e quanto terá de pagar pelo restabelecimento do serviço após a suspensão, consulte o seu contrato.

● **Se não o fizer**, o serviço será automaticamente cancelado e o operador não irá retomar a prestação do serviço contratado. Para voltar a aceder ao serviço terá de ser feito um novo contrato com o mesmo ou com outro operador. Pode ainda ser cobrada uma penalização por incumprimento, caso esteja em curso o período de fidelização.

#### Incumprimento do acordo de pagamento

Se o consumidor celebrar com o operador, por escrito, um acordo de pagamento da dívida e falhar o pagamento de alguma das prestações, o contrato será obrigatoriamente cancelado, após um pré-aviso escrito com a antecedência de 8 dias.

Isto significa que o operador não retomará a prestação do serviço contratado, podendo ainda ser cobrada uma penalização por incumprimento, caso esteja em

curso o período de fidelização.

### 3. Suspensão por falta de pagamento (clientes empresariais)

No que respeita a utilizadores que não sejam consumidores (por exemplo, empresas ou clientes que utilizem o serviço para fins profissionais), o regime difere ligeiramente.

#### Pré-aviso

No caso de clientes que não sejam consumidores, o operador também pode suspender o serviço se houver pagamentos em atraso.

Nesse caso, deve também enviar ao cliente um pré-aviso, mas com algumas regras diferentes. O pré-aviso deve:

- Ser escrito
- Ocorrer com a antecedência mínima de 20 dias
- Informar sobre o motivo da suspensão
- Informar sobre os meios ao seu dispor para a evitar

#### Após pré-aviso: +20 dias para pagar a totalidade ou parte da fatura que considere devida (serviço ativo)

Durante os 20 dias, o utilizador pode pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes

da fatura.

A suspensão deve limitar-se, sempre que tecnicamente possível, ao serviço cujo pagamento permaneça em dívida, exceto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta. **Suspensão: + 8 dias para cancelar (serviço suspenso)** O cancelamento do serviço por não pagamento de faturas apenas pode ter lugar quando a dívida seja exigível e após aviso adequado, de 8 dias, ao cliente.

### 4. Outros casos de suspensão (consumidores e empresas)

Todos os clientes têm direito a aceder aos serviços contratados de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas.

Sem prejuízo, os operadores podem suspender os serviços por motivos não relacionados com a falta de pagamento de faturas, por exemplo:

- Por limites de consumo excedidos, ou
- Por outros motivos contratualmente previstos, além das situações de falta de pagamento de faturas.

Nessas situações, o prestador deve enviar-lhe um pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

### 5. Chamadas de emergência com o serviço telefónico suspenso

Mesmo com o serviço telefónico (fixo ou móvel) suspenso, os operadores são obrigados a garantir o acesso a números grátis, nomeadamente ao número de emergência (112).

### 6. Lista de devedores

Os clientes de serviços de comunicações eletrónicas, com dívidas de valor igual ou superior a 20 por cento do salário mínimo (127€) podem ser colocados numa lista de devedores.

Esta lista é partilhada entre os operadores de comunicações aderentes.

A possibilidade de colocar os seus dados na lista de devedores deve vir indicada no contrato. De qualquer forma, antes de incluir os seus dados na lista, o operador deve notificá-lo para, num prazo máximo de 5 dias, pagar o valor em dívida, provar que a dívida não existe ou que não lhe é exigível (por exemplo, porque já prescreveu).

Os seus dados não podem ser inscritos na lista de devedores:

- durante o cumprimento de acordo para o pagamento da dívida, se o tiver celebrado;

- se justificar a falta de pagamento das faturas com o não cumprimento do contrato pelo próprio operador; ou

- se tiver reclamado do valor faturado ou provar que não deve o montante que lhe é cobrado.

Após a inclusão dos seus dados na lista de devedores, o operador deve informá-lo desse facto no prazo de 5 dias.

Assim que for pago o valor em dívida, os dados devem ser imediatamente eliminados da lista.

A exceção do operador do serviço universal de telefone fixo – a NOS Comunicações –, que é obrigado a prestar este serviço a todos os utilizadores que o solicitem, qualquer operador pode recusar-se a contratar um serviço de comunicações com um utilizador que tenha quantias em dívida, mesmo que a outro operador, salvo se a faturação em causa tiver sido reclamada.

## III. Conselhos úteis

- Reclame por escrito se não concorda com o valor da fatura. O operador apenas ficará impedido de suspender o serviço se apresentar uma reclamação por escrito. Nesses casos, até à resolução da reclamação o serviço deve manter-se ativo. As reclamações apresentadas oralmente através dos call centers ou nas lojas não impedem a suspensão do serviço. Se for o caso, pode pagar apenas parte do valor da fatura. Nessas situações, desde que seja tecnicamente possível, apenas podem ser suspensos os serviços que não foram pagos, exceto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta.

- Contacte o operador se estiver com dificuldades em pagar. Procure uma solução junto do operador, por exemplo propondo 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.

- Recorra aos meios de resolução alternativa de conflitos. Caso reclame por escrito ao operador e não veja a sua pretensão atendida, poderá recorrer a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou a um Julgado de Paz, em alternativa aos Tribunais. Para mais informação consulte **Problemas com o seu operador?**

