

FAQ's sobre os direitos do consumidor, telecomunicações

Qual o melhor tarifário de telecomunicações para mim?

Deve contactar os operadores económicos para conhecer as propostas do mercado, de modo a analisar e comparar as condições de cada um, designadamente os preços e as condições de utilização dos serviços. Após esta avaliação, facilmente poderá decidir qual o mais adequado às suas necessidades. Pode também utilizar a ferramenta COM.escolha, comparador de tarifários da ANACOM – Autoridade Nacional de comunicações.

O que é a portabilidade e o CVP (Código de Validação de Portabilidade)?

A portabilidade é o processo que lhe permite manter o número de telefone quando muda de operador de comunicações eletrónicas. O CVP é o mecanismo de validação do assinante no pedido de portabilidade. O operador gera o CVP no momento em que atribui o número ao assinante ou no momento em que, a pedido do assinante, recebe o número por portabilidade.

Tenho de pagar pela portabilidade?

Quando porta o seu número, ou seja, quando muda de operadora mas quer manter o mesmo número, não tem de pagar pela portabilidade ao operador do qual sai. No entanto, o novo operador é livre de cobrar ou não pela portabilidade do seu número.

Quanto tempo tenho de esperar pela portabilidade de número?

O prazo para a transferência efetiva do número é de um dia útil, contado desde a apresentação do pedido de portabilidade ao novo prestador, a não ser que seja acordado um prazo superior. Na portabilidade solicitada através de contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial, o prazo é de três dias úteis no máximo, após a finalização da intervenção física ou da disponibilização de acesso a essa rede.