

Medidas de proteção dos clientes de telecomunicações no âmbito da pandemia de COVID-19: balanço e regime aplicável em 2021

Entre março e setembro de 2020 entraram em vigor um conjunto de medidas legislativas que visaram assegurar a proteção dos utilizadores de serviços públicos essenciais, entre os quais os de Comunicações Eletrónicas, cuja aplicação foi agora avaliada pela ANACOM:



- **4196** clientes de serviços de comunicações invocaram a aplicação dos mecanismos de adaptação à crise provocada pela epidemia.

- A **cessação unilateral do contrato** foi a solução mais requerida pelos clientes. Os principais prestadores receberam um total de **1296** pedidos de cessação unilateral de contrato.

- O número de pedidos de **suspensão temporária de contrato** foi de **304**.

- Em 31 de outubro, **2596** de clientes com valores em dívida na sequência da não suspensão do serviço solicitaram **acordos nos planos de pagamento**.

No que diz respeito aos **prestadores**, a informação disponível indica que os montantes envolvidos nos planos de pagamento ascendem a um máximo de 0,14% e a um mínimo de 0,01% das receitas trimestrais de cada prestador.

A partir de 1 de janeiro de 2021, e durante o primeiro semestre, vai vigorar um conjunto de medidas idênticas às que vigoraram entre março e setembro de 2020.

Assim, não será permitida a suspensão do fornecimento aos consumidores que se encontrem em situação de desemprego, ou cujo agregado familiar tenha sofrido uma quebra de rendimentos igual ou superior a 20%, ou se encontrem infetados por COVID-19.

Os consumidores que se encontrem em situação de desemprego ou cujo agregado familiar tenha sofrido uma quebra de rendimentos igual ou superior a 20%, têm o direito de cessar unilateralmente os seus contratos ou de suspendê-los até 01.01.2022.

Saiba mais em

<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1593081>

A Direção-Geral do Consumidor