

VAI VIAJAR PARA FORA DE PORTUGAL??

ATENÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO EM ROAMING

> O que é o ROAMING?

O roaming ou “taxa de itinerância” é um serviço que lhe permite utilizar o seu serviço de telecomunicações, através do seu telemóvel, tablet ou computador portátil, num país estrangeiro (fora do Território Português), ou seja, a prestação do serviço é ampliado geograficamente e, deste modo, os Consumidores poderão efetuar e receber chamadas de voz, enviar e receber SMS ou aceder à internet, nos referidos equipamentos.

Contudo, os preços das comunicações em roaming são maioritariamente mais elevados do que em território nacional, uma vez que o operador estrangeiro cobra uma determinada quantia ao operador nacional, pela utilização da sua rede.

PREÇOS DAS COMUNICAÇÕES EM ROAMING:

- Nos Estados-Membros da União Europeia:

> Quando utiliza o seu serviço de telecomunicações, durante uma **viagem a outro país da UE, não é necessário pagar taxas adicionais.**

As suas chamadas (para telemóveis e telefones fixos), mensagens de texto (SMS) e serviços de dados, são **cobrados às taxas** nacionais, não tendo os Consumidores de pagar quaisquer valores acrescidos, quando se encontrarem num país estrangeiro comunitário, ainda que o prestador de serviços de telecomunicações não seja o mesmo.

> Contudo, os operadores nacionais podem aplicar uma «**política de utilização responsável**» (PUR), por forma a garantir que todos os Consumidores tenham acesso ao serviço roaming gratuito, ou seja, a preços domésticos, quando viajam para a UE. Esta «**política de utilização responsável**» pretende evitar uma utilização abusiva e, deste modo, os operadores de serviços de telecomunicações poderão recorrer a mecanismos de controlo justos, razoáveis e proporcionados.

- Fora do Espaço Económico Europeu:

> O serviço roaming fora do Espaço Económico Europeu, é **pago**, sendo possível os operadores aplicarem custos acrescidos.



➤ **ANTES DE VIAJAR**, o Consumidor deve reanalisar o seu contrato de telecomunicações ou, em caso de dúvida, contactar o seu operador e solicitar as seguintes informações:

- Se o serviço de roaming se encontra disponível no país de destino e (caso esteja) se é ativado automaticamente ou se é necessário solicitar a sua ativação;
- Quais os preços da utilização do serviço em roaming no país de destino;
- Qual a rede que deve optar no país que vai visitar, de forma a diminuir os custos (em particular, no caso das comunicações para fora do Espaço Económico Europeu - União Europeia, Islândia, Noruega e Liechtenstein);
- Se existe uma «política de utilização responsável», qual o plafond (Minutos, SMS, Internet Móvel) que irá disponibilizar no país de destino;
- Como poderá aceder ao seu voicemail em roaming (o código de acesso pode ser diferente), quanto custa e, se for o caso, como desativar este serviço;
- Se haverá custos ao contactar a linha de apoio ao cliente do operador.
- Caso pretenda, poderá questionar o operador de telecomunicações sobre a possibilidade de restringir os custos de utilização em roaming.

