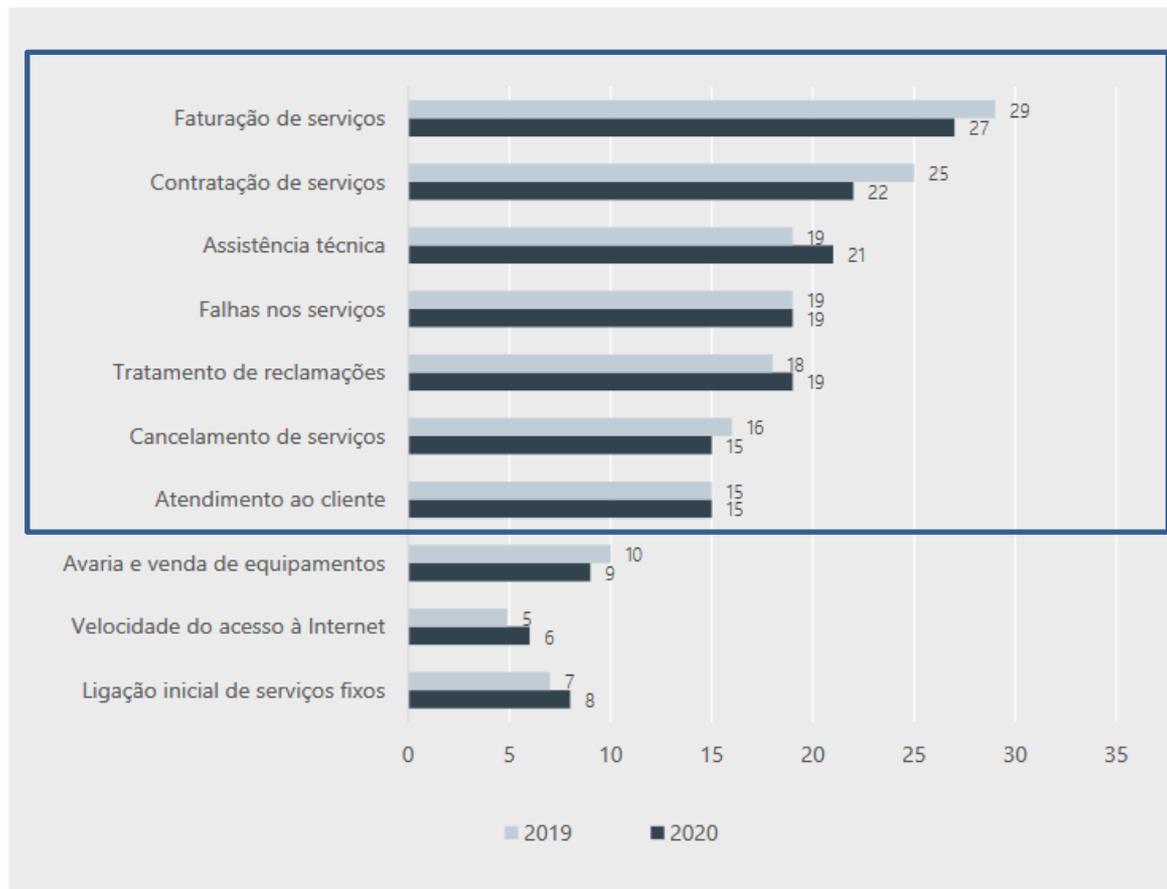


# DEFESA DO CONSUMIDOR

## PONTO DE SITUAÇÃO

# «DORES» DOS CONSUMIDORES

Evolução das reclamações por assunto mais reclamado nas comunicações eletrônicas, 2019-2020



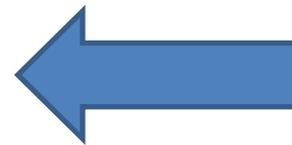
Unidade: %

Fonte: ANACOM

# PONTO DE SITUAÇÃO

A LCE NÃO É EFICAZ A DAR RESPOSTA AO PROBLEMA DA FIDELIZAÇÃO E ÀS DIFICULDADES NA DESVINCULAÇÃO DO OPERADOR. ESTE PROBLEMA ARRASTA-SE HÁ ANOS.

ACÇÕES ANTERIORES:



Outubro de 2013

Outubro de 2016



# ÚLTIMA COMPARAÇÃO INTERNACIONAL (JUNHO 2021)

NOTÍCIAS

## Telecomunicações: prazos máximos de fidelização e dados móveis caros em Portugal

Seguir - Tarifários de TV, Net, telefone e telemóvel

Preços semelhantes entre operadores, períodos de fidelização nos limites máximos permitidos por lei e custos proibitivos por rescisão antecipada são entraves à liberdade de escolha dos portugueses. Temos dos pacotes com serviços fixos mais baratos, mas os dados móveis são mais limitados e bem mais caros do que noutros países europeus.

23 junho 2021

RELACIONADOS

### Notícias

- > A melhor opção para ter Internet fixa sem pacote
- > Internet lenta? Teste e reclame, se não cumprir o contrato

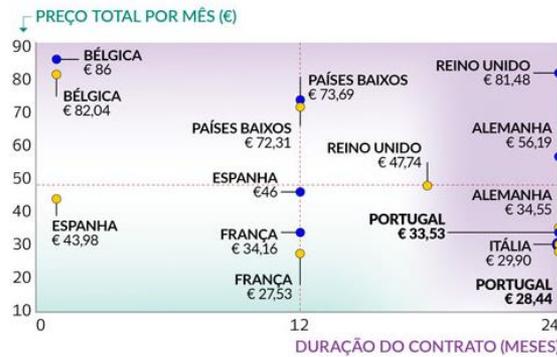
## Pacotes de minutos e dados móveis reduzidos e mais caros

Os serviços móveis incluídos em pacotes ou opcionais são mais limitados em Portugal do que nos restantes países do estudo. Enquanto um tarifário com 10 GB de dados para maiores de 25 anos custa, por mês, entre 24,99 euros (Vodafone You, com 500 minutos) e 34,90 euros (Vodafone Red 10 GB), nos outros países, existem tarifários a menos de 10 euros mensais com melhores características.

Chamadas e SMS ilimitadas são frequentes, assim como os plafonds de dados móveis acima dos 10 GB (ou ilimitados). Por uma mensalidade semelhante à que os portugueses pagam para acederem a 10 GB de dados (24,99 euros), os ingleses têm direito a um tarifário móvel ilimitado.

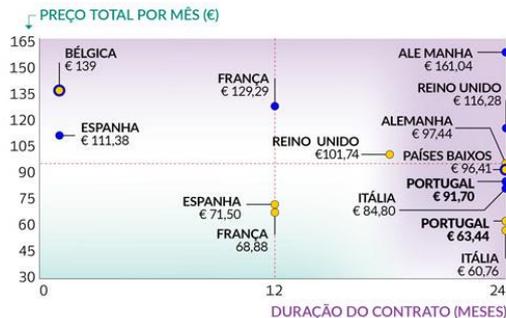
### Televisão + Net (200 Mbps) + Telefone

- Tarifário mais barato de cada país
- Tarifário do operador com maior quota de mercado



### Televisão + Net (200 Mbps) + Telefone + Telemóvel (quatro cartões)

- Tarifário mais barato de cada país
- Tarifário do operador com maior quota de mercado



# ÚLTIMA COMPARAÇÃO INTERNACIONAL (JUNHO 2021)

## Custos de rescisão proibitivos em Portugal

- Nos tarifários mais baratos de televisão, net e voz fixa (3P) analisados, para sair a meio do contrato (12 meses), pagamos entre 290 e 389,75 euros. Para sair antes dos 12 meses, os valores por rescisão antecipada disparam, aproximando-se do montante calculado para as vantagens: entre 580 e 779,50 euros, dependendo do operador e da altura em que se cancela o contrato.
- Nos tarifários 4P ou equivalentes, a penalização é ainda mais alta: entre 410 e 745,25 euros, ao sair a meio do contrato (um ano). Quanto mais próximo se estiver do início do contrato quando se pede o cancelamento, mais a penalização é exorbitante. Nestes tarifários, o valor das "vantagens" situa-se entre 820 e 1490,50 euros.
- Na Bélgica, os contratos não têm duração mínima contratual. Também não é hábito cobrarem a instalação ou a ativação do serviço e, quando o fazem, o custo ronda os 49 euros.
- Nos Países Baixos, aplica-se a regra do pagamento das mensalidades em falta.
- Em França, é frequente cobrarem cerca de 50 euros pela rescisão antecipada ou, nalguns casos, as mensalidades em falta até perfazer um ano (nos contratos de 24 meses, podem ser cobradas as mensalidade em falta até um ano, mais 25% das mensalidades seguintes).
- Em Itália, também são cobrados custos fixos (entre 24,90 e 50,50 euros, neste estudo) e, geralmente, as mensalidades em falta até terminar o contrato.

# ÚLTIMA COMPARAÇÃO INTERNACIONAL (JUNHO 2021)

NOS 3

200 Mbps  
NET Power Router

150 canais  
TV UMA TV 4K + 200 Mbps

Ofertas de adesão disponíveis

Desconto €8/6 meses ou Desconto €2/mês ou 1 Mensalidade

Sugestões de melhoria  
Recomendações para o seu pacote

- Banda Larga Móvel 3GB + €5/mês
- Tarifário NOS Kids 2 meses grátis sem compromisso

NÃO HÁ NENHUMA INDICAÇÃO DE CUSTOS NEM QUALQUER TIPO DE INFORMAÇÃO SOBRE O PROCESSO DE CANCELAMENTO NAS INFORMAÇÕES DE ADESÃO (exemplo: “como cancelar ou alterar o contrato”)

(INFORMAÇÃO ACTUALIZADA 22-09-2021)

NOS 3	€43,99/mês + €0 adesão	€51,49/mês + €170 adesão	€51,49/mês + €255 adesão	€51,49/mês + €340 adesão
UMA TV 180 canais 100Mbps upload Chamadas incluídas Redes fixas nacionais e 50 destinos internacionais	ofertas €580,00	ofertas €230,00	ofertas €145,00	ofertas €0
saiba mais ~				
NOS 4	€51,99/mês + €0 adesão	€69,49/mês + €170 adesão	€69,49/mês + €255 adesão	€69,49/mês + €340 adesão
UMA TV 150 canais 100Mbps upload Chamadas incluídas Redes fixas nacionais e 50 destinos internacionais 1 cartão 800 min/SMS 1GB	ofertas €820,00	ofertas €230,00	ofertas €145,00	ofertas €0
saiba mais ~				
NOS 4	€55,99/mês + €0 adesão	€73,49/mês + €170 adesão	€73,49/mês + €255 adesão	€73,49/mês + €340 adesão
UMA TV 180 canais 200Mbps upload Chamadas incluídas Redes fixas nacionais e 50 destinos internacionais 1 cartão 3000min/SMS 2GB	ofertas €820,00	ofertas €230,00	ofertas €145,00	ofertas €0
saiba mais ~				
NOS 4	€58,99/mês + €0 adesão	€76,49/mês + €170 adesão	€76,49/mês + €255 adesão	€76,49/mês + €340 adesão
UMA TV 180 canais 200Mbps upload Chamadas incluídas Redes fixas nacionais e 50 destinos internacionais 1 cartão 7000min/SMS 5GB	ofertas €820,00	ofertas €230,00	ofertas €145,00	ofertas €0
saiba mais ~				
NOS 4	€51,99/mês + €0 adesão	€69,49/mês + €170 adesão	€69,49/mês + €255 adesão	€69,49/mês + €340 adesão
UMA TV 150 canais 100Mbps upload Chamadas incluídas Redes fixas nacionais e 50 destinos internacionais 1 cartão 800 min/SMS 1GB	ofertas €820,00	ofertas €230,00	ofertas €145,00	ofertas €0
saiba mais ~				
<b>Vantagens</b> Inclui oferta de instalação e ativação no valor total de €400 Inclui desconto de €17,5 na mensalidade durante 24 meses, no valor global de €420 Oferta do Cartão NOS	<b>Vantagens</b> Inclui desconto €230 na instalação e ativação	<b>Vantagens</b> Inclui desconto €145 na instalação e ativação	<b>Vantagens</b>	<b>Vantagens</b>

# Optar por NÃO ter fidelização custa mais do dobro\* e as vantagens do contrato de 24 meses estão sobrevalorizadas

The image displays three screenshots from the NOWO website's checkout process:

- Left Screenshot: PLANOS ADICIONAIS** - Shows a table of additional plans with columns for 'DADOS', 'MIN/SMS', 'VALOR', and 'Nº PLANOS'. The selected plan is 3 GB for €5,00 /mês.

DADOS	MIN/SMS	VALOR	Nº PLANOS
1 GB	5.000	€3,75 /MÊS	0
3 GB	5.000	€5,00 /MÊS	3
10 GB	5.000	€15,00 /MÊS	0
20 GB	5.000	€20,00 /MÊS	0

- Middle Screenshot: FIDELIZAÇÃO** - Shows the selection of a loyalty term. The selected term is 24 meses, with a monthly cost of €106,00. A 'Custo de instalação com Box' of €250 is also indicated.
- Right Screenshot: A sua escolha: €106,00 /mês** - Shows the final selection of services, including Internet 120 Mbps, TV Nowo, BOX Android TV 4K, 9.000 minutos RFN + 1.000 minutos RFI, Plano 3 GB, and App NOWO TV.

O apuramento das vantagens está a ser feito pelo próprio consumidor - os valores **não são indicados pelo operador nos momentos prévios à contratação**

Desconto na mensalidade =  $(106 - 52,50) \times 24 \text{ meses} = 1284 \text{ euros}$

6 meses de desconto adicional na mensalidade =  $(52,5 - 38,75) \times 6 \text{ meses} = 82,50 \text{ euros}$

Oferta da instalação = 250 euros

Total = **1616,50 euros de “vantagens”**

(valor mínimo, sem que exista qualquer confirmação se o aluguer da box é “contabilizável” ou se faltam contemplar outras ofertas cujo valor não está identificado – por exemplo a oferta da app nowo tv).

\*incluindo além da diferença na mensalidade, o custo de instalação e as promoções que se perdem

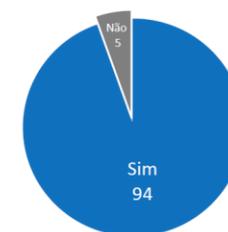
# Obstáculos à mudança segundo a Aritel

Consideração de mudança - Obstáculo Principal (%) | Universo: Nunca mudaram de operador (42%)



Base: Decisores Telco que possuem pacote de telecomunicações no Lar e nunca mudaram de prestador do serviço: 836 - Fonte: Markttest

Contrato pacote com fidelização (%)



Base: Decisores Telco que possuem pacote de telecomunicações no Lar: 2.015  
Fonte: Markttest

## A pergunta que não foi feita:

**Porque é que nunca pensou em mudar?...** O consumidor que está fidelizado e, segundo a Aritel, 94% estavam, já assumiu que durante 24 meses **a hipótese de mudança é para excluir devido aos custos de mudança ou à inexistência de alternativas.**

# Motivos de manutenção no mesmo operador

Também pode estar aqui subjacente a fidelização (elevados custos de rescisão antecipada)

Motivos	Frequência
Inexistência de alternativas melhores	106
O benefício de trocar não compensa os encargos da troca	46
O processo de pesquisa é demasiado trabalhoso	37
Bloqueio do equipamento	10
Satisfação	9
Período de fidelização	4
Uso um pacote familiar	3
A operadora com melhores condições não tem fibra na zona de residência	1
Por ser cliente de longa duração são feitas propostas mais apelativas	2
Primeiro contrato de telecomunicações	1

48% → falta de alternativas

22,8% → fidelização

Fonte: Mourão (2020), O aprisionamento do consumidor nas telecomunicações em Portugal: um estudo empírico.

Custos de mudança!

# MUDANÇA DE OPERADOR | ALINHAMENTO DE PREÇOS E FALTA DE ALTERNATIVAS

The image displays a collection of promotional banners for telecommunications services. At the top, two banners for 'M3' service are shown. The left one is priced at €28,99/mês, including a €8,00 discount for 6 months, with a regular price of €36,99. The right one is priced at €29,99/mês, also including a €8,00 discount for 6 months, with a regular price of €37,99. Below these are two more banners for 'fibra 3 Gold' and 'fibra 3 Plus'. The 'fibra 3 Gold' offer is priced at €29,9/mês (€37,9/mês after 6 months) and includes Amazon Prime 12 meses, HBO 24 meses, and VBoxPro 4K. The 'fibra 3 Plus' offer is priced at €28,9/mês (€36,9/mês after 6 months) and includes Net 200 Mbps, HBO 3 meses, and Tv Box 4K. Both offer options for a €8/mês discount for 6 months, a €2/mês discount for 24 months, or a free 10-inch tablet for €39,9. At the bottom, two summary banners for 'NOS 3' service are shown. The first is for 'UMA TV 4K + Net 200Mbps' priced at €28,99/mês (€36,99/mês after 6 months). The second is for 'UMA TV 4K + Net 200Mbps' with '6 meses SPORT TV' included, priced at €29,99/mês (€37,99/mês after 6 months). Both summary banners offer the same three discount options: €8/6 meses, €2/mês, or 1 Mensalidade. An 'ADERIR' button is present on the second summary banner.

**M3**  
**€28,99/mês**  
Inclui €8,00 de desconto durante 6 meses  
€36,99 após 6º mês

**M3**  
**€29,99/mês**  
Inclui €8,00 de desconto durante 6 meses  
€37,99 após 6º mês

**Desconto exclusivo online**  
fibra 3 Gold  
Amazon Prime 12 meses  
HBO 24 meses  
VBoxPro 4K  
**€29,9/mês**  
€37,9/mês após 6º mês

**Desconto exclusivo online**  
fibra 3 Plus  
Net 200 Mbps  
HBO 3 meses  
Tv Box 4K  
**€28,9/mês**  
€36,9/mês após 6º mês

Escolha a sua vantagem de adesão [+info.](#)

**Exclusivo online**  
- €8/mês x 6 meses  
- €2/mês x 24 meses  
Tablet 10" por €39,9

Super Wi-Fi extra      1 mensalidade

**NOS 3**  
**€28,99/mês** ~~€36,99/mês~~  
UMA TV 4K + Net 200Mbps

Ofertas de adesão disponíveis      Desconto €8/6 meses ou Desconto €2/mês ou 1 Mensalidade

**NOS 3**  
**€29,99/mês** ~~€37,99/mês~~  
6 meses SPORT TV + UMA TV 4K + Net 200Mbps

Ofertas de adesão disponíveis      Desconto €8/6 meses ou Desconto €2/mês ou 1 Mensalidade

**ADERIR**

# Um cliente satisfeito não muda

A lealdade do consumidor geralmente traduz-se em relações contratuais mais longas (Lunn,2013).

Existem três formas fundamentais de as organizações aumentarem a lealdade dos consumidores:

- 1) o aumento dos custos de mudança (onde se inclui o custo de rescisão antecipada),
- 2) a oferta de serviços melhores que asseguram a satisfação do consumidor
- 3) a recompensa da sua lealdade

(Poulose et al.,2018).

# Motivos de troca de operador

Motivos	Frequência	
Insatisfação	32	45,7%
Oferta de melhores preços pela nova operadora	22	31,4%
Imputação de serviços não subscritos	1	
Oferta de benefícios técnicos pela nova operadora	12	
Mudança de residência	3	

Fonte: Mourão (2020), O aprisionamento do consumidor nas telecomunicações em Portugal: um estudo empírico.

É na satisfação do cliente que deve estar o foco dos operadores e não nas condicionantes legais à mobilidade do consumidor.

# Impacto proposta Anacom

## Internet Fixa

- Custo de sair após 6 meses de contrato (atualmente): entre €183,75 e €472,50
- Com regra dos 20%: entre € 72 e € 100,44

## 3-Play

- Custo de sair após 6 meses de contrato (atualmente): entre €435 e €523,69
- Com regra dos 20%: entre € 117 e € 125,64

## 4-Play 2 cartões

- Custo de sair após 6 meses de contrato (atualmente): entre €615 e €1063,35
- Com regra dos 20%: entre € 153 e € 244,40

# É URGENTE SIMPLIFICAR CANCELAMENTO E MUDANÇA DE OPERADOR



## 1. SEM FÓRMULAS!

CUSTO DE RESCISÃO ANTECIPADA COM VALOR EXACTO E CONHECIDO EM TODOS OS MOMENTOS DO CONTRATO. (PREVIAMENTE À CONTRATAÇÃO, NO CONTRATO INICIAL E EM TODAS AS FATURAS)

## 2. CANCELE JÁ!

PROCESSO DE CANCELAMENTO STANDARD PARA TODOS OS OPERADORES. FORMULÁRIO SIMPLES (A DEFINIR PELO REGULADOR) E ACESSO ONLINE NOS MESMO MOLDES DO “ADIRA JÁ”

## 3. CONDIÇÕES ONDE É EXPRESSAMENTE PROÍBIDO COBRAR CUSTOS DE RESCISÃO ANTECIPADA PERFEITAMENTE DEFINIDAS POR LEI, SEM NECESSIDADE DE RECURSO A LEIS GERAIS E INTERVENÇÕES DESNECESSÁRIAS DE CENTROS DE ARBITRAGEM/ TRIBUNAIS

# ALTERAÇÃO DE CONDIÇÕES CONTRATUAIS (ARTIGO 134.º) DURANTE PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO – URGENTE CLARIFICAR O QUE É OU NÃO PERMITIDO

## Telecomunicações: aumento de preços tem de ser claro

Seguir - Tarifários de TV, Net, telefone e telemóvel



Nos últimos anos, os operadores têm introduzido nos contratos cláusulas que preveem atualizações anuais das mensalidades ou dos preços dos serviços, por exemplo, com base no Índice de Preços no Consumidor (IPC) ou na taxa de inflação. A MEO chega mesmo a definir um valor mínimo. Para piorar, as cláusulas excluem a possibilidade de rescindir o contrato sem encargos, mesmo durante o período de fidelização.

A lei das Comunicações Eletrónicas prevê o direito à rescisão sem custos, em caso de alteração unilateral das condições contratuais por parte da empresa, incluindo o preço, sempre que não seja benéfica para o cliente. Mas, se o contrato incluir uma cláusula de atualização anual de preços com base na taxa de inflação, fica a dúvida se o direito de rescisão sem custos pode ser aplicado, por estar incluído nas condições contratuais.

# DESBLOQUEAMENTO DE EQUIPAMENTOS TERMINAIS (ARTIGO 137.º)

- Garantir que todos os equipamentos são desbloqueados gratuitamente, independentemente do tipo de contrato (ao fim de 2 anos apenas se o equipamento foi subsidiado pelo operador)
- Clarificação do preço do equipamento desbloqueado
- Neste momento, os principais operadores estão a efetuar desbloqueamento gratuito. O problema afeta equipamentos mais antigos.



## Perguntas Frequentes

A partir de 4 de julho de 2016, todos os telemóveis e equipamentos de internet móvel vendidos pela NOS são desbloqueados ou podem ser desbloqueados gratuitamente a qualquer momento, se adquiridos após 15 de Novembro de 2015.

posso desbloquear?



Tablets, Telemóveis e Hotspots

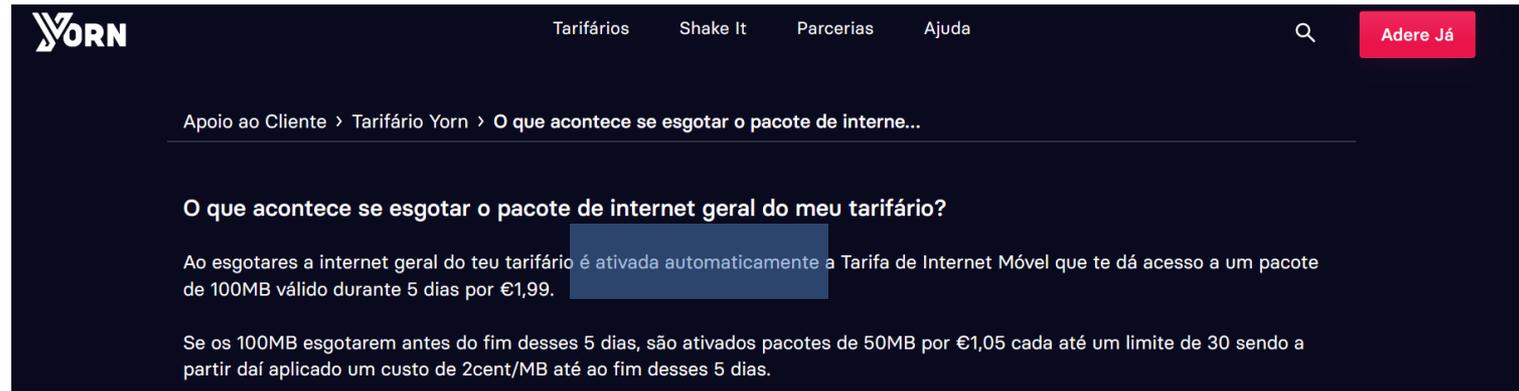
A partir de 19 de abril de 2021, e com efeitos retroativos a abril de 2018, todos os telemóveis, tablets e hotspots vendidos pela Vodafone são, ou podem ser, desbloqueados gratuitamente\*.

\*O presente compromisso da Vodafone em permitir o desbloqueio dos equipamentos não dá lugar a reembolso a pedidos de desbloqueio feitos anteriormente à data 19/04/2021. A estes equipamentos aplicam-se as regras vigentes à data da celebração do contrato de compra e venda do equipamento.

### A que equipamentos MEO se aplicam as condições de desbloqueio gratuito?

Estão abrangidos por estas condições todas as novas compras de telemóveis, smartphones, tablets, pens ou routers sem fios MEO feitas a partir de 16.06.2016. Estão abrangidas todas as novas compras, incluindo as realizadas sem vinculação a tarifário ou pacotes, compras a prestações ou compras ao abrigo do programa de pontos. Também o canal onde são adquiridos os equipamentos é indiferente, estando abrangidos equipamentos MEO adquiridos em lojas MEO, loja online MEO e lojas de agentes e distribuidores MEO.

# COBRANÇA AUTOMÁTICA DE CUSTOS ADICIONAIS (LEI É OMISSA)



The screenshot shows the YORN website interface. At the top, there is a navigation bar with the YORN logo on the left and links for 'Tarifários', 'Shake It', 'Parcerias', and 'Ajuda' in the center. A search icon and a red 'Adere Já' button are on the right. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Apoio ao Cliente > Tarifário Yorn > O que acontece se esgotar o pacote de interne...'. The main content area has a dark background and features the following text:

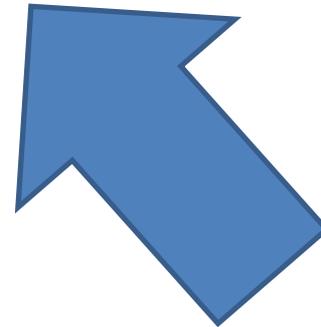
### O que acontece se esgotar o pacote de internet geral do meu tarifário?

Ao esgotares a internet geral do teu tarifário é ativada automaticamente a Tarifa de Internet Móvel que te dá acesso a um pacote de 100MB válido durante 5 dias por €1,99.

Se os 100MB esgotarem antes do fim desses 5 dias, são ativados pacotes de 50MB por €1,05 cada até um limite de 30 sendo a partir daí aplicado um custo de 2cent/MB até ao fim desses 5 dias.

Abusivo.

Cliente deve dar sempre autorização para prosseguir. Idealmente deve ser o responsável pelo pagamento do serviço a fazê-lo.



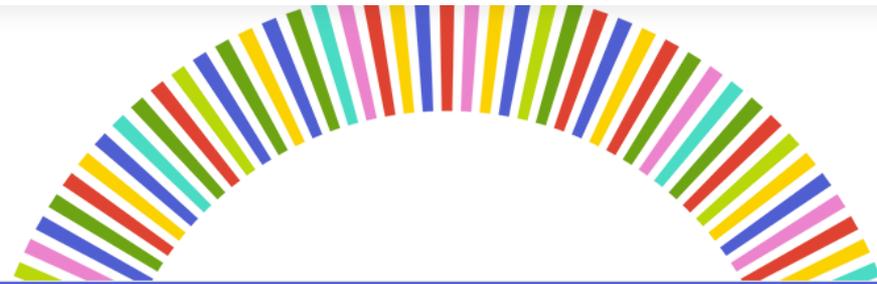
# TARIFÁRIOS SEM CARREGAMENTOS OBRIGATÓRIOS

## Tarifário Livres Dia Sem carregamentos obrigatórios

5 cêntimos para todas as redes,  
sem compromisso

Oferta €10 em saldo: €5 no primeiro carregamento + €5 no segundo carregamento

Pedir cartão grátis

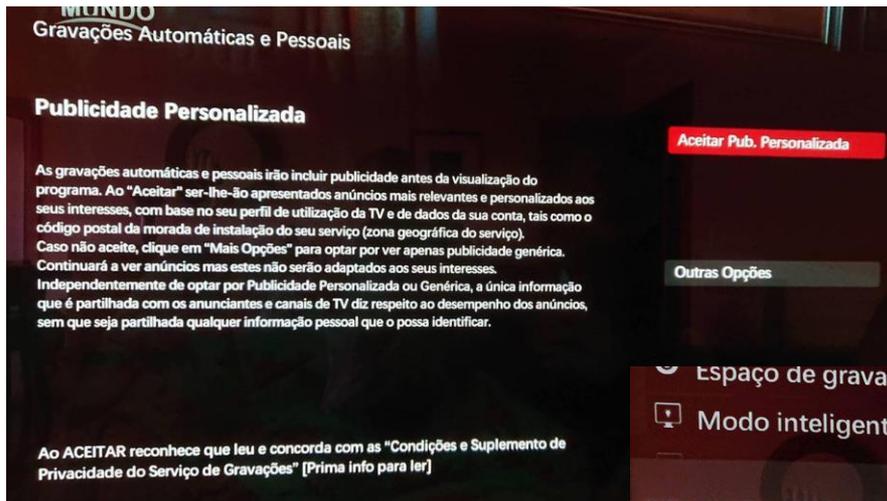


### Manutenção de número

Para manter o seu número ativo serão retirados do seu saldo €1,50 de 2 em 2 meses.

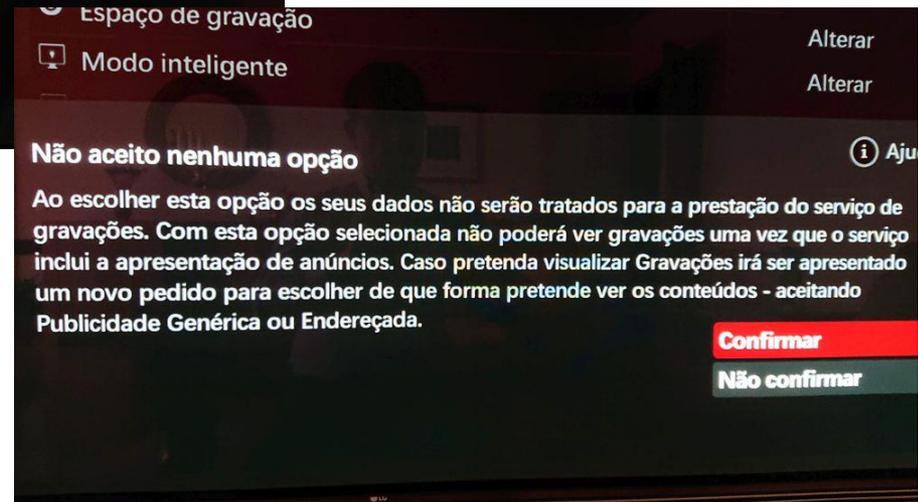
Torna sempre obrigatório o carregamento: quando não é para pagar os custos das chamadas, é para pagar o custo de “inatividade” → LCE deve garantir, nos requisitos de informação (Art.º 120.º), que não podem existir elementos que invalidem as características comunicadas ao consumidor (neste caso, sem carregamentos obrigatórios).

# ATIVAÇÕES E AUTORIZAÇÕES NA TV BOX SEM CONTROLO DE IDENTIDADE (LEI É OMISSA)



Autorização pode ser dada por qualquer pessoa que ligue a TV, incluindo crianças

Alterações contratuais/  
Aceitação de novos termos e condições feitas através de novos meios, que não os tradicionais, têm que ser reguladas pela LCE.



# QUALIDADE DO SERVIÇO (Artigo 154.º) E NÍVEIS DE DESEMPENHO GARANTIDOS (Artigo 129.º)

- Garantir que a lei define a obrigatoriedade de existirem parâmetros a cumprir em cada serviço contratado (e não apenas no serviço de internet ou nas ligações iniciais dos serviços/ interrupções). O operador deve comprometer-se a manter durante o período de fidelização a maioria dos conteúdos acordados no serviço de TV ou a dar a alternativa de rescisão sem custos, bem como definir quais são os serviços estruturantes dos serviços que têm que ser garantidos ao longo do contrato (gravações automáticas, por exemplo), etc.

## Níveis de qualidade de serviço oferecido ^

A NOS Comunicações procederá à ativação do Serviço no prazo máximo de quarenta e oito (48) horas, a contar da confirmação da NOS Comunicações ao Cliente da aceitação da proposta de subscrição do Serviço e correspondente instalação do mesmo.

No caso de avarias da responsabilidade da NOS Comunicações que originem interrupções na prestação do Serviço, a NOS Comunicações procederá à reposição do Serviço no prazo máximo de quarenta e oito (48) horas úteis, salvo na medida em que tal se mostre tecnicamente impossível.

As reclamações apresentadas pelos Clientes serão decididas pela NOS Comunicações e notificadas ao Cliente no prazo máximo de trinta (30) dias a contar da data da sua receção.



# GARANTIR COMPARABILIDADE DAS OFERTAS (Artigo 118.º)

## Exigimos preços claros

Casos há em que o preço de arromba se mantém apenas durante uma parte do contrato – seis ou 12 meses – subindo bastante a seguir, mas sem que a comunicação dos preços seja clara. Veja os exemplos desta página. Ao fim de meio ano ou um ano, o preço do tarifário sobe mais de 25 por cento. Por exemplo, a promoção de 28,99 euros da NOS, válida por seis meses, passa para 36,99 euros, nos meses seguintes. Tal significa uma mensalidade de 34,99 euros pelo pacote. Este valor corresponde ao praticado antes desta promoção pelo operador, mas que oferecia uma mensalidade de oferta, mas parece menos, devido aos 28,99 euros em grande destaque.

Oferta Lotuna Bluetooth

**fibra 3 Plus**

**€34,9/mês**  
€36,9/mês

Desconto €2/mês Tablet

Super Wi-Fi extra 1 mensalidade

140 canais  
Box HD TV Box 4K

**HBO**  
Portugal  
3 meses

200/100 Mbps  
Velocidade Garantida  
Smart Router

Voz Fixa - Chamadas incluídas  
Para a rede fixa e 51 destinos internacionais

NOS

Fibra Satélite TV Net Voz

Ver cobertura

NOS 3

**€28,99/mês** €36,00

ADERIR VER DETALHE

UMATV 4K + Net 200Mbps

Ofertas de adesão disponíveis

Desconto 8€/6 meses ou Desconto 2€/mês ou 1 Mensalidade

NOS 3

**€29,99/mês** €37,00

Quer aderir? Nós ligamos. **Grátis**

Desconto 8€/6 meses

PREÇO REAL

=  
€ 34,99/ MÊS

A apresentação deste tipo de ofertas promocionais, que consideramos manipuladoras, pode levar a contratações inadvertidas por parte dos consumidores, prática comercial que consideramos desleal. Sobretudo tratando-se de contratos de longa duração, com 24 meses de fidelização. Defendemos uma solução de apresentação das ofertas que coloque preços promocionais e preços habituais no mesmo plano: com o mesmo destaque e sem diferenças no tamanho da fonte. Em alternativa, também poderia ser mostrado um valor para a globalidade do contrato ou, de preferência, um preço por mês equivalente a esse “bolo”. Qualquer uma destas hipóteses seria mais transparente e facilitaria a comparação de pacotes e tarifários.

# RECLAMAÇÕES

## Serviço NOS Wi-Fi descontinuado

UMA DOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA EMPRESA, DEIXOU DE FUNCIONAR!...  
SEGUNDO ME FOI COMUNICADO O SERVIÇO FOI "DESCONTINUADO", PELA QUE DEIXOU DE SER OFERECIDO?!...  
QUAL O CRITÉRIO DE SERVIÇO PRESTADO OU "OFERECIDO"?  
NÃO DEVERÁ O CONSUMIDOR PODER ACABAR COM UM CONTRATO QUANDO O PRESTADOR DE SERVIÇO RETIRA UM SERVIÇO QUE ERA PRESTADO NO AMBITO DESSE CONTRATO?!...

## Cobrança automática de pacotes extra de dados

Mudei recentemente para a NOS (20 de novembro), tendo contratado o WTF para o meu filho, onde supostamente o tráfego das redes sociais seria ilimitado até ao limite de 15 Gigas. Qual o meu espanto que esse tráfego está a sair dos dados moveis contratualizados (1Giga), tendo esse giga já sido gasto e entretanto já vai no 4.º pacote extra. gostaria de ver explicado melhor esta situação.

J.M.

22/09/2021

### Revisão de condições >

"Exmos Senhores, Na qualidade de cliente, comunico que o serviço contratado não está a ser prestado nas condições acordadas. Tal como podem verificar pelos resultados das medições efetuadas, a veloc..."

MEO  
COMUNICAÇÕES  
ELETRÓNICAS

J.M.

22/09/2021

### Internet Lenta >

"Venho por este meio comunicar que do dia 17/09/2021, reporteí á linha de apoio NOS , a situação de internet lenta que se mantém desde muito tempo atrás. Contactei expliquei o problema , e foi encamin..."

NOS  
COMUNICAÇÕES  
SA  
COMUNICAÇÕES  
ELETRÓNICAS

# RECLAMAÇÕES

## Mudança de casa

### RECLAMAÇÃO



I. C.

Para: MEO

22/09/2021

No mês de Outubro irei mudar de casa e por isso contactei a meo para me fazerem a alteração da morada do equipamento com posterior instalação pelo técnico. Foi-me dito que o contrato teria de ser novamente renovado por ser uma nova casa. Um absurdo. Visto que a velocidade irá diminuir de 100 mb para 24 mb e deixar de ser fibra ótica para passar dsl sem redução do preço estou no pleno direito de rescindir o contrato e não me querem fazer isso! Estou indignado. Não há respeito pelo cliente.



A. S.

Para: VODAFONE

17/09/2021

Venho por este meio tentar um novo pedido de ajuda à Vodafone, relativamente ao processo aberto no site, e designado por: "Re: Tv, Net e Voz-Ades?o e altera??es [#3650245]" (situação registada com referência 3650245).

Falei com 5 pessoas na Vodafone e ninguém me consegue ajudar com uma alternativa para o que passo a explicar abaixo:

Por motivos de força maior, tenho que mudar de casa. Já assinei contrato de arrendamento que terá início em outubro 2021.

Como tal, pedi transferência do contrato da Vodafone TV+Net+Voz iniciado em Abril de 2020, para a nova morada (vou mudar do centro de Gaia para os Carvalhos). Disseram-me que não podem fazer a instalação antes de dezembro (apesar de a própria plataforma da Vodafone indicar que há fibra no local para onde me vou mudar). Para ser ainda mais precisa, uma das pessoas disse-me por escrito que seriam 60 dias, outra pessoa disse me por escrito que só poderiam realizar o agendamento para dezembro??!

Mas independentemente disso, depois de perceber que estava a ser demasiado complicado para eles, pedi ajuda para me arranjamem uma alternativa para ter net em casa durante esse período em que não podiam fazer a instalação, de forma a que eu pudesse continuar a trabalhar (trabalho em casa, o meu rendimento mensal depende diretamente disso).

A resposta da Vodafone, em todos os casos, foi que não havia alternativa para mim.