

SUSPENSÃO DO SERVIÇO NAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

Ao contrário do que sucede nos demais serviços públicos essenciais, em que a suspensão pode ser efectuada pelo prestador do serviço no final dos 20 dias concedidos para o consumidor efectuar o pagamento, no contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas (telefone fixo e móvel, *Internet*, telecópia, televisão por assinatura ou quaisquer outros meios de transmissão de dados), a suspensão opera findo o prazo adicional concedido de 30 dias, sendo o procedimento efectuado da seguinte forma:

- após a data do vencimento da factura, não havendo pagamento, é emitido um pré-aviso, por escrito, no prazo de 10 dias, concedendo ao consumidor um prazo adicional de 30 dias para pagamento, sob pena de suspensão ou, eventual, resolução automática do serviço.

- no final do prazo adicional, em 10 dias, a empresa deve obrigatoriamente, suspender o serviço pelo período de 30 dias, sempre que o utente não tenha efectuado o pagamento da factura ou celebrado acordo de pagamento, por escrito, podendo, ainda, durante a suspensão do serviço, proceder ao pagamento ou à celebração do contrato.

Se durante a suspensão o consumidor regularizar a factura, o prestador do serviço deve repor o serviço imediatamente ou, existindo dificuldades técnicas, em 5 dias úteis, após o pagamento ou a celebração do acordo de pagamento.

A reclamação da factura, por inexistência ou inexigibilidade da dívida, não pode ser causa da suspensão do serviço.

Só após o decurso do período da suspensão, sem que o consumidor nada faça, pode o contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas ser extinto.

Lembre-se, cidadão esclarecido é consumidor precavido!

apDC – *associação portuguesa* de Direito do Consumo
Projecto “Cidadão Esclarecido, Consumidor Precavido”, com o apoio “Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores”