



PROBLEMAS COM O SEU OPERADOR?

Os problemas com a utilização de serviços podem ser desgastantes. Nesta página encontra conselhos sobre o que fazer para os ultrapassar. A lei não atribui competências à ANACOM para resolver problemas entre utilizadores de serviços e operadores. No entanto, há entidades que o podem ajudar.

SIGA PASSO A PASSO O QUE LHE PROPOMOS

1

CONTACTE O SEU OPERADOR

O seu operador terá todo o interesse em resolver a situação. Verifique na página do operador na Internet ou nas faturas do serviço, por exemplo, os meios de contacto que pode utilizar.

Tenha em atenção que as chamadas para os call centers podem ter custos. Em alternativa, pode deslocar-se a uma loja e expor o problema a um funcionário.



Contactos dos operadores



Perguntas frequentes sobre atendimento ao cliente



2

FAÇA UMA RECLAMAÇÃO

Se o seu operador não resolver o problema ou se não ficar satisfeito com a solução que lhe for proposta, apresente uma reclamação por escrito.

Pode fazê-lo através dos meios de contacto disponibilizados pelo seu operador ou dirigir-se a uma loja e utilizar o livro de reclamações. Procure ser objetivo a explicar o problema.



Minutas para reclamar ao seu operador



Perguntas frequentes sobre o livro de reclamações



3

RECORRA À RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS

Se continuar sem resolver o seu problema, recorra a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou a um Julgado de Paz que decidirá quem tem razão.

Estes meios são mais rápidos, mais baratos e tão seguros como os tribunais.



Contactos das entidades de resolução de conflitos



Perguntas frequentes sobre a resolução alternativa de conflitos

