

## **[Perguntas frequentes sobre a política da UE em matéria de itinerância](https://digital-strategy.ec.europa.eu/pt/faqs/roaming-questions-answers)** **[\(https://digital-strategy.ec.europa.eu/pt/faqs/roaming-questions-answers\)](https://digital-strategy.ec.europa.eu/pt/faqs/roaming-questions-answers)**

Find answers to FAQs about using your mobile phone to call, text and use mobile data when you are travelling abroad in any EU country — at no extra charge!

[Roaming \(https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/taxonomy/term/109\)](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/taxonomy/term/109)

### **Itinerância como em casa**

## **O que se entende por «itinerância» e «itinerância como em casa»?**

Quando **viaja ocasionalmente** para fora do país onde vive ou tem laços estáveis, ou seja, onde trabalha ou estuda, **e utiliza o seu telemóvel ou táblete**, diz-se que está em itinerância. Desde que passe mais tempo no seu país do que no estrangeiro ou que utilize o seu **cartão SIM** mais tempo no seu país do que no estrangeiro, pode beneficiar do regime «itinerância como em casa». Por conseguinte, ser-lhe-ão aplicadas no estrangeiro apenas as tarifas geralmente cobradas no seu país pelas chamadas, SMS e dados consumidos na UE. O atual **regime «itinerância como em casa»** (também designado por «RLAH», do inglês «roam-like-at-home») foi criado em 2017 e, com o novo regulamento, é prorrogado e melhorado.



**A «itinerância como em casa» é automática ou tenho de fazer alguma coisa para a ativar?**

Se já tem RLAH ou é um novo cliente, não precisa de fazer nada. O seu operador continuará automaticamente a aplicar as tarifas nacionais quando utiliza serviços de itinerância no estrangeiro.



**É realmente verdade que não tenho de pagar qualquer tarifa suplementar quando viajo periodicamente e utilizo o meu telefone inteligente na UE?**

Sim. As chamadas, as mensagens SMS e os dados que consumir noutro país da UE serão cobrados ou deduzidos dos volumes do seu plano tarifário nacional exatamente como se estivesse no seu país (o país onde vive, trabalha ou estuda). Não precisa de pagar qualquer tarifa suplementar. Quer utilize o seu telemóvel no país onde reside ou quando se encontra periodicamente noutro país da UE estará a utilizar os serviços de «itinerância como em casa». As regras da «itinerância como em casa» foram prorrogadas até 2032.



## **Como poderei identificar as tarifas de «itinerância como em casa» aplicadas pelos meus operadores locais?**

«Itinerância como em casa» será a tarifa de itinerância por defeito de todos os planos tarifários que incluam itinerância. Se quiser subscrever um novo plano tarifário que inclua itinerância, o seu operador propor-lhe-á esse plano tarifário com «itinerância como em casa» por defeito. Se já tem ativada a «itinerância como em casa», mantê-la-á.





## **As chamadas, o envio de SMS e a utilização de dados móveis a preços nacionais estão sujeitos a limites de volume quando viajo?**

Se tem chamadas e SMS ilimitadas no seu país, também beneficiará de chamadas e SMS ilimitadas quando em itinerância na UE. Se no seu país tem dados móveis ilimitados ou a tarifas muito baixas, o seu operador pode aplicar um limite de salvaguarda (utilização responsável) à utilização de dados em itinerância. Se for esse o caso, o operador terá de o informar antecipadamente desse limite e alertá-lo caso o atinja. Esse limite de salvaguarda será suficientemente elevado para cobrir a maior parte, se não a totalidade, das suas necessidades em itinerância. Se exceder este limiar, pode continuar a utilizar os serviços de itinerância de dados, sendo-lhe cobrada uma pequena tarifa, que, a partir de 1 de julho de 2022, estará limitada a 2 EUR/GB e diminuirá progressivamente até se fixar em 1 EUR em 2027.



## **Há exceções aos direitos de itinerância ou regras ocultas?**

Tem «itinerância como em casa» sempre que estiver a viajar num país da UE que não seja o país onde vive (o seu domicílio efetivo). Se mudar de casa e estabelecer a sua residência de longa duração noutro país da UE, pode não conseguir beneficiar de ofertas de «itinerância como em casa» de operadores do país de residência anterior. No entanto, poderá ter «itinerância como em casa» com uma assinatura de serviço móvel do seu novo país de residência quando viaja para outro país da UE.



## **Em que países posso beneficiar de «itinerância como em casa»?**

O regime «itinerância como em casa» está disponível em **TODOS** os países da UE (27 países): Bélgica, Bulgária, Chéquia, Dinamarca, Alemanha, Estónia, Irlanda, Grécia, Espanha, França, Croácia, Itália, Chipre, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Hungria, Malta, Países Baixos, Áustria, Polónia, Portugal, Roménia, Eslovénia, Eslováquia, Finlândia e Suécia.

O regime «itinerância como em casa» está ainda disponível nos países do Espaço Económico Europeu: Islândia, Listenstaine e Noruega.

Os países fora da UE/do EEE não são abrangidos pelo regime «itinerância como em casa», mas muitos operadores optam por alargar estas ofertas também a países terceiros.

Uma vez que o Reino Unido saiu da União Europeia, o regime «itinerância como em casa» não se aplica às viagens a este país. Embora alguns operadores tenham optado por alargar a «itinerância como em casa» ao Reino Unido, não são obrigados a fazê-lo. Aconselhamo-lo a informar-se junto do

seu operador sobre as tarifas de itinerância aplicáveis quando viaja ao Reino Unido.

## **O que posso fazer se viajar para o estrangeiro, não puder utilizar a «itinerância como em casa» e me for cobrada uma tarifa suplementar?**

Deve verificar junto do seu operador o plano de itinerância a que aderiu e as restrições aplicáveis. Se celebrou um contrato e escolheu a opção de «itinerância como em casa» por defeito, pode contestar essa tarifa suplementar junto do seu operador, o qual deve disponibilizar um procedimento de reclamação. Se o operador mantiver a sua posição, deve notificar o organismo competente no seu país, que é geralmente a autoridade reguladora nacional das telecomunicações, que poderá aconselhá-lo sobre os procedimentos a seguir. Poderá ser-lhe cobrada uma tarifa suplementar pelas chamadas para números atribuídos a serviços de valor acrescentado.

## **Novo Regulamento Itinerância a partir de 1 de julho de 2022**





## **Ouvi dizer que, a partir de julho de 2022, entra em vigor um novo Regulamento Itinerância . Em que medida isso me afetará?**

O novo Regulamento Itinerância garante que, quando viajamos na UE, podemos continuar a beneficiar de chamadas, SMS e dados móveis sem termos de pagar tarifas suplementares, como, aliás, já acontece desde junho de 2017.

Além de fixar as novas tarifas máximas grossistas que os operadores cobram entre si pelos serviços de itinerância, também acrescenta regras que conferem mais vantagens aos clientes. Tudo isto para que possa continuar a utilizar os serviços inovadores mais recentes quando viaja e para o proteger melhor das tarifas ocultas. Estas novas vantagens incluem ter a mesma qualidade e velocidade móvel no estrangeiro que no seu país (quando tecnicamente viável) e dispor de mais informações para evitar as tarifas suplementares ocultas (por exemplo, por realizar chamadas de valor acrescentado a partir do estrangeiro ou permitir que o seu telefone se ligue a uma rede não terrestre quando viaja de barco ou avião), bem como de mecanismos de interrupção do serviço quando são atingidos

determinados limites. As novas regras também garantem que pode contactar os serviços de emergência de forma fácil e eficiente a partir do seu telefone inteligente e que é informado sobre formas alternativas de aceder ao «112», por exemplo, através de SMS, aplicações ou texto em tempo real, quando estiver a viajar no estrangeiro, e sobre a existência de aplicações de alerta ao público, se for caso disso.

## **Qualidade do serviço**

## **Qual a qualidade do serviço em itinerância?**

«Itinerância como em casa» significa que deve poder utilizar o serviço móvel da mesma forma que no seu país. Tal inclui também a qualidade, como a velocidade ou o acesso à rede 4G, se tiver normalmente 4G no seu país. Em alguns casos, não é possível oferecer a mesma qualidade porque a rede pode não ser tão boa como a que geralmente utiliza no seu país, ou porque a topografia do país visitado pode ser diferente, caso tenha montanhas ou muitas ilhas, por exemplo. Existem diferentes fatores que podem afetar o serviço móvel, mas o seu operador deve fazer tudo o que estiver ao seu alcance para oferecer a mesma qualidade que no seu país, sempre que seja tecnicamente possível.



## **Que informações devo receber sobre a qualidade do serviço?**

O seu operador deve informá-lo claramente da qualidade do serviço de itinerância. O seu contrato deve incluir informações sobre as eventuais diferenças entre o serviço que lhe é prestado em itinerância e no seu país e explicar as razões subjacentes. O contrato deve também incluir informações sobre os procedimentos a seguir para apresentar reclamação quando a qualidade do serviço não é a esperada.

O seu operador deve ainda publicar informações sobre a qualidade do serviço, por exemplo na sua página Web. Essas informações devem ser mais pormenorizadas do que as constantes do contrato. Deve explicar por que razão um serviço de itinerância pode ser diferente do serviço prestado no seu país – esclarecendo, em particular, os desvios em relação às velocidades máximas de carregamento e descarregamento anunciadas ou estimadas a nível nacional – e como essas diferenças podem ter impacto no serviço de itinerância. As informações poderão também incluir uma explicação sobre a forma como as limitações de volume, a velocidade, as gerações e tecnologias de rede disponíveis, e

outros parâmetros de qualidade do serviço podem, na prática, ter impacto no serviço de itinerância de dados e, em especial, na utilização de conteúdos, aplicações e serviços em itinerância.

**Tenho sempre acesso 4G ou 5G no meu país, mas, quando estava a viajar, só tinha acesso 3G. Deveria ter tido a mesma velocidade de rede móvel no estrangeiro?**

Se a mesma geração de rede, por exemplo a 4G, estiver disponível no país que está a visitar, deve, em princípio, ter acesso à mesma. O seu operador deve garantir que tem acesso à mesma rede e à mesma qualidade que no seu país. Em alguns casos, tal não será possível porque a rede ou a tecnologia em causa pode não estar disponível no país que está a visitar. A disponibilidade de rede varia na UE: as redes móveis mais recentes podem não ser implantadas em todo o lado ao mesmo tempo e nem sempre está disponível a mesma velocidade de rede móvel. Tal pode ser o caso das redes 5G.

Além disso, o seu operador deve informá-lo da qualidade de serviço móvel que pode esperar em itinerância. Estas informações devem figurar no seu contrato e no sítio Web do operador.



# **Notificação dos consumidores**

## **Que informações o operador deve incluir na mensagem automática de boas-vindas que recebo sempre que atravesso uma fronteira da UE? Posso optar por não receber esta mensagem?**

Sempre que atravessar a fronteira, o seu operador deve enviar-lhe gratuitamente uma mensagem automática com informações personalizadas básicas sobre as tarifas de itinerância, incluindo o IVA, aplicáveis à realização e receção de chamadas, ao envio de SMS e à utilização de serviços regulamentados de itinerância de dados. As informações devem também incluir as políticas de utilização responsável aplicadas pelo seu operador, por exemplo, se este aplica um limite ao volume de dados que pode consumir em itinerância. A mensagem deve ainda conter informações sobre as sobretaxas aplicáveis depois de excedido esse limite de volume de dados. Da mesma forma, deverá incluir informações sobre certos serviços que não são gratuitos, como as chamadas para linhas diretas ou serviços de apoio ao cliente.

Pode informar o seu operador de que não deseja receber estas informações.

Para além das informações sobre preços, o seu operador deve sempre informá-lo de que as chamadas para o número único de chamada de emergência europeu «112» são gratuitas, bem como de formas alternativas de acesso aos serviços de emergência no país que está a visitar. A mensagem automática deve incluir uma ligação para uma página Web onde pode ver que outros meios de comunicação de emergência estão disponíveis no país em que se encontra, por exemplo, SMS de emergência, aplicações de emergência e meios similares. Sempre que entrar num país da UE, receberá esta informação.

## **Como funciona o mecanismo de interrupção do serviço e de que forma protege os consumidores contra faturas de valor inesperado?**

Os prestadores de serviços de itinerância devem certificar-se de que é enviada uma notificação quando os serviços de itinerância de dados tiverem atingido 80 % do limite financeiro ou de volume acordado.

Os prestadores de serviços de itinerância também devem enviar-lhe notificações quando consome mais de 100 EUR num período de faturação mensal. As notificações devem indicar o procedimento a seguir para continuar a utilizar serviços de itinerância.

Os clientes podem optar por receber ou não receber esta mensagem e por impor ou não limites notificando, para tal, os seus operadores.

## **Serviços de valor acrescentado**

## **Por que motivo devo estar atento à realização de chamadas de valor acrescentado em itinerância?**

As chamadas para números específicos de serviços de valor acrescentado podem incluir chamadas para companhias de seguros, companhias aéreas, serviços de apoio ao cliente, etc. Também incluem o envio de SMS para jogos e entretenimento, nomeadamente para votar num concurso de um programa televisivo ou participar num jogo. Telefonar ou enviar mensagens para esses números quando está no seu país pode implicar alguns custos ou ser gratuito, dependendo do serviço. Quando está no estrangeiro, as chamadas ou mensagens para números de serviços de valor acrescentado incluem geralmente tarifas suplementares com que pode não contar. **Um número gratuito no seu país pode não ser gratuito no estrangeiro.** Do mesmo modo, uma chamada a que seja aplicada apenas uma pequena tarifa se efetuada a partir do seu país, pode revelar-se mais cara quando efetuada a partir do estrangeiro.



## **De que forma as regras aplicáveis à itinerância me protegem das tarifas elevadas dos serviços de valor acrescentado?**

As regras de itinerância visam sensibilizá-lo para o facto de os números de serviços de valor acrescentado poderem estar sujeitos a tarifas suplementares. Deverá poder encontrar informações sobre os números de serviço de valor acrescentado no seu contrato, numa página Web específica, bem como através da SMS que recebe quando atravessa a fronteira para outro país da UE.

Relativamente às chamadas gratuitas no seu país mas que podem ser faturadas em itinerância, o operador tem de prestar informações sobre a sobretaxa aplicável aos números de telefone gratuitos numa página Web específica, que incluirá também informações sobre as gamas de numeração usadas para a prestação de serviços de valor acrescentado.



# Redes não terrestres

## **Posso beneficiar do regime «itinerância como em casa» em navios e aviões que se encontrem na UE?**

As regras da UE em matéria de itinerância aplicam-se apenas às redes móveis terrestres. Desde que esteja diretamente ligado a uma rede móvel terrestre (por exemplo, em rios, lagos ou ao longo da costa), pode continuar a usufruir de «itinerância como em casa». Normalmente, quando está a bordo de um navio em águas abertas corre o risco de se ligar a uma rede não terrestre. O mesmo pode acontecer durante um voo. Os serviços prestados através de tipos de redes de rádio que não as redes terrestres, como os sistemas de satélite a bordo de navios ou aviões, não estão sujeitos aos limites máximos de preços vinculativos do regime «itinerância como em casa» e são normalmente dispendiosos.



## **De que forma as regras aplicáveis à itinerância me protegem de tarifas suplementares se o meu telemóvel se ligar a uma rede não terrestre?**

Quando viaja de barco ou avião, o seu telefone pode ligar-se automaticamente a uma rede não terrestre por satélite. As regras da UE em matéria de itinerância aplicam-se apenas às redes móveis terrestres. Com vista a protegê-lo das tarifas ocultas, deve receber uma SMS a avisar que o seu telefone se ligou a essa rede e a informá-lo dos preços aplicados. Caso continue a utilizar o seu telefone ou caso aplicações que consomem dados móveis continuem a funcionar no seu telefone e atinja 50 EUR de tarifas suplementares, ou outro limite predefinido, os serviços móveis serão automaticamente interrompidos, salvo indicação em contrário da sua parte. As novas regras obrigam os operadores a tomar todas as medidas razoáveis para proteger os seus clientes de tarifas suplementares. Estas podem incluir a possibilidade de renúncia à utilização de serviços de itinerância em aviões e embarcações ou medidas de operação da rede que deem prioridade, tanto quanto possível, às redes terrestres. Os operadores deverão informar os seus clientes de itinerância sobre a possibilidade de optarem manual e instantaneamente pela exclusão da itinerância no seu dispositivo

telefónico, quer através das configurações, quer através da ativação do modo de voo.

## **Comunicações de emergência**

## **Como posso ser informado sobre a forma de aceder aos serviços de emergência no país visitado?**

Ao entrar no Estado-Membro visitado, receberá uma SMS de boas-vindas do seu prestador de serviços de itinerância, a indicar que, em caso de emergência, pode ligar gratuitamente para o «112». Receberá igualmente uma ligação para uma página Web que contém informações sobre os meios alternativos de acesso existentes no Estado-Membro visitado, por exemplo, aplicações de emergência, SMS ou texto em tempo real. Se não puder realizar uma chamada de voz para o «112», pode utilizar estes meios de acesso aos serviços de emergência.



## **Irei receber alertas públicos enquanto estiver a utilizar serviços de itinerância?**

A maioria dos Estados-Membros implantou sistemas de difusão celular (Cell Broadcast) ou sistemas SMS baseados na localização que permitem enviar alertas públicos aos utilizadores finais em itinerância, sem que seja necessária qualquer ação da parte dos mesmos. Alguns Estados-Membros enviam alertas públicos através de aplicações móveis. Se viajar para um destes Estados-Membros, receberá, na SMS de boas-vindas, uma ligação para uma página Web onde se explica os procedimentos a seguir para descarregar a aplicação móvel.

## **Declaração de exoneração de responsabilidade**





## **Declaração de exoneração de responsabilidade**

As respostas constantes do presente documento não representam nem prejudicam a posição oficial da Comissão, pretendendo apenas apresentar as regras de itinerância de uma forma acessível aos consumidores. A Comissão não interpreta o direito da UE de forma vinculativa. Cabe aos tribunais nacionais assegurar a correta aplicação do regulamento e ao Tribunal de Justiça da União Europeia interpretar as regras.

### **Related content**

[Itinerância: conectado em qualquer lugar da UE sem custos adicionais \(https://digital-strategy.ec.europa.eu/pt/policies/roaming\)](https://digital-strategy.ec.europa.eu/pt/policies/roaming)

---

**Source URL:** <https://digital-strategy.ec.europa.eu/faqs/roaming-questions-answers>