

## CONDIÇÕES ESPECÍFICAS PARA OS SERVIÇOS DE ITINERÂNCIA INTERNACIONAL

Os presentes Termos e Condições Específicas do Serviço de Roaming (os "**Termos e Condições de Roaming**") regulam o funcionamento e a utilização dos Serviços de Comunicações Móveis em Roaming (o "**Serviço de Roaming**") para os Clientes da **DIGI Portugal, Lda. ("DIGI")** que contratem e/ou utilizem o Serviço de Roaming utilizando o seu Cartão SIM DIGI. Relativamente a estes Clientes, aplicam-se estes Termos e Condições, juntamente com as Condições Gerais, as Condições Específicas, as condições de tarifário, o preçário da DIGI que pode ser consultado em [www.digi.pt](http://www.digi.pt), bem como o Resumo de Contrato respetivo e quaisquer Detalhes de Tarifas, condições especiais, comunicações e instruções disponibilizadas aos Clientes, constituem o acordo entre a DIGI e o Cliente (o "**Acordo**").

**QUALQUER PESSOA QUE UTILIZE O SERVIÇO DE ROAMING DA DIGI DECLARA QUE LEU, COMPREENDEU E ACEITA PLENAMENTE AS PRESENTES CONDIÇÕES DE ROAMING**

### 1. O SERVIÇO DE ROAMING

O Serviço de Roaming permite ao Cliente enviar e receber chamadas telefónicas e SMS e navegar, com a tecnologia disponível em cada país, quando o Cliente se encontra no estrangeiro (ou seja, fora de Portugal), utilizando a rede dos operadores do país em que se encontra. A lista de países em que o Serviço de Roaming está disponível e as tarifas aplicáveis ao Serviço de Roaming podem ser consultadas no seguinte link <https://www.digi.pt/tarifas/roaming> ou no Serviço de Apoio ao Cliente).

O consumo efetuado através do Serviço de Roaming será cobrado através da fatura correspondente, no caso de linhas pós-pagas.

No caso de linhas pré-pagas, o consumo efetuado através do Serviço de Roaming será deduzido do saldo existente.

O Serviço de Roaming está, por defeito, ativo em todos os cartões DIGI.

### 2. O SERVIÇO DE ROAMING DA UE

O serviço de roaming da UE é prestado nos países e territórios que constituem a União Europeia e restantes países do Espaço Económico Europeu, ou seja Áustria, Bélgica, Bulgária, Croácia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estónia, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Países Baixos, Hungria, Islândia, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Liechtenstein, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polónia, Portugal (apenas para efeitos de área de destino), Roménia, Eslováquia, Eslovénia, Espanha e Suécia (todos juntos "**União Europeia**" ou "**UE**") bem como no Reino Unido.

Para utilizar o serviço de roaming na UE, o cliente deve residir habitualmente em Portugal ou ter ligações estáveis com Portugal, que impliquem uma presença frequente e substancial nesse país. Este Serviço pode ser utilizado para deslocações ocasionais, mas não pode ser utilizado de forma permanente ou quase permanente pelo Cliente, em conformidade com o disposto na cláusula 4 das presentes condições.

O serviço de itinerância da UE está sujeito ao regulamento comunitário relativo à itinerância, que prevê a inexistência de sobretaxas sobre o preço doméstico da utilização do serviço de itinerância da UE, com exceção das sobretaxas autorizadas pelo próprio regulamento comunitário relativo à itinerância, por exemplo, em caso de incumprimento da política de utilização razoável do serviço de itinerância da UE, a seguir descrita (a seguir designadas "**sobretaxas de utilização abusiva ou anormal**").

### **3. POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RESPONSÁVEL APLICÁVEL AO SERVIÇO DE ROAMING DA UE**

A política de utilização razoável destina-se a evitar que os clientes façam uma utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming da UE. Considera-se que qualquer das seguintes situações, isoladas ou combinadas, constitui uma utilização que excede a política de utilização razoável estabelecida pelo regulamento comunitário relativo ao roaming: (i) a falta de prova de residência habitual ou de vínculos estáveis em Portugal por parte do Cliente, (ii) a presença e consumo predominante do Cliente em roaming na UE em comparação com a presença e consumo doméstico, (iii) a longa inatividade do cartão SIM associada a uma utilização maioritária em roaming, (iv) a aquisição e utilização sequencial de múltiplos cartões SIM por parte do mesmo Cliente em roaming, e/ou (v) a revenda organizada de cartões SIM DIGI sem autorização expressa por escrito da DIGI.

De acordo com o Regulamento de Roaming da União Europeia, a DIGI poderá aplicar uma sobretaxa por utilização abusiva ou anómala para consumos efetuados na UE, ou outras ações que possam ser aplicáveis, caso se verifique algum dos casos previstos no ponto anterior ou na cláusula seguinte, aplicando os mecanismos de controlo baseados nos indicadores objetivos abaixo descritos. As sobretaxas por utilização abusiva ou anómala que, se for caso disso, a DIGI poderá aplicar são as indicadas no quadro seguinte (incluindo IVA).

O que precede não prejudica o facto de a DIGI notificar os seus clientes através de um SMS automático e gratuito quando for atingido 50% do consumo total de roaming.

**IVA incluído 23%:**

	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>
GB	1,9065 €/GB	1,5990 €/GB	1,3530 €/GB	1,2300 €/GB
VOZ (fazer chamadas)	0,0270 €/min	0,0234 €/min		
SMS (mensagens de difusão)	0,0049 €/SMS	0,0037 €/SMS		
VOZ (chamadas recebidas)	0,0024€/min			Preço atualizado de acordo com o regulamento em vigor

#### **4. MECANISMOS DE CONTROLO APLICÁVEIS AO SERVIÇO DE ROAMING DA UE**

A DIGI dispõe, de acordo com a regulamentação em vigor, dos seguintes mecanismos de controlo aplicáveis ao serviço de Roaming na União Europeia:

##### **4.1. Comprovativo de residência em Portugal**

A DIGI reserva-se o direito de solicitar ao Cliente, antes ou depois da assinatura do contrato, a prova da residência habitual do Cliente em Portugal ou outros vínculos estáveis que impliquem uma presença frequente e substancial no território nacional.

Em particular, a DIGI reserva-se o direito de solicitar como prova, o Cartão de Cidadão, o Passaporte, um certificado de inscrição em cursos a tempo inteiro de um estabelecimento de ensino em Portugal, ou qualquer outro documento similar que possa certificar a residência habitual do Cliente em Portugal.

##### **4.2. Volume máximo de dados em roaming na UE**

A DIGI permitirá que o Cliente utilize o Serviço Internet Móvel da UE (dados de Roaming da UE), sem qualquer sobretaxa (exceto quando previsto de outra forma na política de utilização justa), até ao volume máximo de dados de Roaming da UE, tal como indicado na tabela disponível em <https://www.digi.pt/tarifas/roaming> dependendo do tipo de tarifa ou suplemento. Este volume máximo de dados em roaming na UE foi calculado em conformidade com o regulamento comunitário relativo ao roaming e arredondado para cima a favor do cliente.

O volume máximo de dados em roaming na UE será ajustado proporcionalmente em função do volume de dados já consumido pelo Cliente na sua tarifa ou suplemento contratado. Uma vez consumido o volume máximo de dados em roaming na UE, para

continuar a utilizar o Serviço Internet Móvel em roaming na UE, o Cliente pode, se o desejar, subscrever uma nova tarifa ou suplemento. Caso contrário, o Cliente não poderá continuar a utilizar o serviço em roaming na UE. Em qualquer caso, o volume máximo de dados de roaming na UE permitido em cada tarifa ou suplemento não é reembolsável ou cumulativo e é indicado na ligação indicada no ponto anterior.

#### **4.3. Indicador de presença e consumo**

A DIGI utilizará mecanismos justos, razoáveis e proporcionais, baseados em indicadores objetivos, para determinar se o consumo e a presença dos Clientes na UE em matéria de itinerância prevalecem sobre o consumo e a presença domésticos. Estes indicadores de presença e consumo serão analisados numa base cumulativa durante períodos de observação de 4 meses.

Caso a DIGI detete uma presença e um consumo prevalectente de roaming (em qualquer dos Serviços, voz, SMS e/ou dados) por parte do Cliente na UE, a DIGI notificará o Cliente de que a utilização da sua Tarifa de Roaming pelo Cliente é considerada abusiva ou anómala.

O envio desta notificação implica que a DIGI possa aplicar a sobretaxa por utilização abusiva ou anómala que lhe tenha sido indicada nesse momento (dentro das previstas no ponto 3.), ou suspender o Serviço, se nos 14 dias seguintes o comportamento do Cliente continuar a indicar uma presença e consumo prevalectentes em roaming na UE.

A DIGI pode continuar a aplicar a sobretaxa por utilização abusiva ou anómala ao Serviço de Roaming da UE (voz, SMS e/ou dados) em relação ao qual seja detetada uma utilização abusiva ou anómala, desde que o comportamento do Cliente indique uma presença e um consumo prevalectentes. Para este efeito, serão tidos em conta os seguintes indicadores objetivos:

- No indicador de presença, todos os dias em que o Cliente se tenha ligado à rede nacional portuguesa, bem como os dias em que o Cliente se tenha ligado a uma rede fora da UE, serão contabilizados como dias de presença nacional de um Cliente.

Os dias em que o terminal está desligado serão considerados dias sem ligação e não contarão para o indicador acima, ou seja, serão excluídos da janela de observação de 4 meses. Mais de 50% dos dias passados em roaming na UE serão considerados como presença predominante.

- Para efeitos do indicador de utilização, mais de 50% do tráfego efetivo de voz, SMS ou dados consumido pelo Cliente em roaming na UE será considerado como utilização predominante.

#### **4.4. Períodos de inatividade**

Os longos períodos de inatividade de um determinado cartão SIM em conjugação com uma utilização primária em roaming, ou a ativação e utilização sequencial de vários cartões SIM pelo mesmo Cliente em roaming, serão também considerados utilização abusiva, anómala ou não razoável.

#### **4.5. Revenda de cartões SIM**

É proibida a revenda de cartões SIM, salvo autorização expressa e por escrito da DIGI. Em qualquer caso, é especialmente proibida a revenda a pessoas que não residam ou não tenham vínculos estáveis em Portugal, com o objetivo de possibilitar a utilização do Serviço de Roaming da UE para um fim diferente do estabelecido na cláusula 2.2. Neste caso, a DIGI pode adotar imediatamente medidas proporcionadas para garantir o cumprimento de todos os termos e condições do acordo, incluindo a suspensão do serviço de itinerância e/ou dos serviços. Os factos e as medidas tomadas serão igualmente notificados à autoridade competente.

#### **5. QUEIXAS SOBRE A APLICAÇÃO DA POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RAZOÁVEL**

Se necessitar de ajuda com o Serviço de Roaming, ou para qualquer dúvida ou reclamação, pode contactar o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do telefone [Apoio ao cliente](tel:923300300) 923300300 (gratuito para a rede DIGI; outras redes: custo de uma chamada de outro operador custo de uma chamada para a rede móvel nacional) ou por correio eletrónico para [apoio.cliente@digi.pt](mailto:apoio.cliente@digi.pt).

#### **6. SERVIÇO DE ROAMING FORA DA UE**

As medidas descritas nas cláusulas 2, 3 e 4 das presentes condições de itinerância não afetam o serviço de itinerância fora da UE. O serviço de itinerância fora da UE será faturado segundo os preços e tarifas aplicáveis no país em causa. Esses preços e tarifas estão disponíveis em [www.digi.pt](http://www.digi.pt).

Para evitar fraudes e faturas inesperadas, quando o cliente atingir o limite 150 minutos de chamadas recebidas ou efetuadas, este serviço será desativado, embora o cliente tenha a possibilidade de o reativar ligando para o [Apoio ao cliente](tel:923300300). Da mesma forma, o Cliente será notificado do estado do seu consumo por SMS quando atingir 80% e 100% do limite indicado.

#### **7. GERAL**

O Cliente está ciente de que o seu aparelho, independentemente do modelo, pode estar configurado para efetuar atualizações automáticas, ligações automáticas de dados e/ou pode ter aplicações que consomem dados instaladas, mesmo que o Cliente tenha optado por desativar o roaming de dados. Para evitar uma utilização inesperada dos dados em roaming, recomenda-se a desativação das ligações e atualizações automáticas e a configuração manual do momento em que as ligações ou atualizações serão efetuadas. Para mais informações, o Cliente pode consultar as instruções de configuração das aplicações e do modelo específico de telemóvel. Em qualquer caso, o Cliente é responsável pela gestão e configuração corretas das definições e aplicações do seu telemóvel, de modo a que este faça um consumo adequado do serviço de dados em roaming.

Para evitar o chamado roaming inadvertido ou fronteiro, ou seja, quando, por exemplo, perto de uma fronteira, o terminal móvel perde a cobertura com o operador local ou com o operador de roaming pretendido e se liga automaticamente à rede de um operador indesejado, recomenda-se a seleção manual do operador de rede nas definições do terminal móvel. Desta forma, o terminal móvel liga-se à rede que o Cliente seleciona na lista de operadores disponíveis nos parâmetros de configuração. O Cliente pode também optar por desativar o Serviço se assim o desejar.

O Serviço de Roaming, que é prestado no estrangeiro por outros operadores que não a DIGI, está expressamente excluído do direito a indemnização por qualquer tipo de interrupção temporária ou de força maior. A DIGI não pode garantir a disponibilidade do Serviço de Roaming prestado através das redes de outros operadores fora de Portugal.

A DIGI pode alterar as presentes Condições Gerais de Roaming, incluindo preços, sobretaxas, tarifas, destinos e serviços ou funcionalidades incluídas, mediante aviso prévio, em conformidade com as Condições Gerais.

DIGI PORTUGAL, LDA.  
CE.SII.01.08  
01/01/2026

## ANEXO

### Qualidade de Serviço (QoS)

INFORMAÇÕES SOBRE AS GERAÇÕES E TECNOLOGIAS DE REDE DISPONÍVEIS:

PAÍS	OPERADOR	ROAMING DE VOZ SEM	ROAMING DE DADOS	2G	3G	4G	5G
Austria	T-Mobile Austria	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Austria	A1 Austria	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Belgium	Orange Belgium	✓	✓	✓		✓	
Belgium	Telenet Group	✓	✓	✓		✓	✓
Bulgaria	Vivacom Bulgaria	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Croatia	A1 Croatia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Croatia	Telemach	✓	✓	✓		✓	✓
Cyprus	Cyta	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Czech Republic	T-Mobile Czech Republic	✓	✓	✓		✓	✓
Denmark	Telia Mobil Danmark	✓	✓	✓		✓	✓
Denmark	3 Denmark	✓	✓		✓	✓	✓
Denmark	Nuuday Denmark	✓	✓	✓		✓	✓
Estonia	Telia Eesti Estonia	✓	✓	✓		✓	✓
Finland	Telia Finland	✓	✓	✓		✓	✓
France	Bouygues Telecom	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Germany	Deutsche Telekom	✓	✓	✓		✓	✓
Germany	Telefonica Germany	✓	✓	✓		✓	✓
Gibraltar	Gibtelecom	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Greece	Nova Greece	✓	✓	✓		✓	✓
Hungary	Yettel Hungary	✓	✓	✓		✓	✓
Hungary	Magyar Telekom (Telekom H	✓	✓	✓		✓	✓
Iceland	Nova Iceland	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Iceland	Sýn hf. (Vodafone Iceland)	✓	✓			✓	✓
Ireland	Eircom Limited	✓	✓	✓		✓	✓
Italy	Telecom Italia S.p.A.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Latvia	Latvijas Mobilais Telefons	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Liechtenstein	Mobilkom (Liechtenstein) AG	✓	✓	✓		✓	✓
Lithuania	Telia Lithuania	✓	✓	✓		✓	✓
Luxembourg	Post Luxembourg	✓	✓	✓		✓	✓
Malta	GO Mobile	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Malta	Epic Communications Malta	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Moldova	Moldcell	✓	✓	✓		✓	
Moldova	Moldtelecom	✓	✓	✓		✓	
Moldova	Orange	✓	✓	✓		✓	✓
Netherlands	KPN	✓	✓	✓		✓	✓
Norway	Telia Norge	✓	✓			✓	✓
Poland	Orange Poland	✓	✓	✓		✓	✓
Poland	P4 Poland	✓	✓	✓		✓	✓
Poland	Polkomtel	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Romania	DIGI Romania	✓	✓	✓		✓	✓
Slovakia	O2 Slovakia	✓	✓	✓		✓	✓
Slovakia	Slovak Telecom	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Slovenia	A1 Slovenia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Spain	Orange Spain	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Spain	Telefonica Moviles Espana	✓	✓	✓	✓	✓	
Sweden	Telia Sweden	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sweden	3 Sweden	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ukraine	Lifecell	✓	✓	✓		✓	✓
United Kingdom	3 UK (Hutchinson)	✓	✓			✓	✓

CHAMADAS REALIZADAS NO ESPAÇO ECONÓMICO EUROPEU PARA SERVIÇOS DE VALOR ACRESCENTADO E OUTRA NUMERAÇÃO ESPECIAL E ACESSO A SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA NO EEE:

O acesso em roaming a Serviços de Valor Acrescentado (“SVA”) ou a serviços com numeração especial (ex: numeração gratuita), quer nacional quer de países estrangeiros, está dependente dos acordos de roaming estabelecidos para cada rede visitada individual num país visitado.

Ao realizar chamadas em roaming no Espaço Económico Europeu (“EEE”) para SVA ou serviços com numeração especial (ex: numeração gratuita), caso essas chamadas sejam permitidas, o Cliente poderá estar sujeito ao pagamento de tarifas diferentes e potencialmente superiores às das chamadas reguladas de voz (chamadas intra-EEE) e potencialmente superiores às tarifas normais desses números no respetivo país de origem.

As tarifas aplicáveis em roaming a chamadas não reguladas de voz, quando disponíveis, podem ser consultadas em [www.digi.pt](http://www.digi.pt)

O Cliente em roaming no EEE acede gratuitamente aos serviços de emergência através do Número Único de Chamada de Emergência Europeu “112”.

## **OUTRAS INFORMAÇÕES:**

A DIGI adota todas as diligências necessárias a nível do Espaço Económico Europeu para poder assegurar um nível de qualidade dos serviços semelhante ao alcançado a nível nacional.

A qualidade de serviço disponível em roaming é totalmente dependente da rede móvel a que o cliente se liga no país estrangeiro, quer em termos de cobertura geográfica, quer em termos das tecnologias e gerações de rede disponíveis.

A qualidade dos serviços de Roaming fora do país de origem pode ser afetada por uma série de fatores fora do controlo da Digi, como sejam, por exemplo:

- A geração da tecnologia utilizada;
- O grau de cobertura das redes dos operadores externos;
- O nível de sinal existente;
- O grau de carga da rede;
- As capacidades disponíveis.

Estes fatores influenciam as características dos serviços, incluindo as velocidades de carregamento e descarregamento de dados, e podem afetar os serviços e aplicações utilizados em Roaming.

Limitações na cobertura geográfica da rede a que o cliente se liga no país estrangeiro poderão afetar de forma diferente os serviços de voz, mensagens e dados móveis.

## **INFORMAÇÕES SOBRE VELOCIDADES e CONTEUDOS EM ROAMING:**

Sem prejuízo do disposto no ANEXO II – VELOCIDADES DE INTERNET E MEDIDAS DE GESTÃO DO TRÁFEGO das CONDIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS da DIGI, as velocidades máximas de upload e download disponíveis para cada tecnologia são influenciadas e afetadas pelos seguintes fatores que se manifestam nas redes visitadas:

- o grau de carga e disponibilidade dos recursos da célula;
- perturbações dos sinais de rádio causadas por fontes de rádio externas, vários obstáculos (edifícios, pontes, túneis, estruturas metálicas, geografia do solo, etc.);
- espectro e tecnologias de rádio disponíveis na área;
- intensidade e qualidade do sinal;
- distância da estação base;
- manutenção temporária, desenvolvimento ou modificação das redes de comunicações eletrónicas.

O acesso e a visita a determinados sites (especialmente aqueles com alto conteúdo gráfico) podem ser afetados pelos desvios ocorridos quando o serviço é utilizado em roaming.

A utilização de serviços de conteúdo OTT (streaming de vídeo ou áudio) requer uma velocidade mínima de acesso, dependendo das especificações de cada serviço, de modo que a utilização desses serviços possa ser afetada quando a velocidade de download é influenciada negativamente pela ocorrência dos fatores mencionados acima.

Devido aos vários fatores que podem afetar a rede visitada, acima descritos, podem ocorrer uma série de limitações que influenciam a utilização do serviço, tais como: redução da qualidade e lentidão na velocidade de dados **para serviços de streaming**, *latência e atrasos que afetam a experiência em tempo real para jogos, qualidade*

de áudio degradada (eco, distorção ou chamadas perdidas) no caso de **chamadas de voz**, mensagens atrasadas **para SMS**, desempenho lento ou interrupções **para redes sociais**.