

FAQ

1. Sistema Pós-Pago

Quais os custos administrativos associados?

Os custos administrativos são cobrados no momento do pagamento, dependendo do número de viagens cobradas (0,26€+IVA por viagem até um máximo de 2,08€+IVA por ato de pagamento).

Qual o prazo para o pagamento ficar disponível?

As portagens estão acessíveis para pagamento durante os 5 dias úteis subsequentes à passagem de acordo com o seguinte calendário:

Dia da Passagem	1º Dia a Pagamento	Último Dia a Pagamento
Segunda	Quarta	Terça
Terça	Quinta	Quarta
Quarta	Sexta	Quinta
Quinta	Segunda	Sexta
Sexta	Segunda	Sexta
Sábado	Segunda	Sexta
Domingo	Terça	Segunda

Qual o conceito de viagem?

Viagem é a utilização bem definida no tempo de parte ou da totalidade de uma autoestrada portajada, seja ela a passagem por um ou por diversos pórticos, e que é recebida pelos CTT com uma data e local de entrada e data e local de saída.

O cliente pode escolher as transações que quer pagar na Loja CTT?

Não, pode escolher os dias (valor total para um dia) que pretende pagar.

O cliente que passa hoje na portagem quando é que pode efetuar o pagamento na Loja CTT?

Os CTT limitam-se a cobrar as transações recebidas pelas Concessionárias, pelo que não podem responder pelos processamentos destas, ou seja, as transações estão a pagamento a partir do dia 2º dia útil após a passagem na via portajada.

Para efetuar o pagamento posterior da portagem, que documentos são necessários?

Não é necessário apresentar qualquer documento. Basta dirigir-se a qualquer Loja da rede CTT ou Payshop e informar qual a matrícula que o cliente pretende pagar. No entanto, para obter um comprovativo detalhado das passagens pagas, é obrigatória a apresentação da documentação do veículo e do seu proprietário senão o recibo é resumido.

Como funciona o pós-pagamento na Rede MB ou Homebanking?

Para poder realizar o pagamento de portagens em qualquer ponto da rede Multibanco ou Homebanking, o cliente deve, previamente, obter uma Referência MB On Line ou, brevemente também disponível, através do envio de um SMS para o número 922298989 com o seguinte texto: CTTMB_matrícula (p.ex.: CTTMB AA-00-00). O cliente recebe um SMS de resposta com a entidade, referência, montante e prazo para pagamento.

Este serviço está apenas disponível para veículos de matrícula portuguesa que circulam em autoestradas com portagens de cobrança exclusivamente eletrónica sem qualquer dispositivo.

Atenção: O pedido de Referência MB deve ser efetuado 48 horas após a passagem na autoestrada.

Como funciona o pós-pagamento na Rede PayShop?

O pós-pagamento na rede PAYSHOP apenas pode ser feito pelo total em dívida, logo se o pagamento foi tentado na PAYSHOP por dia, tal não é possível.

2. Pagamento MB

Qual a validade das referências emitidas?

As referências emitidas são válidas por um período de um dia a partir da data de emissão. Os pagamentos efetuados fora da validade da referência serão aceites na caixa ou canal Homebanking, sendo feito o depósito na conta dos CTT, no entanto este não será utilizado para efetuar a liquidação das portagens a pagamento, pelo que deverá contactar a Linha de Apoio ao Cliente para solicitar o reembolso.

É possível obter mais do que uma referência para o mesmo conjunto de portagem?

É apenas possível solicitar uma única Referência MB para determinado conjunto de portagens. A partir do momento em que determinado conjunto de portagens tenha sido englobado numa Referência MB, estas não voltarão a ser englobadas noutro pedido de Referência MB mesmo que se encontrem dentro do período estabelecido para efetuar o seu pagamento.

O valor indicado engloba todas as taxas de portagem que se encontravam a pagamento na data do pedido?

Sim, ao solicitar uma Referência MB para uma determinada matrícula, é apurado o valor total de taxas de portagem que se encontram a pagamento para a matrícula indicada, acrescido dos custos administrativos.

É possível efetuar o pedido de forma a obter uma referência que englobe apenas uma seleção das portagens que se encontram a pagamento?

Não é possível selecionar as portagens que deverão ser englobadas no pedido de referência.

O que acontece se fizer um pagamento de valor diferente do indicado?

O montante será debitado da conta do cliente e depositado na conta CTT, no entanto, por não cumprir com os requisitos do serviço, não será utilizado na liquidação das portagens. Deverá entrar em contacto com o Apoio ao Cliente para solicitar o reembolso do valor. Caso a referência ainda esteja válida, poderá efetuar novo pagamento por MB, com o montante correto.

Quando está disponível a referência de MB para efetuar o pagamento das portagens?

As portagens são disponibilizadas pelos CTT, 48h após a data de passagem, durante um período de 5 dias úteis. Durante esse período, é possível solicitar uma Referência de MB do valor das portagens que se encontram a pagamento.

A referência de uma matrícula é sempre igual?

Sim, para cada matrícula é gerada uma referência que manter-se-á igual em todos os pedidos de Referência MB variando apenas o valor a pagar, consoante o montante de portagens em dívida à data do pedido.

É possível efetuar novos pagamentos utilizando a referência anteriormente solicitada, sem que tenha de solicitar nova referência?

Apesar do sistema de MB permitir o uso da referência consecutiva e indiscriminadamente, os valores depositados através da mesma só serão utilizados para liquidação de portagens se o cliente proceder ao pedido prévio da Referência MB On Line, na App CTT ou via SMS.

Como se obtém a confirmação de que as portagens se encontram pagas?

Será enviado um SMS para o telemóvel indicado a confirmar que o pagamento foi realizado com sucesso e a informar o número do comprovativo de pagamento que permitirá aceder à fatura.

Qual é o prazo de envio do SMS de confirmação do pagamento de portagens?

A mensagem de confirmação ou não do pagamento, será enviada até ao limite de 48h após efetuar a operação de pagamento na caixa ATM ou no canal Homebanking.

Em caso de expiração da data limite de pagamento da Referência MB para pagamento de portagens como se poderá liquidar o valor em dívida?

Se as mesmas estiverem ainda disponíveis nos CTT, deve efetuar o pagamento na rede de Lojas CTT ou rede de Agentes Payshop.

3. Sistema Pré-Pago

Quais os documentos necessários para aderir à Conta de Pagamentos do Pré-pago Via Verde ?

a) Particulares

- Documento de identificação válido (CC ou BI)
- Cartão de contribuinte (no caso de ter CC não é preciso apresentar)
- DUA, Livrete+ Registo de Propriedade ou declaração da empresa de leasing proprietária do veículo comprovando os dados de identificação e residência do cliente

b) Empresas

- Certidão do registo comercial
- Certidão do registo comercial ou nº de acesso à certidão permanente on line
- Cartão de Identificação de Pessoa Coletiva
- DUA, Livrete + Registo de Propriedade ou declaração da empresa de leasing proprietária do veículo comprovando os dados de identificação e residência do cliente, no caso dos nacionais

Quais os documentos necessários para aderir ao pré-pagamento anónimo?

Para aderir ao sistema de pré-pagamento anónimo das portagens das concessões, deve o cliente apresentar o original dos seguintes documentos:

- Documento Único Automóvel (DUA) ou Livrete e Título de Registo de Propriedade

A apresentação deste documento tem como finalidade não só a validação por parte dos nossos serviços de que se trata efetivamente de uma matrícula portuguesa, como também para apuramento da classe.

Pode um terceiro realizar a abertura de uma conta de pagamentos associado a um Pré-Pago Via Verde?

Na abertura de conta de pagamentos, se não for o proprietário do veículo associado ao contrato de pré-pago, terá de existir uma procuração para o efeito emitida por este, de modo a que terceiros possam aderir a este tipo de pré-pagos em seu nome.

No cancelamento de conta de pagamentos do pré-pago, o cliente tem direito ao saldo e ao valor pago pelo dispositivo?

Caso se trate de um Pré-pago Via Verde, haverá lugar ao reembolso do saldo remanescente que o cliente ainda possuir na sua conta corrente. Caso se trate de um Pré-pago Anónimo, não haverá lugar a qualquer reembolso. O valor pago correspondente à aquisição do dispositivo não é devolvido.

Posso pedir para alterarem a matrícula de um veículo associado ao pré-pago Via Verde?

Sim, se ambos pertencerem à mesma classe. O cliente deve fazê-lo em qualquer Loja da Via Verde ou pelos canais disponibilizados pela Via Verde.

Qual o período para ativação de contrato pré-pago Via Verde?

As portagens associadas ao dispositivo só passam a ser recebidas pelos CTT passadas 48 horas da data da adesão. Se circular antes, deverá fazer o pagamento em pós-pagamento das passagens que realizar durante esse período.

Quais os custos inerentes a um contrato pré-pago?

O custo do dispositivo pago no ato de adesão (**€29,5**).

Quais os valores dos carregamentos mínimos iniciais na conta de pagamentos?

O carregamento mínimo da Conta de Pagamentos CTT corresponde ao tarifário de saldo mínimo da Via Verde, ou seja, **25 €** para as Classes 1 ou 5 e **60 €** Classes 2, 3 ou 4.

A Conta de Pagamentos associada a um pré-pago anónimo tem carregamentos mínimos iniciais de **10€** para as Classes **1, 2 e 5** e **20€** para as Classes **3 e 4**.

Qual o valor do carregamento seguinte?

10€ para qualquer uma das situações.

Qual o valor de saldo médio mínimo obrigatório no contrato Pré-Pago Via Verde?

25€ para as Classes **1 e 5**;

60€ para as Classes **2, 3 e 4**.

Onde se podem fazer os carregamentos seguintes?

Lojas CTT, Postos de Correio, Agente PayShop e Multibanco através da referência de carregamento.

Os carregamentos efetuados via Multibanco e Homebanking ficam logo disponíveis?

Não, o saldo só fica disponível até 48h após o carregamento. Nos restantes canais o dinheiro fica de imediato disponível na conta associada ao pré-pago.

Após a adesão de pré-pago anónimo posso circular de imediato em autoestradas com cobrança eletrónica?

Sim.

O que acontece ao DT se não for carregado no prazo de 90 dias?

A conta de pagamentos associada ao pré-pago perde o saldo.

Aquando um novo carregamento, o novo saldo será idêntico ao carregamento efetuado e a conta volta a ter validade durante mais 90 dias.

Como pode um cliente de um Pré Pago consultar as passagens realizadas nas Autoestradas?

O cliente que adere a um pré-pago pode consultar as suas passagens através do site portagens.ctt.pt

Como pode fazê-lo?

1. Aceder a portagens.ctt.pt
2. **Clicar em "Histórico de passagens"**
3. Efetuar registo/login
4. Colocar nº dispositivo e chave de ativação (impressos no talão de adesão)

O cliente tem acesso ao recibo das portagens pagas através da conta de pagamentos?

Os recibos das passagens são emitidos após o pagamento das respetivas portagens, para tal o cliente deve aceder ao site portagens.ctt.pt e imprimir os recibos. Para esse efeito é fornecida uma chave de ativação no comprovativo de adesão que deverá ser inserida juntamente com o ID do dispositivo no portal depois de efetuado o registo de utilizador.

Que documentos comprovativos são disponibilizados ao cliente no ato de adesão ao pré-pago?

No ato de adesão, é facultado ao cliente um recibo comprovativo da compra do dispositivo no valor de **29,5€** bem como um **comprovativo de adesão onde consta a**

chave de ativação, imprescindível para efetuar carregamentos na conta de pagamentos associada ao pré-pago.

E no ato de carregamento da conta de pagamentos?

No carregamento é emitido um comprovativo referente ao depósito realizado na conta.

Qual a diferença entre o pré-pago Via Verde e o pré-pago Anónimo?

Ao contrário do Anónimo, o pré-pago Via Verde permite movimentar o dinheiro, o saldo não tem prazo de validade e permite circular em todas as autoestradas do país (ex-SCUT e todas as outras).

4. Adesão à Via Verde

Quais os documentos necessários para aderir à Via Verde?

- BI ou documento equivalente
- Cartão de contribuinte
- DUA ou Livrete e Título de Registo de Propriedade

Cliente com nacionalidade estrangeira e veículo estrangeiro, pode aderir à Via Verde?

Sim, contanto que preencha os seguintes requisitos:

- a) Cartão Multibanco ou outros aceites pela Via Verde Portugal;
- b) Inexistência de dívidas anteriores resultantes da utilização do sistema Via Verde;
- c) Não haver nenhum pedido de identificador em curso para a mesma matrícula apresentado num outro canal.

5. Veículos de Matrícula Estrangeira

Onde se podem devolver os DT?

Preferencialmente na Loja CTT em que alugou, mas em qualquer Loja CTT ou na Área de Serviço onde fez a compra.

As matrículas estrangeiras não podem ter como sistema de pagamento o pós-pago? Atualmente não, apenas podem adquirir um TollCard ou aderir ao pré-pago anónimo com DT ou a um qualquer dos produtos pré-pagos sobre matrícula disponíveis exclusivamente para veículos de matrícula estrangeira.

Apenas até aos 30 dias é que o cliente recebe valor da caução?

Sim. No caso de o Cliente devolver o dispositivo em boas condições, com o comprovativo da caução, antes dos 30 dias recebe a caução (caução é o valor do **dispositivo €29,5**) deduzida do valor do aluguer conforme o tempo de utilização.

A cobrança do aluguer será à semana com o seguinte tarifário:

1ª Semana (6€ IVA incluído)

Semanas seguintes (1,5€ por semana, IVA incluído)

Os clientes com veículos de matrícula estrangeira, para além do pré-pago anónimo com DT, a que outros sistemas podem aderir?

Podem adquirir um TollCard de **5€, 10€, 20€ ou 40€**:

Ou a um pré-pago virtual :

- Título 3 dias
- Trajetos pré-definidos

Com os sistemas virtuais as matrículas estrangeiras podem circular em toda a rede de autoestradas?

Não. Qualquer pré-pago comercializado pelos CTT para veículos de matrícula estrangeira só pode circular nas autoestradas com cobrança de portagens exclusivamente eletrónica.

Onde se comercializam os pré-pagos (com DT ou com registo da matrícula) para veículos de matrícula estrangeira?

Os Dispositivos Temporários podem ser adquiridos/alugados em toda rede de Lojas CTT e áreas de serviço das autoestradas.

Os Pré-Pagos Virtuais estão também disponíveis para aquisição no site portagens.ctt.pt, e ainda nas Lojas CTT e áreas de serviço das autoestradas.

Algum dos sistemas em comercialização para matrículas estrangeiras faz devolução de saldo não utilizado?

Sim; o saldo remanescente de um TollCard adquirido no site www.tollcard.pt.

Os Pré-pagos virtuais (matrícula estrangeira) cobram comissão de adesão?

Sim, tanto os pré-pago virtuais como os TollCard pagam uma comissão de adesão de **0,60€+IVA em qualquer dos canais de comercialização**.

Quais os custos administrativos associados aos pré-pagos para veículos de matrícula estrangeira?

Pré-pago com DT: Não tem custos administrativos associados às viagens

TollCard: 0,26€+IVA por cada viagem;

Pré-pago 3 dias: 0,26€+IVA por viagem até um máximo de 2,08€+IVA por pré-pago;