

## 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 nouro 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](http://portagens.ctt.pt)

Como pode fazê-lo?

1. Aceder a [portagens.ctt.pt](http://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](http://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](http://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](http://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;