

# denúncia de contrato / pedido de portabilidade do número preenchimento simplificado

Preencher todos os campos de forma legível e sem qualquer rasura

A/C   
(operador prestador dos serviços a cancelar/ detentor do(s) número(s) a portar)

## 1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

Os dados de cliente devem ser os mesmos que constam no operador prestador dos serviços a cancelar/ detentor do(s) número(s) a portar

Nome   
  
 Contribuinte

## 2. IDENTIFICAÇÃO DO(S) NÚMERO(S) A PORTAR PARA A MEO

Preencher no caso de pretender portabilidade

Nº telefone  Nº telefone   
Nº telefone  Nº telefone   
Nº telefone  Nº telefone

Gama de numeração de  a  Lista em anexo (\*)

## 3. MANIFESTAÇÃO DENÚNCIA CONTRATUAL DE SERVIÇOS (SÓ APLICÁVEL A CLIENTES DO SEGMENTO CONSUMO)

Preencher em caso de pretender cancelar serviços/contrato do Outro Operador

Nº Cliente no outro operador   
Morada

Assinalar serviço cujo contrato pretende cessar: Televisão  Internet  Telefone   
(não inclui portabilidade)

## 4. DATA PRETENDIDA PARA A PORTABILIDADE

A MEO está obrigada a assegurar a transferência efetiva do(s) número(s), cujo pedido de portabilidade preencha todos os requisitos legais e contratuais aplicáveis nos seguintes prazos máximos: (i) 1 (um) dia útil, a contar da apresentação do pedido diretamente à MEO; (ii) 3 (três) dias úteis, se houver lugar a pedido de configuração ativa ao PD de MSNs e DDIs e nos casos de pedidos resultantes de contratos celebrados à distância ou de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial da MEO e (iii) no mais curto prazo possível, se a satisfação do pedido implicar uma intervenção física na rede ou não existir disponibilidade de acesso a esta. No caso do pedido ser apresentado após as 17:00h de um dia útil, considera-se como tendo sido apresentado no dia útil seguinte. Os pedidos resultantes de contratos celebrados à distância ou de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial da MEO, consideram-se apresentados na data de receção (dia útil até às 17:00h) dos mesmos na MEO. Caso pretenda que a portabilidade seja implementada noutros prazos, assinale uma das seguintes hipóteses:

Até 20 dias úteis  Até 10 dias úteis  Na data  -  -   
(Nota: Caso seja preenchida mais do que uma hipótese, deverá ser considerada a mais favorável para o cliente) dia mês ano

Nos casos em que, para o início da prestação do serviço, haja necessidade de aceder às instalações do cliente e, por motivo imputável a este, a MEO não possa aceder às suas instalações, conforme acordado previamente com o mesmo cliente, por forma a cumprir o prazo solicitado, a MEO só fica obrigada a assegurar a transferência efetiva do(s) número(s) após necessário acesso efetivo às instalações, em resultado de novo(s) reagendamento(s). Se a instalação for concluída após as 17:00h de um dia útil, considera-se como tendo sido concluída no dia útil seguinte.

## 5. OBSERVAÇÕES

## 6. ASSINATURA DO CLIENTE

Data:     
dia mês ano

Cliente

**Assinatura do cliente (exatamente igual à do documento de identificação)**

É obrigatório o envio de cópia absolutamente nítida do documento de identificação para validação da assinatura pelo operador detentor do número

(\*) A primeira e última página da listagem de numeração anexa a este pedido deverão ser igualmente assinadas pelo cliente, devendo as demais páginas ser rubricadas. Todas as páginas deverão ser numeradas e identificadas, com o nome do cliente e data de assinatura.

Os dados solicitados no presente documento são de fornecimento obrigatório, sendo o cliente responsável pela veracidade e fidedignidade dos mesmos e destinam-se à execução dos procedimentos administrativos inerentes à portabilidade do número. O não fornecimento ou o fornecimento de dados incorretos terá como consequência a impossibilidade da concretização da portabilidade.

O pedido de portabilidade apenas será aceite pela MEO se o(s) número(s) estiver(em) ativo(s) no operador do qual pretende mudar ou inativo(s) há menos de 3 meses.

A apresentação do pedido ao operador do qual o cliente pretende mudar apenas será efetuada após receção deste documento devidamente preenchido e assinado, acompanhado de cópia absolutamente nítida do documento de identificação do titular do(s) número(s) a portar ou seu representante, devidamente mandatado.

Depois de finalizado o processo de portabilidade, a MEO inicia a prestação do serviço de voz através do número a portar.

ID Portal  Enviado Eletronicamente  Sim  Não

## INFORMAÇÃO SOBRE PORTABILIDADE

Considerando o disposto no Regulamento da Portabilidade, caso pretenda portar o seu número de telefone, recordamos o seguinte:

1. O pedido de portabilidade não tem custos associados para o cliente.
2. A concretização da portabilidade não exonera o cliente do pagamento de quaisquer faturas pendentes no outro operador, nem de eventuais indemnizações contratuais, caso o cliente esteja vinculado a um período de fidelização no âmbito do contrato assinado com o outro operador.
3. No âmbito do processo de portabilidade, os dados fornecidos neste formulário serão disponibilizados ao seu atual prestador de serviço telefónico.
4. A denúncia do contrato existente com o seu atual prestador de serviço telefónico / pedido de portabilidade deve ser acompanhado de cópia dos documentos que permitam verificar a identificação do assinante que solicita a cessação do contrato / pede a portabilidade e a capacidade de quem assina a documentação, quando o pedido não seja apresentado diretamente pelo assinante ou quando o assinante seja uma pessoa coletiva/empresa.
5. Caso os dados pessoais do assinante não estejam corretos ou atualizados junto do operador do qual pretende mudar, este poderá recusar o pedido de portabilidade, ao verificar que os dados dos documentos de identificação ou o nome do titular do contrato indicado no pedido não correspondem aos que o operador dispõe nas suas bases de dados.
6. A MEO assegura a portabilidade do número nos prazos definidos no Regulamento da Portabilidade, ou seja, no prazo máximo de 1 dia útil (pedidos efetuados em loja ou agente MEO) ou de 3 dias úteis (pedidos efetuados através de meios de comunicação à distância ou vendas porta a porta), contados a partir da apresentação do pedido de portabilidade, exceto:
  - a) quando for expressamente acordado com o cliente um prazo superior para a concretização da portabilidade;
  - b) quando se trate de portabilidade de MSN's e DDI's em que haja lugar a pedidos de configuração ativa, em que o prazo a considerar deverá ser de 3 dias úteis;
  - c) sempre que a portabilidade implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede, situações em que a portabilidade deverá ocorrer no mais curto prazo possível.

O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são entregues à MEO, ou por esta rececionados, todos os documentos necessários à concretização da portabilidade (contrato de adesão e pedido de portabilidade devidamente preenchidos e assinados, acompanhados de cópia dos documentos que permitam verificar a identificação do assinante que pede a portabilidade). Os pedidos efetuados pelo cliente após as 17h de um dia útil são considerados, para efeito de contagem de prazos, como tendo sido apresentados no dia útil seguinte.
7. A MEO informa previamente os seus clientes, por SMS, da data/hora prevista para a concretização da portabilidade.
8. Com exceção das situações em que a portabilidade implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede, em caso de atraso na efetivação da portabilidade, a MEO obriga-se a pagar ao cliente uma compensação no montante de 2,5 euros, por número, por cada dia útil completo de atraso, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.

Sempre que, após portabilidade de número, ocorra a interrupção do serviço prestado ao cliente através do número portado, a MEO fica obrigada ao pagamento de uma compensação no montante de 20 euros, por número, por cada dia de interrupção até ao máximo de 5000 euros por pedido de portabilidade, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.
9. As compensações serão efetuadas da seguinte forma:
  - a) Clientes com contrato com a MEO - através de crédito na fatura emitida em mês seguinte ao mês em que ocorreu o atraso na portabilidade
  - b) Clientes com os quais não exista relação contratual na data em que deva ser paga a compensação – através de transferência bancária ou envio de cheque, desde que os dados necessários para o efeito sejam disponibilizados à MEO
10. Consulte as condições contratuais aplicáveis à prestação do serviço de voz da MEO disponíveis em meo.pt ou numa loja MEO

**Alerta-se para o facto de que a alteração/adulteração de documentos assinados pelo cliente constitui crime de falsificação de documentos, que pode dar lugar à instauração de processo criminal e de processo disciplinar.**

## **CONFIRA ESTA CHECK LIST ANTES DE ENVIAR O FORMULÁRIO DE DENÚNCIA DE CONTRATO / PEDIDO DE PORTABILIDADE DO NÚMERO**

### Âmbito

O formulário de DENÚNCIA DE CONTRATO / PEDIDO DE PORTABILIDADE DO NÚMERO deve ser preenchido nas seguintes situações:

- Pedido de portabilidade de números fixos para a MEO - deve ser preenchida a secção 2;  
No caso de se pretender portar mais números que os previstos no formulário, deve ser anexada uma lista com todos os números pretendidos, cuja primeira e última páginas deverão ser igualmente assinadas pelo cliente, devendo as demais páginas ser rubricadas. Todas as páginas da lista anexa deverão ser numeradas e identificadas, com o nome do cliente e data de assinatura.
- Pedido de desligamento dos serviços de Telefone, Internet e/ou Televisão, sem portabilidade - preencher apenas a secção 3;
- Pedido de desligamento dos serviços de Telefone, Internet e/ou Televisão, com portabilidade do número de telefone - preencher as secções 2 e 3.  
Neste caso o formulário será enviado posteriormente para o outro operador, depois da colocação do pedido eletrónico.

Caso o cliente pretenda uma data específica para a portabilidade, preencher a secção 4. com "Data pretendida para a portabilidade: dd-mmm-aaaa".

### Antes de enviar este formulário para a Gestão Documental, por favor verifique:

#### ✓ **que preencheu todos os dados:**

- Operador prestador dos serviços a cancelar/ detentor do(s) número(s) a portar (em caso de dúvida deve ser consultada a fatura do outro operador)
- Nome do cliente igual ao registado no outro operador
- Número de contribuinte do cliente no outro operador
- Em caso de portabilidade - nº(s) telefone a portar
- Em caso de denúncia contratual – a) Nº de cliente no outro operador, b) morada do cliente, para onde será enviado o aviso de receção da carta enviada para o outro operador com o pedido de denúncia, e c) serviços cujo contrato se pretende cancelar, assinalando a(s) respetiva(s) caixa(s)
- Data pretendida para a portabilidade
- Data de assinatura, respeitando a ordem indicada (dia, mês, ano). A denúncia tem uma validade de 3 meses
- Assinatura do cliente exatamente igual à do documento de identificação - O cliente pode assinar mais do que uma vez caso seja considerado que a assinatura apresenta diferenças relativamente ao documento de identificação(\*)
- No caso de ser criada solicitação em CRM com a imagem eletrónica, marque "S" no campo "Enviado Eletronicamente" e preencha o ID de portal.

#### ✓ **que anexa a este formulário toda a documentação necessária à satisfação do seu pedido, consoante o tipo de cliente:**

- Clientes particulares (com contribuinte particular):
  - Cópia absolutamente nítida de documento de identificação (Cartão de Cidadão, BI ou documento equivalente);
  - Cópia de cartão de identificação fiscal (Cartão Cidadão, NIF ou documento equivalente);
- Clientes empresariais (com contribuinte empresarial):
  - Cópia absolutamente nítida do documento de identificação (Cartão de Cidadão, BI ou documento equivalente) do signatário da denúncia que representa o cliente empresarial/entidade;
  - Cópia da certidão de registo comercial certificada, em papel, ou código de acesso on-line à CRC, devendo ser aferida a sua validade (se não explicitar a validade deve ter sido emitida há menos de um ano) ou documento equivalente.

#### (\*) - Notas:

- No caso do cliente não saber assinar a denúncia deve conter essa menção e ser acompanhada do respetivo documento de identificação que no campo destinado à assinatura do titular contenha expressamente a mesma menção.
- No caso em que a denúncia seja assinada por pessoa diferente do titular é necessário apresentar documento legal que o justifique (por ex. procuração reconhecida, declaração médica que ateste a incapacidade do titular, certidão de óbito).
- No caso de clientes de negócio, verificar que quem assina é quem obriga a sociedade (conforme descrito na CRC).
- Reforça-se que a assinatura deve ser igual à do documento de identificação, não sendo aceites denúncias em que a assinatura seja abreviada/rubrica ou tenha apelidos em falta/excesso.
- Caso seja usado carimbo, o mesmo não deve ser sobreposto à(s) assinatura(s), de forma a facilitar a sua leitura.
- Em pedidos com mais do que 10 números a portar tratando-se de Pessoa Coletiva ou Equiparada, o pedido deverá ser assinado pela(s) pessoa(s) com poderes para a vincular e a assinatura reconhecida notarialmente, nessa qualidade.
- Tratando-se de Pessoa Coletiva de Direito Público, deverá ser aposto o selo branco em uso sobre a assinatura da(s) pessoa(s) com poderes para o ato.