



Preencher todos os campos de forma legível e sem qualquer rasura

5. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE SE DIFERENTE NA MEO

Form fields for Name, Document of identification, and Contributor.

6. INFORMAÇÃO ADICIONAL (só preencher se pretender tarifário pré-pago)

Form fields for Address, Locality, Postal Code, Email, and Tariff intended.

7. OBSERVAÇÕES

8. ASSINATURA DO CLIENTE NA MEO (só preencher se diferente de 4.)

Form fields for Date and Signature.

9. ENVIO DE FORMULÁRIO E CÓPIA DE DOCUMENTOS

- 1. Enviar por mail: Pacotes TV - formularios.m4o@telecom.pt
2. Entregar numa Loja MEO
3. Enviar por correio para MEO Apartado 1423, EC Pedro Hispano, 4106-005 Porto

10. INFORMAÇÕES SOBRE O PEDIDO

1. O pedido de portabilidade rege-se pelo Regulamento da portabilidade em vigor no momento do pedido, implica a denúncia do contrato de prestação de serviços relativo aos números a portar no operador à data do pedido e a celebração de novo Contrato com a MEO; o pedido de portabilidade caduca no prazo de 3 meses a contar da data de apresentação do pedido, se não for concretizado entretanto.
2. O pedido de portabilidade não tem custos associados para o cliente e apenas poderá ser 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.
3. 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. Após a concretização da portabilidade, em casos de serviços pré-pagos, o cliente perde o saldo do cartão recarregável eventualmente existente no outro operador.
4. 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, sendo tratados eletronicamente com respeito pela lei de proteção de dados pessoais e disponibilizados ao outro operador.
5. Caso os dados fornecidos pelo cliente, nomeadamente os pessoais, não estejam corretos ou atualizados junto do outro operador, este poderá recusar o pedido de portabilidade, por exemplo 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 denúncia contratual operada com a concretização deste pedido não abrange outros serviços que o cliente tenha contratado com o outro operador, que se poderão manter em vigor.
7. O pedido de portabilidade deve ser acompanhado de cópia do(s) documento(s) que permita(m) verificar a identificação e a assinatura da pessoa que solicita a portabilidade e a denúncia do contrato, e bem como a capacidade (poderes) de quem assina a documentação, quando o pedido não seja apresentado diretamente pelo assinante ou quando este seja uma pessoa coletiva. Em alternativa à apresentação da(s) cópia(s) referida(s), pode a assinatura ser reconhecida por entidade competente.
Se se tratar de uma pessoa coletiva, e para além de outra documentação que seja solicitada pela MEO aquando da análise do pedido, este deve ainda ser acompanhado da seguinte documentação:
i. Se for o Estado, identificação do diploma legal que cria o órgão e dos Despachos de delegação e subdelegação de poderes e de nomeação do representante;
ii. Certidão do registo comercial atualizada ou código de acesso online à Certidão permanente, caso esteja sujeita a este tipo de registo;
iii. Cópia do ato de constituição, Estatutos atualizados e ata(s) com eleição e tomada de posse do(s) representante(s) legal(is);
iv. Declaração de início de atividade ou outro documento que comprove tratar-se de empresário em nome individual.
8. A MEO informa previamente o cliente, por SMS, da data e hora previstas para a concretização da portabilidade.
9. 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 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. Nos casos em que a portabilidade dependa de intervenção física na rede, a portabilidade ocorrerá no prazo de um dia útil a contar da ativação das componentes fixas do serviço ou na data que tiver sido acordada com o cliente, se posterior. Se a instalação for concluída após as 17h considera-se concluída no dia útil seguinte.
10. 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:
i. Quando for expressamente acordado com o cliente um prazo superior para a concretização da portabilidade;
ii. 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.
11. 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 a portabilidade do 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.
12. As compensações serão efetuadas da seguinte forma:
i. Clientes com contrato com a MEO - através de crédito na fatura emitida em mês seguinte ao mês em que ocorreu o atraso na portabilidade;
ii. 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;
iii. Clientes com cartões recarregáveis - através de crédito do valor em causa no saldo do cartão respetivo.
13. A MEO disponibiliza um aviso gratuito nas chamadas nacionais de voz entre redes móveis do serviço telefónico móvel e destinadas a números portados. Este anúncio não será ouvido nas seguintes situações:
i. Nas chamadas destinadas a números portados das gamas 800, 808, 809 e 707 (serviços em que o valor da tarifa é grátis ou de valor fixo);
ii. Nas chamadas internacionais e nas chamadas em roaming;
iii. Nas chamadas originadas na rede fixa para números móveis portados;
iv. Nas chamadas originadas na rede móvel MEO para números portados para a MEO;
v. Nas chamadas nacionais para qualquer número móvel portado, se efetuadas através de planos tarifários em que os preços das chamadas são iguais para todas as redes móveis.
Quando um cliente liga para um número portado a chamada só começa a ser cobrada após ser ouvido o anúncio gratuito com o seguinte conteúdo: "Está a ligar para um assinante que agora pertence à..... Aguarde". Caso não pretenda ouvir o anúncio quando liga para um número portado, basta contactar a MEO e solicitar a sua inibição. Este pode ser repostado sem qualquer custo. A inibição aplica-se sempre ao número que vai originar a chamada e nunca ao número que portou, ou seja, o cliente destinatário da chamada não tem possibilidade de definir se quem lhe liga ouve o anúncio em questão.
14. A MEO disponibiliza aos clientes uma linha específica sobre o tarifário para números portados que permite saber antecipadamente a tipologia de tarifário aplicável a cada número: 80096 20 29 - Serviço Informativo sobre Portabilidade.
15. O cliente deve tomar conhecimento das condições aplicáveis à prestação do serviço da MEO que pretende contratar, disponíveis em meo.pt ou numa loja MEO, antes de apresentar este pedido de portabilidade.