

Apoio ao cliente e faturação

961 001 626 - Chamada para a rede móvel de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 206 - A partir da rede fixa MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos tem um custo único por chamada de 28,4 céntimos. A partir da rede móvel MEO ou de outras redes, custo único por chamada de 28,4 céntimos.

Apoio técnico

961 001 626 - Chamada para a rede móvel de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

808 20 50 20 - Chamada local para a rede fixa.

Informações sobre serviços de roaming

961 000 083 - Chamada grátis

12 083 - Chamada grátis

Apoio à portabilidade

800 962 029 - Chamada grátis

Aos valores apresentados acresce IVA à taxa legal em vigor.

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 encargos, 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 recolhidos neste documento são indispensáveis e obrigatórios para os efeitos indicados, bem como, em caso de autorização, para efeito de marketing, serão processados e armazenados automaticamente, sendo conservados nos termos legais e pelo período de tempo necessário para os fins referidos. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade. Os dados serão tratados de acordo com a lei, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("RGPD"). O responsável pelo tratamento é a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., Av. Fontes Pereira de Melo, n.º 40 -

1069-300 Lisboa. Os dados poderão ser transmitidos a entidades parceiras, exclusivamente para efeitos de operacionalização e prestação de serviços e salvaguardando as medidas de proteção adequadas previstas na lei. É garantido ao cliente, em qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos dados pessoais.

5. O cliente é responsável pela veracidade e fidedignidade dos dados indicados no presente documento. A omissão ou inexatidão dos dados pessoais ou demais informações prestadas pelo cliente são da sua inteira responsabilidade.

6. 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.

7. 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.

8. O pedido de portabilidade deve ser acompanhado da apresentação do(s) documento(s) que permita(m) verificar a identidade e a assinatura da pessoa que solicita a portabilidade e a denúncia do contrato, 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 do(s) documento(s), pode ser utilizada a assinatura digital eletrónica avançada ou, ainda, assinatura autógrafa reconhecida por entidade com competência legal.

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. Identificação do diploma legal que cria o órgão e dos Despachos de delegação e subdelegação de poderes e de nomeação do representante, no caso de se tratar de organismo do Estado;

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.

9. A MEO informa previamente o cliente, por SMS, da data e hora previstas para a concretização da portabilidade.

10. O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são apresentados à MEO, ou por esta meo.pt

reacionados, todos os documentos necessários à concretização da portabilidade. Os pedidos apresentados 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.

11. A MEO assegura a portabilidade do número nos prazos definidos no Regulamento da portabilidade, ou seja, no prazo máximo de 1 dia útil contado 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. Nos casos em que a portabilidade dependa de intervenção física na rede ou da entrega de cartões ao cliente via correio. Nestes casos, a portabilidade ocorrerá no prazo de 1 dia útil a contar da concretização da intervenção, da ativação das componentes fixas do serviço, após a receção do cartão na morada do cliente ou, ainda, 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.

12. No caso de atrasos na portabilidade, para clientes consumidores e salvo casos em que o contrato estabeleça expressamente outras compensações, a MEO poderá ter de assumir as seguintes compensações a pagar ao cliente:

- i. Se a portabilidade implicar uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar e ocorrer um incumprimento dessa intervenção por motivo não imputável ao cliente, a MEO obriga-se a pagar ao cliente uma compensação de 10 euros;
- ii. Em caso de atraso na efetivação da portabilidade, a MEO obriga-se a pagar ao cliente uma compensação no montante de 3 euros, por número, por cada dia completo de atraso;
- iii. 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 23 euros, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de 5750 euros por pedido de portabilidade.

13. 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. Assinantes 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.

14. A MEO disponibiliza, mediante pedido expresso e sem encargos, um aviso gratuito nas chamadas nacionais de voz entre redes moveis do serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que a chamada

para o número portado seja mais cara do que anteriormente à sua portabilidade.

Caso pretenda ouvir o anúncio quando liga para um número portado, basta contactar a MEO e solicitar a sua ativação. Em caso de pedido de inibição, este pode ser reposto sem qualquer custo. A ativação e inibição aplicam-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.

15. A MEO disponibiliza aos clientes o número 800 962 029 para obtenção de informações sobre preços de chamadas e de comunicações non-call related para números portados.

16. 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.