Pedido de portabilidade e denúncia de contrato

Todos os campos deste formulário são de preenchimento obrigatório.

DADOS DO CLIENTE NO OPERADOR DE ORIGEM

Nome Completo

NIF

IDENTIFICAÇÃO DOS NÚMEROS A PORTAR PARA O AMIGO

Declaro ao Operador infra assinalado que, por motivos de portabilidade, procedo à denúncia do Contrato de Prestação de Serviço Telefónico Móvel para o(s) número(s) abaixo indicado(s), com data efetiva a partir da data de portabilidade.

Operador de Origem: **MEO** ☐ **NOS** ☐ **NOWO** ☐ **Outro**

No operador de Origem		No amigo
N.º de Telemóvel	**Código de Validação de Portabilidade (CVP)**	**N.º Cartão SIM**

DATA DA PORTABILIDADE

☐ Pretendo a portabilidade após ativação do(s) outro(s) serviço(s) contratado(s).

☐ Pretendo a concretização da portabilidade na data (nunca superior a 20 dias úteis) _____/_____/_____

Caso não assinale nenhuma das opções anteriores, a portabilidade ocorrerá em 3 (três) dias úteis após a receção do pedido, se o pedido foi solicitado por Telemarketing/Online e submetido através de meios de comunicação à distância (i.e., email) ou em 1 dia útil após a receção do pedido em canais presenciais (e.g. quiosques amigo).

Os pedidos de Portabilidade recebidos após as 17h00 de um dia útil ou num dia não útil, serão considerados para efeitos da contagem do prazo supra referido, como tendo sido apresentados a partir do dia útil seguinte.

ASSINATURA DO CLIENTE NO OPERADOR DE ORIGEM

Os dados pessoais indicados são de fornecimento obrigatório e destinam-se ao processo de portabilidade do número. Declaro que conheço, entendo e aceito integralmente as condições aplicáveis ao presente pedido de portabilidade, disponíveis em oteuamigo.pt e na página em anexo que faz parte integrante deste documento, e que solicito ao **amigo** a portabilidade para a sua rede do(s) serviço(s) indicado(s) neste formulário.

Data ____/ ____/ _____ _____

Assinatura(s) idêntica(s) ao(s) documento(s) de identificação

O signatário deve apresentar e entregar cópia do documento de identificação (BI, cartão de cidadão, carta de condução, passaporte ou título de residência no caso de cidadãos estrangeiros). Em alternativa à entrega da referida cópia, pode assinar com o cartão de cidadão, com a Chave Móvel Digital ou apresentar a assinatura reconhecida (por notário, advogado ou solicitador).

A PREENCHER PELO AMIGO

Data e hora de receção do formulário	SFID	Nome/Assinatura Comercial
_____/_____/_____h:_____m____	_____	_____

118026909

01.2025

A prestação de serviços de comunicações eletrónicas e serviços conexos será assegurada por:
Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S. A. Avenida D. João II, 36, Parque das Nações, 1998-017 Lisboa.
NIPC/ N.º de Matrícula na C.R.C de Lisboa 502544180 Capital Social €100.000.000,00

Condições Gerais Portabilidade móvel e denúncia do contrato

Serviço de Apoio a Clientes

Para esclarecer dúvidas ou pedir informações sobre o seu serviço, consulte oteuamigo.pt/contactos.html ou ligue (disponível todos os dias, das 08:00h às 22:00h):

• 923 17 17 17 (custo de uma chamada para a rede móvel nacional)

Em Roaming: +351 923 17 17 17 (custo da chamada igual ao de uma chamada efetuada do estrangeiro para Portugal, conforme tarifário)

Outras redes: 923 17 17 17 (taxação para rede móvel Vodafone)

1) A portabilidade é o processo que lhe permite mudar de operador (fixo ou móvel) mantendo o mesmo número. Este processo não permite, contudo, mudar do serviço telefónico fixo para o serviço telefónico móvel (ou vice-versa) ou do serviço VoIP nómada para o serviço telefónico fixo ou móvel (ou vice-versa), mantendo o mesmo número.

2) Todo o processo de portabilidade, incluindo o pedido de portabilidade junto do seu operador atual, é da responsabilidade do operador para o qual pretende mudar o seu número, neste caso a Vodafone, na qualidade de prestador recetor do(s) número(s) identificado(s) no presente formulário, a qual será adiante designada como "**amigo**". As regras da portabilidade são definidas por lei e pelo Regulamento da Portabilidade (adiante designado por "RP"), disponível para consulta em anacom.pt.

3) O operador para onde pretende mudar o(s) seu(s) número(s), no caso o **amigo**, disponibilizará todas as informações e esclarecimentos para proceder à transferência do seu(s) número(s) para o **amigo**.

4) O processo de portabilidade implicará a denúncia do contrato celebrado com o atual operador ("prestador doador" ou "operador de origem"), relativamente aos serviços cuja prestação está associada ao(s) número(s) a portar (adiante apenas "Denúncia do Contrato"), e o pedido de portabilidade, ou seja, o pedido de transferência do(s) seu(s) número(s) para o novo operador (neste caso o **amigo**). O **amigo** disponibiliza o presente formulário para o Cliente apresentar quer o pedido de denúncia do contrato com o atual operador quer o pedido de portabilidade do número para o **amigo** (adiante, ambos os pedidos, apenas designados por "Pedido de Portabilidade").

5) Entrou em vigor, a 11 de maio de 2019, novas disposições do RP, em que passou a ser obrigatório ao assinante indicar o código de validação da portabilidade (adiante designado por "CVP") no Pedido de Portabilidade. Nos termos do RP, o(s) número(s) passam a ter um CVP associado. O(s) CVP do(s) número(s) devem ser indicado(s) pelo Cliente no presente formulário.

6) O Pedido de Portabilidade apenas será eficaz se o Cliente aceitar o Resumo de Contrato (cfr. condições gerais de prestação de serviço) e o presente formulário reunir, cumulativamente, os seguintes requisitos: **i)** Se encontrar corretamente preenchido, existindo veracidade e exatidão dos dados pessoais e demais informações prestadas; **ii)** Estar assinado pelo Cliente e a assinatura se encontrar em conformidade com a do documento de identificação apresentado (por exemplo, bilhete de identidade, cartão do cidadão); **iii)** Se encontrar acompanhado pela documentação de suporte solicitada no mesmo para efeitos de portabilidade (exceto se a assinatura do Pedido de Portabilidade se encontrar reconhecida por advogado, notário ou solicitador, ou se o Pedido de Portabilidade se encontrar assinado com recurso à utilização de assinatura eletrónica qualificada (e.g. a assinatura digital qualificada do cartão de cidadão ou chave móvel digital); **iv)** Se o(s) número(s) do Serviço Telefónico Móvel identificado(s) no presente formulário estiver(em) ativo(s) ou inativos(s) há menos de 3 (três) meses no atual operador; **v)** Se não estiver a decorrer um pedido de portabilidade em outro operador; **vi)** Se o(s) CVP(s) corresponder(em), junto do operador de origem, ao(s) número(s) a portar(em); e **vii)** Se o Pedido de Portabilidade não tiver mais de 3 (três) meses a contar da data da sua apresentação.

7) A Denúncia do Contrato com o atual operador produz efeitos a partir da data efetiva da

01.2025 118026909

transferência do(s) número(s) de telefone identificado(s) no presente formulário.

8) A data e hora da portabilidade será transmitida previamente ao Cliente. Está definido um período máximo de 3 (três) horas consecutivas (período designado no RP por "janela de portabilidade"; existem quatro janelas de portabilidade definidas: das 8 às 11, das 12 às 15, das 16 às 19 e das 20 às 23 horas) durante o qual ocorre a transferência do(s) número(s) do operador atual para o **amigo**, e em que pode ocorrer a interrupção do serviço. A interrupção do serviço limita-se, no máximo, a esse período de 3 (três) horas, sob pena do disposto no ponto 17) infra.

9) O prazo para transferência efetiva do(s) número(s) identificado(s) no Pedido de Portabilidade é de 3 (três) dias úteis, contado desde a apresentação do pedido de portabilidade ao **amigo** (conforme ponto 10) infra), acompanhado dos elementos identificados no ponto 6) supra. Este prazo tem as seguintes exceções**: i)** Quando o assinante tenha solicitado um prazo superior no Pedido de Portabilidade. Este prazo nunca poderá ser superior a 20 dias; **ii)** Quando a comercialização dos serviços relativamente aos quais a portabilidade foi solicitada seja efetuada num canal presencial (e.g. quiosques amigo). Nestes casos, a portabilidade terá lugar no prazo máximo de 1 (um) dia útil contado da apresentação do pedido pelo assinante;

10) O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são entregues ao **amigo** ou por este rececionados todos os documentos necessários à concretização da portabilidade, sendo que o não fornecimento ou o fornecimento de dados incorretos ou incompletos terá como consequência a impossibilidade da concretização da portabilidade por falta de uma denúncia contratual válida. Na falta de uma denúncia contratual válida, o **amigo**, por forma a prevenir a ocorrência de uma portabilidade indevida, reserva-se o direito de pôr termo ao pedido de portabilidade.

11) Os pedidos apresentados pelo Cliente após as 17 horas de um dia útil, são considerados, para efeitos da contagem de prazos, como tendo sido apresentados no dia útil seguinte.

12) Caso ocorra atraso na transferência do(s) número(s) do Serviço Telefónico Móvel relativamente ao prazo definido no ponto 9) supra, o **amigo** efetuará o pagamento ao Cliente de uma compensação no valor de €2,5, por número, por cada dia completo de atraso. A referida compensação não carece de pedido prévio do Cliente e é efetuada por crédito em comunicações, que será disponibilizado na fatura imediatamente seguinte à efetivação da portabilidade.

13) Para desistir da portabilidade deve contactar de imediato o **amigo** e confirmar se a desistência é ainda possível. Se o seu atual operador ainda não aceitou o pedido de portabilidade, a desistência é possível. Se o pedido de portabilidade já tiver sido aceite e tiver sido confirmada a data da realização da portabilidade proposta pelo **amigo**, poderá já não ser possível desistir no caso de o processo de portabilidade se encontrar no chamado "ponto de não retorno" - 6 horas antes da data/hora agendada para a portabilidade do número. Caso o pedido se encontre no "ponto de não retorno", para voltar ao seu antigo operador tem de fazer um novo pedido de portabilidade junto do operador para onde pretende transferir o número.

14) Em caso de pedido de cancelamento do Pedido de Portabilidade, o mesmo deve ser apresentado e anexado através do formulário de email presente na página de contactos do website amigo (https://www.oteuamigo.pt/contactos.html), escolhendo o tema de questão "Adesão/Instalação/Alteração de Serviços" e sub-tema "Portabilidade", identificando a data do pedido, o número do Serviço Telefónico Móvel em causa, o nome completo do titular do mesmo e a respetiva assinatura.

15) O **amigo** disponibiliza um serviço telefónico informativo sobre preços de chamadas e de comunicações non-call related. O Serviço Telefónico Informativo gratuito tem o número 12 715, é prestado através de um assistente, e encontra-se disponível todos os dias, 24 horas por dia, apenas para chamadas originadas na rede Vodafone. O Serviço Telefónico Informativo não gratuito tem o número 923 17 17 17, é prestado através de um assistente do atendimento, e encontra-se disponível todos os dias, das 08:00h às 22:00h. Tem o custo de uma chamada para a rede móvel nacional. Caso o Cliente opte por não ligar para o Serviço Telefónico Informativo gratuito, para as chamadas da rede

01.2025 118026909

Vodafone, no território nacional e em Roaming no Espaço Económico Europeu: taxação à tarifa da rede móvel Vodafone. Em Roaming nos restantes Países: custo igual ao de uma chamada efetuada do estrangeiro para Portugal, conforme o seu tarifário.

16) Efetivada a portabilidade, o Cliente deixará de fazer chamadas com o cartão móvel do operador de origem.

17) Em caso de interrupção do serviço do Cliente prestado através do número para o qual a portabilidade foi requerida, após o Pedido de Portabilidade efetuado nos termos do ponto 6) supra, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade, sendo o pagamento efetuado por crédito em comunicações, disponibilizado na fatura seguinte emitida pelo **amigo**.

18) No caso de portabilidade de número não solicitada pelo assinante, designada por portabilidade indevida, o Cliente terá direito a uma compensação no valor de €20 por cada número e por cada dia em que aquele se mantenha indevidamente portado, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade, sendo o pagamento efetuado por transferência bancária, no prazo máximo de trinta dias após o facto que deu origem à compensação.

19) O **amigo** disponibiliza, mediante pedido expresso do utilizador final (adiante "originador da chamada" ou "chamador") um aviso informativo gratuito on-line nas chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, para que quando o chamador efetua uma chamada para um número portado tenha o conhecimento de que o tarifário aplicável à chamada efetuada poderá ter um custo superior ao anterior à portabilidade. Este aviso informativo é gratuito e reveste a forma de uma mensagem audível no início de cada ligação para um número móvel portado, à qual se segue um período de espera de 5 (cinco) segundos, de forma a permitir que quem efetua a comunicação - o chamador - tenha a oportunidade de desligar a chamada. É, assim, conferido ao originador da chamada a possibilidade de ativar ou desativar este anúncio, sempre que entender e sem custos para este, através do número 1278.

20) O assinante do número portado, por seu turno, não pode solicitar ao **amigo** a inibição da audição do aviso informativo previsto no ponto anterior.

21) Este anúncio, com o seguinte conteúdo: "Está a ligar para um assinante que agora pertence à……. Aguarde", não será ouvido nas seguintes situações: **i)** Nas chamadas originadas na rede móvel Vodafone para números portados para a Vodafone; **ii)** Nas chamadas nacionais destinadas a números grátis para o chamador**; iii)** Outras chamadas nacionais não abrangidas pelo disposto no ponto 21) supra e destinadas a números passíveis de portabilidade (por exemplo, as chamadas originadas na rede fixa para números móveis portados); **iv)** Chamadas de roaming em que se verifique a utilização de redes móveis nacionais por operadores móveis estrangeiros; **v)** Sempre que o utilizador final o solicite, através do número 1278, e sem encargos para este.

22) Durante um período máximo de 3 (três) meses após a desativação do número, designado por período de quarentena, o Cliente pode reativar o antigo número **amigo** ou requerer a portabilidade para outro prestador.

23) Recolha de dados pessoais e proteção da privacidade: **i)** Os dados pessoais recolhidos no presente formulário (nome completo do Cliente no operador de origem, número de contribuinte (NIF), CVP e número(s) a portar) são os dados necessários para a denúncia do contrato, pedido de portabilidade de número(s) do Serviço Telefónico Móvel e posterior contacto telefónico do **amigo**; **ii)** Os dados pessoais tratados (nome completo do Cliente no operador de origem, número de contribuinte (NIF), CVP e número(s) a portar) são de fornecimento obrigatório e destinam-se ao processo de portabilidade (de transferência) do(s) número(s) para o **amigo**; **iii)** O fornecimento incorreto dos dados indicados, a não conformidade da assinatura deste formulário com a apresentada no documento de identificação do Cliente, impossibilita que o **amigo** dê seguimento ao processo de portabilidade (transferência) do número para a Vodafone; **iv)** O presente pedido de portabilidade e denúncia contratual, bem como a respetiva documentação de suporte é conservada pelo **amigo** por um período de 5 (cinco) anos, a contar da data de apresentação do

118026909
01.2025

mesmo; **v)** Para conhecer a nossa Declaração de Privacidade integral consulte o nosso Portal de Privacidade em https://www.oteuamigo.pt/amigo/privacidade.html ; **vi)** Identidade e contactos do responsável pelo tratamento: Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, SA, Av. D. João II, n.º 36, 1998-017 Lisboa; **vii)** Se pretender obter informação sobre os seus direitos ou apresentar queixa sobre o modo como usamos as suas informações, deve contactar a nossa equipa de Serviço de Apoio ao Cliente ou enviar um email para o nosso encarregado de proteção de dados - privacidade@oteuamigo.pt . Faremos os possíveis para ajudar, mas caso continue insatisfeito poderá contactar a CNPD-Comissão Nacional de Proteção de Dados cujos detalhes de contacto podem ser consultados em www.cnpd.pt; **viii)** Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente o direito de acesso aos dados que lhe digam diretamente respeito, podendo também solicitar a portabilidade dos mesmos, a sua correção, aditamento ou eliminação e, ainda, retirar as autorizações anteriormente prestadas.

24) O presente pedido de portabilidade não tem custos associados.

25) Dia útil para efeitos do disposto no presente formulário e do RP, entende-se por qualquer dia da semana, de segunda a sexta-feira, exceto os feriados nacionais, a terça-feira de entrudo e a véspera de Natal.

26) A denúncia contratual constante do presente formulário extinguir-se-á por:**(i)** caducidade, decorridos 3 (três) meses sobre a data da sua apresentação junto do **amigo**, ou **(ii)** manifestação expressa da vontade do assinante (conforme pontos 15 e 16 supra).

118026909

01.2025