

Pedido de Portabilidade, Denúncia de Contrato e Autorização para realização de Testes

Nº do pedido (a preencher pela Vodafone): _____

Dados do Cliente (de preenchimento obrigatório)

Nome (no operador origem):

NIF: Telefone Móvel de Contato(p/sms com data e hora da portabilidade):

Identificação do número a portar para a Vodafone (de preenchimento obrigatório)

Declaro ao Operador infra assinalado que, por motivo(s) abaixo identificado(s), procedo à denúncia do Contrato de Prestação de Serviço para o(s) número(s) abaixo indicado(s), com data efetiva a partir da data de portabilidade e/ou desagregação completa do lacete local.

Operador de Origem: MEO ☐ NOS ☐ Outro:

Motivo:

- ☐ Portabilidade do(s) número(s) identificado (s) infra.
☐ Desagregação completa do lacete local, relativamente ao(s) número(s) abaixo identificado(s).
☐ Portabilidade do(s) número(s) identificado(s) infra e desagregação completa do lacete local.

Número(s) a portar afetos ao ☐ Serviço Telefónico Acessível em Local Fixo(2) ao ☐ Serviço VoIP nómade(30) ao ☐ Serviço de chamada grátis para o chamador(800) ao ☐ Serviço de Chamada com Custos Partilhados (808,809), ao ☐ Serviço de Acesso Universal (707,708) ou ☐ outros serviços no âmbito da portabilidade:

Gamas de números sequenciais	Gamas de números Não Sequenciais	Números Individuais
a		Serviço nº
a		Serviço nº
a		Serviço nº
a		Serviço nº
a		Serviço nº
a		Serviço nº

Código de Validação de Portabilidade (CVP):

Data de Portabilidade

- ☐ Pretendo a portabilidade após ativação do(s) outro(s) serviço(s) e/ou da solução contratada.
☐ Pretendo a concretização da portabilidade na data (nunca superior a 20 dias úteis) ____/____/____ (dia útil/mês/ano).

Caso não assinale a opção anterior e a portabilidade não dependa da intervenção física na rede, aplicar-se-á o prazo de portabilidade fixado nas condições, constantes na página em anexo, aplicáveis ao presente pedido.

Se um pedido for apresentado ou a instalação/disponibilização do acesso for concluída, após as 17h00 de um dia útil ou num dia não útil, para efeitos da contagem do prazo supra referido, considera-se apresentado/concluído no dia útil seguinte.

Caso exista a necessidade de sincronização da desagregação do lacete com a janela de portabilidade, a transferência do(s) número(s) identificado(s) no presente formulário ocorrerá no prazo máximo de 1 (um) dia útil a contar da confirmação da elegibilidade do lacete e, caso existam, dos testes de qualificação.

Assinatura (do cliente do operador de origem)

Os dados pessoais indicados são de fornecimento obrigatório e destinam-se à desagregação do lacete local, à autorização de realização de testes, ao processo de portabilidade do(s) número(s), para a Vodafone. Declaro que conheço, entendo e aceito integralmente as condições aplicáveis ao presente pedido, disponíveis em Vodafone.pt e na página em anexo que faz parte integrante deste documento, e que solicito à Vodafone a portabilidade para a sua rede do(s) número(s) do(s) serviço(s) indicado(s) neste formulário. Declaro, ainda, que o(s) referido(s) número(s) foi(foram) devidamente atribuído(s) pelo Operador supra assinalado e que este é o único pedido de portabilidade efetuado.

Data: ____/____/____
 (dd/mm/aa)

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

O(s) signatário(s) deve(m) 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) ou em alternativa apresentar(em) a(s) assinatura(s) reconhecida(s) ou assinar(em) com recurso a uma assinatura eletrónica qualificada (e.g. cartão de cidadão e chave móvel digital). Tratando-se de Pessoa Coletiva o(s) signatário(s) deve(m) apresentar documento(s) comprovativo(s) da sua capacidade para assinar(em) em representação da mesma (por exemplo: código de acesso a Certidão Permanente).

A preencher pela Vodafone

Data e Hora de Receção: ____/____/____ (dd/mm/aa) h: ____ m: ____ Colaborador n.º/SFID: _____

Para os devidos efeitos declaro que confirmei presencialmente os documentos referentes ao Cliente acima identificado e a conformidade da respetiva assinatura

Nome vendedor:

Assinatura idêntica ao documento de identificação

Pedido de Portabilidade, Denúncia de Contrato e Autorização para realização de Testes

Condições gerais

- 1) A portabilidade é a funcionalidade que permite aos assinantes de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece, no caso de números geográficos, num determinado local, e no caso dos restantes números, em todo o território nacional (portabilidade de operador).
- 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. As regras da portabilidade são definidas por lei e pelo Regulamento da Portabilidade (adiante designado por "RP"), disponível para consulta em anacom.pt.
- 3) É o operador para onde pretende mudar o(s) seu(s) número(s), no caso a Vodafone, que é responsável por todo o processo de portabilidade e que, por conseguinte, lhe disponibilizará todas as informações e esclarecimentos para proceder à transferência do seu(s) número(s) para a Vodafone.
- 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 a Vodafone). A Vodafone disponibiliza o presente formulário para o Cliente apresentar quer a denúncia do contrato com o atual operador quer o pedido de portabilidade do número para a Vodafone (adiante, ambos os pedidos, apenas designados por "Pedido de Portabilidade").
- 5) A partir de 11 de maio de 2019 entrarão em vigor novas disposições do RP, passando 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) passa(m) a ter um CVP associado. O CVP do número deverá ser indicado pelo Cliente no presente formulário no caso de o Pedido de Portabilidade ser apresentado a partir de 11 de maio de 2019 ou a efetivação da portabilidade do(s) número(s) ocorrer após essa data.
- 6) O Pedido de Portabilidade apenas será eficaz se 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 de 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(s) serviço(s) identificado(s) no presente formulário estiver(em) ativo(s) ou inativo(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 CVP corresponder, 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; e **viii)** No caso de pessoas coletivas, se o signatário tiver apresentado documento que comprove a capacidade para assinar a denúncia em representação da pessoa coletiva identificada no presente formulário.
- 7) A Vodafone está obrigada a solicitar a identificação do requerente de portabilidade, mesmo quando se trate de Clientes de número(s) associado(s) a tarifários pré-pagos não identificados. Os dados fornecidos por Cliente(s) de número(s) associado(s) a tarifário(s) pré-pagos, no âmbito do Pedido de Portabilidade, poderão ser disponibilizados ao operador de origem.
- 8) A Denúncia do Contrato com o atual operador produz efeitos a partir da data efetiva da transferência do(s) número(s) do(s) serviço(s) identificado(s) no presente formulário.
- 9) 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 a Vodafone, 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 23) infra.
- 10) O prazo para transferência efetiva do número identificado no Pedido de Portabilidade é de 1 (um) dia útil, contado desde a apresentação do pedido de portabilidade à Vodafone (conforme ponto 13) infra), acompanhado/verificados 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 através de contratos à distância (por exemplo: Telemarketing ou Loja Online) ou de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial (por exemplo: vendas "porta a porta"). Nestes casos, a portabilidade terá lugar no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da apresentação do pedido pelo assinante; **iii)** Quando a portabilidade implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede. Nestes casos, a portabilidade terá lugar no prazo máximo de 1 (um) dia útil após a finalização da intervenção física ou da disponibilização de acesso a essa mesma rede; e **iv)** No prazo máximo de 3 (três) dias úteis, no caso de portabilidade de MSN (*Multiple subscriber number* - número múltiplo de assinante) ou DDI (*Direct Dial In* - marcação direta de extensões) em que haja lugar a pedido de configuração ativa da Vodafone ao prestador atual - por desconhecimento do Cliente quanto a esta configuração - contado da apresentação do pedido de portabilidade pelo Cliente.
- 11) A contagem do prazo referido na alínea iii) do ponto 10) supra, no caso de intervenções físicas na rede ou de disponibilidade de acesso a essa rede que seja(m) concluída(s) após as 17 horas de um dia útil, tem início no dia útil seguinte.
- 12) 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.
- 13) O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são entregues à Vodafone ou por esta 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, a Vodafone, por forma a prevenir a ocorrência de uma portabilidade indevida, reserva-se o direito de pôr termo ao pedido de portabilidade.
- 14) Nos pedidos de portabilidade em que existe, simultaneamente, o pedido de desagregação completa do lacete local, o pedido eletrónico de portabilidade é apresentado pela Vodafone ao operador de origem, após confirmação da elegibilidade do lacete e, caso existam, dos testes de qualificação. A denúncia do contrato é efetuada em simultâneo para efeitos de portabilidade e de desagregação do lacete local.
- 15) Verificados todos os elementos e documentos constantes da denúncia para efeitos de desagregação do lacete local. A portabilidade do número e a desagregação do lacete local ocorrem na janela de portabilidade acordada.
- 16) Para efeitos do disposto no ponto 15) supra, o prestador de origem, ao aceitar a janela de portabilidade, é obrigado à sincronização da desagregação do lacete com aquela janela, permitindo, assim, a execução da portabilidade.
- 17) No processo de portabilidade assistida, em que exista /ou não exista a necessidade de sincronização da desagregação do lacete com a janela de portabilidade, a transferência do número identificado no presente formulário ocorrerá na data acordada com o Cliente. No processo de portabilidade não assistida, salvo se outro prazo for indicado pelo Cliente no presente formulário, a portabilidade ocorrerá no prazo máximo de 1 (um) dia útil a contar da confirmação da elegibilidade do lacete e, caso existam, dos testes de qualificação.
- 18) Caso ocorra atraso na transferência do(s) número(s) relativamente ao prazo definido no ponto 10) e no ponto 17) supra, a Vodafone 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 no caso de Clientes pós-pagos será disponibilizado na fatura imediatamente seguinte à efetivação da portabilidade.
- 19) Para desistir da portabilidade deve contactar de imediato a Vodafone 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 pela Vodafone, 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.
- 20) Em caso de pedido de cancelamento do Pedido de Portabilidade, o mesmo deve ser apresentado por escrito junto da Vodafone.
- 21) A Vodafone 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 16 912, é prestado através de um assistente do atendimento, e encontra-se disponível todos os dias, 24 horas por dia, para chamadas de outras redes (tarifa aplicável). Caso o Cliente opte por não ligar para o Serviço Telefónico Informativo gratuito, para as chamadas da rede Vodafone, no território nacional e em Roaming no Espaço Económico Europeu: a taxação à tarifa da rede Vodafone é realizada conforme o tarifário subscrito pelo Cliente, fora dos minutos grátis incluídos, ou política de utilização responsável, até um valor máximo de 0,95 cênt. (IVA incluído). Em Roaming nos restantes Países: é usada a tarifa standard do estrangeiro para Portugal.
- 22) Efetivada a portabilidade, o Cliente deixará de fazer chamadas com o cartão móvel do operador de origem, pelo que, tratando-se de serviços contratados em data anterior a 14 de novembro de 2022 e que se encontrem associados a um tarifário pré-pago, será automaticamente perdido o saldo que tinha disponível à data da portabilidade.
- 23) 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, que no caso de Clientes pós-pagos será disponibilizado na fatura seguinte emitida pela Vodafone.
- 24) 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 qualquer meio direto, designadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo máximo de trinta dias após o facto que deu origem à compensação.
- 25) Durante um período máximo de 3 (três) meses após a desativação do número, designado por período de quarentena, o Cliente pode reativar o número ou requerer a portabilidade para outro prestador (cfr. alínea iv) do ponto 6) supra).
- 26) Caso o Cliente pretenda submeter o pedido de portabilidade através de um meio de comunicação à distância, deverá enviar o mesmo para o seguinte endereço: Rua Conde de Sabugosa, 6ª, Edifício Via Roma, 1700-166 Lisboa
- 27) O presente pedido de Portabilidade tem o custo previsto nas condições comerciais subscritas pelo cliente.
- 28) A denúncia contratual constante do presente formulário extinguir-se-á por: **i)** caducidade, decorridos 3 (três) meses sobre a data da sua apresentação junto da Vodafone, ou **ii)** manifestação expressa da vontade do assinante (conforme pontos 19 e 20 supra).
- 29) 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.
- 30) 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), número de telefone de contacto, CVP e número(s) a portar) são os dados necessários para a denúncia do contrato, pedido de portabilidade do(s) número(s) do(s) serviço(s) identificado(s) no presente formulário e posterior contacto telefónico da Vodafone; **ii)** Os dados pessoais tratados (nome completo do Cliente no operador de origem, número de contribuinte (NIF), número de telefone de contacto, CVP e número(s) a portar) são de fornecimento obrigatório e destinam-se ao processo de portabilidade (de transferência) do(s) número(s) para a Vodafone; **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 a Vodafone 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 pela Vodafone por um período de 5 (cinco) anos, a contar da data de apresentação do mesmo; **v)** Para conhecer a nossa Declaração de Privacidade integral consulte o nosso Portal de Privacidade em <https://privacidade.vodafone.pt/>; **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 16 912 (tarifa aplicável) ou enviar um email para o nosso encarregado de proteção de dados - privacidade@vodafone.com. Faremos os nossos 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.