



Pedido de manutenção de número de telemóvel e denúncia do contrato
| *Request for retaining telephone number and contract termination*

Leia, por favor, as instruções de preenchimento. | *Please read the instructions before filling in the form*

Dados de cliente/titular no operador de origem | *Customer/holder data at the original operator*

Pretendo denunciar, para efeitos de portabilidade, o contrato de prestação de serviço telefónico móvel celebrado com o operador de origem. | *It is my wish to terminate, as regards portability, the landline telephone service contracted with my original operator.*

Meo _____ Vodafone _____ Outro _____
Other

Nome ou denominação social: _____
Name or company name

N.º contribuinte: _____
VAT/NIF No.

N.º telemóvel a manter: _____
Mobile phone number to retain

Código de validação da portabilidade: _____
Portability validation code

A portabilidade da numeração que não implique uma intervenção física na rede será efetivada no prazo máximo de 1 dia útil, a contar da data acordada com o cliente. A portabilidade da numeração que implique intervenção física na rede, será efetivada no prazo máximo de 1 dia útil, a contar da finalização da intervenção física na rede ou da disponibilização do acesso à rede.

Number portability that doesn't require physical intervention on the network will be carried out within a maximum period of 1 working day, counting from the agreed date with the customer. Number portability that requires physical intervention on the network will be carried out within a maximum of 1 working day, counting from the completion of the physical intervention on the network or the availability of access to the network.

Proponho à NOS que a data para a realização da portabilidade ocorra | *I propose to NOS that the date for the execution of the portability occurs:*

Até 10 dias úteis: _____ Na data específica: _____ - _____ - _____
Up to 10 business days At the specific date

A data de concretização da portabilidade depende do seu operador de origem e da boa receção dos dados. | *Portability date of completion will depend on the original operator and proper reception of the data.*

Por razões operacionais, reconheço que só serão aceites datas com pelo menos 2 dias úteis relativamente à assinatura do pedido. Caso indique uma data anterior, reconheço que será considerada a data de 2 dias úteis após a assinatura do pedido. Caso não indique nenhuma data, reconheço que a NOS considerará que pretendo que a portabilidade seja realizada no prazo de 10 dias úteis após a assinatura deste pedido | *For operational reasons, I recognize that only dates at least 2 working days after the date of signing this request will be accepted. If I specify an earlier date, I recognize that the date of 2 working days after the signing of the request will be considered. If no date is indicated, I recognize that NOS will consider that I want the portability to be carried out within 10 working days after the signing of this request.*

Será informado da data da mudança do número de telemóvel para a NOS através de SMS. | *You will be informed of the date of changing your cell phone number to NOS via SMS.*

Dados de cliente/titular na NOS | *Customer Identification at NOS*

(se diferente do cliente no operador de origem | *If different from the customer at the origin operator*)

N.º de cliente | *Customer number:* C _____ ou | *or:* 1. _____
(cliente com TV na NOS | *customer with TV on NOS*) (cliente sem TV na NOS | *customer without a TV at NOS*)

Nº de telemóvel do cartão NOS: _____
NOS card mobile phone number:

Nome ou denominação social: _____
Name or company name

N.º documento de identificação (BI/CC/Passap./Tít. Residência): _____
Identification document number (BI/CC/Passport/Residence ID)

N.º contribuinte: _____
Taxpayer

Assinatura e Data | *Signature and Date*

Titular no operador de origem | *Holder at the origin operator*

Assinatura de acordo com o documento de identificação do cliente titular no operador de origem e/ou representante legal | *Signature in accordance with the identification document of the holder customer at the origin operator*

Cliente na NOS (se diferente do operador de origem) com aceitação da cedência | *Customer at NOS (if different from the holder at the origin operator) with acceptance of the transfer*

Assinatura de acordo com o documento de identificação do cliente NOS e/ou representante legal | *Signature in accordance with the NOS customer identification document*

Data _____ - _____ - _____ (dd-mm-aaaa)
Date

Mantenha o seu número de telefone de sempre

Se pretende manter o seu número de telefone de sempre (ativo ou desligado), tratamos de todo o processo, sem custos adicionais nem inconvenientes para si. Em alternativa, pode tratar de tudo numa loja NOS (veja a lista de lojas em nos.pt)

Instruções de preenchimento

(Todos os campos são de preenchimento obrigatório).

1. Preencha o formulário:
 - Preencha os campos com os dados exatos de identificação que estão registados no operador de origem (onde pretende desligar o número)
 - Preencha o número de telefone que pretende manter e o código de validação de portabilidade desse número. Pode consultar o código de validação da portabilidade do número de telefone na fatura ou na sua área de cliente do operador de origem
 - Escolha a data em que pretende propor à NOS que o seu número seja transferido (sujeita a confirmação): em qualquer data até ao máximo de dez dias úteis, ou se preferir escolha uma data específica (com pelo menos dois dias úteis relativamente à assinatura do pedido)
 - Se aderiu a um serviço da NOS, tem um número de cliente iniciado pela letra C ou pelo número 1. Consulte o seu número na fatura ou no formulário de adesão NOS
 - A assinatura do titular no operador de origem e do titular na NOS deve ser idêntica ao documento de identificação
 - A assinatura do titular na NOS (que aceita a cedência do número), é necessária quando diferente do titular no operador de origem
 - Coloque a data em que nos entrega o formulário.
2. Junte os documentos necessários:
 - Cópia do Cartão de cidadão ou do BI. Caso não tenha estes documentos anexe cópia do Passaporte ou Título de residência. Junte cópia do Cartão de contribuinte, caso não tenha Cartão de cidadão
 - Os documentos a anexar deverão ser do titular do contrato com o operador de origem e do titular do contrato NOS (caso sejam titulares diferentes)
 - Se não quiser entregar cópia dos documentos de identificação, por favor vá a uma loja NOS, para fazer o reconhecimento presencial dos documentos
 - Poderá juntar ainda uma cópia de uma fatura recente do seu operador de origem para confirmação de dados.
3. Entregue à NOS o formulário e os documentos anexos (documentos de identificação)
 - Por email para: manter@nos.pt
 - Por correio, usando o envelope RSF que lhe enviamos ou um envelope normal (não precisa de selo), para: APARTADO 52 111, EC CAMPO GRANDE, 1721- 501 LISBOA
 - Numa loja NOS.

Informações sobre o pedido de portabilidade:

1. A portabilidade é a funcionalidade que permite aos Clientes de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente do operador que presta o serviço, (portabilidade de operador).
2. Os princípios e regras aplicáveis à portabilidade encontram-se previstos no Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 38/2025, publicado a 09 de janeiro, e subsequentes alterações).
3. No caso de pretender portar o seu número de outro operador para a NOS, ao abrigo das regras sobre portabilidade, deverá apresentar o pedido para o efeito, sendo da responsabilidade do cliente eventuais encargos associados.
4. A denúncia associada ao pedido de portabilidade extingue-se por caducidade, decorridos 3 meses sobre a data da sua apresentação junto da NOS ou por manifestação expressa da vontade do Cliente.
5. Caso tenha um serviço na modalidade de pré-pagamento, os dados fornecidos no âmbito do processo de portabilidade poderão ser disponibilizados ao operador de origem.
6. No caso do serviço telefónico móvel, após a portabilidade, o Cliente deixará de poder fazer chamadas com o cartão inicial, pelo que no caso de cartões na modalidade de pré-pagamento, salvo pedido do cliente em contrário, será perdido o saldo positivo que eventualmente tenha à data da portabilidade.
7. Após a apresentação à NOS do pedido de portabilidade e de denúncia do contrato, com a data proposta, e logo que seja confirmada a data de efetivação da portabilidade pelo operador de origem, a NOS confirmará ao Cliente a janela de portabilidade (período de três horas durante o qual ocorrerá a portabilidade).
8. Durante o período em que ocorre a portabilidade do(s) número(s) o Cliente poderá ficar impossibilitado de utilizar o serviço por um período máximo de 3 horas.
9. Em caso de incumprimento do prazo definido para a efetivação da portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €3,00, por número, por cada dia completo de atraso.
10. Em caso de interrupção do serviço prestado através de numeração para a qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade, o cliente tem direito a uma compensação no montante de €23, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.750 por pedido de portabilidade.
11. Se a portabilidade implicar uma intervenção física na rede, em caso de incumprimento da intervenção agendada, por motivos não imputáveis ao cliente, que obrigue à remarcação da intervenção para outro dia, o cliente terá direito a uma compensação no montante de €10,00.
12. Caso o Cliente pretenda desistir do pedido:
 - a. deverá apresentar junto da NOS o pedido
 - b. a NOS cancelará o pedido até 12 horas seguidas nos dias úteis seguintes à sua receção, exceto quando ainda não se tenha verificado a receção da confirmação pelo operador de origem do pedido eletrónico já efetuado, caso em que o cancelamento ocorrerá após essa confirmação
 - c. Caso já não seja possível a desistência do pedido, a portabilidade é concluída, sendo necessário iniciar novo processo de portabilidade.
13. Durante um período máximo de 3 meses após a desativação do número (período de quarentena), o Cliente pode reativar o seu número na NOS ou requerer a portabilidade para outro prestador.
14. Para efeitos do pedido de portabilidade, entende-se por dia útil qualquer dia da semana, de segunda a sexta-feira, exceto os feriados nacionais, a terça-feira de Entrudo e a véspera de Natal.
15. O fornecimento incorreto dos dados, a não conformidade da assinatura no pedido de portabilidade e de denúncia do Contrato com a assinatura que consta do documento de identificação do Cliente, impossibilita a concretização do processo de portabilidade (transferência) do número para a NOS.
16. O pedido de portabilidade e denúncia contratual, bem como a respetiva documentação de suporte é conservada pela NOS por um período de 5(cinco) anos, a contar da data de apresentação do mesmo.

Keep your usual phone number

If you want to keep your usual phone number (active or disconnected), we take care of the entire process, at no additional cost or inconvenience for you. Alternatively, you can arrange everything at a NOS store (see the list of stores at nos.pt)

Filling Instructions

(All fields are required).

1. Fill out the form:

- Fill in the fields with the exact identification data that is registered with the originating operator (where you want to disconnect the number)
- Fill in the phone number you want to keep and the portability validation code for that number. You can check the telephone number portability validation code on the invoice or in your customer area of the originating operator
- Choose the date on which you want to propose to NOS that your number be transferred (subject to confirmation): any date within a maximum of ten working days, or if you prefer, choose a specific date (with at least two working days after the signing of the request)
- If you have subscribed to a NOS service, you have a customer number starting with the letter C or the number 1. Check your number on the invoice or on the NOS membership form
- The signature of the holder at the originating operator and the holder at NOS must be identical to the identification document
- The signature of the holder at NOS (which accepts the transfer of the number), is necessary when different from the holder at the originating operator
- Enter the date on which you submit the form to us.

2. Gather the necessary documents:

- Copy of Citizen Card or ID. If you do not have these documents, attach a copy of your Passport or Residence Permit. Attach a copy of your Taxpayer Card, if you do not have a Citizen Card
- The documents to be attached must be from the holder of the contract with the originating operator and the holder of the NOS contract (if they are different holders)
- If you do not want to provide a copy of your identification documents, please go to a NOS store to have the documents recognized in person
- You can also attach a copy of a recent invoice from your original operator to confirm data.

3. Submit the form and attached documents (identification documents) to NOS

- By email to: manter@nos.pt
- By post, using the RSF envelope we sent you or a normal envelope (no stamp required), to: APARTADO 52 111, EC CAMPO GRANDE, 1721- 501 LISBOA
- In a NOS store.

Information about the portability request:

1. Portability is the functionality that allows Customers of publicly available electronic communications services to maintain their number or numbers, within the scope of the same service, regardless of the operator providing the service, (operator portability).
2. The principles and rules applicable to portability are set out in the Portability Regulation (Regulation no. 38/2025 published on January 9th, and subsequent amendments).
3. If you wish to port your number from another operator to NOS, under the rules on portability, you must submit the request for this purpose, with the customer being responsible for any associated charges.
4. The complaint associated with the portability request will expire upon expiry, 3 months after the date of its submission to NOS or by express expression of the Customer's will.
5. If you have a pre-payment service, the data provided as part of the portability process may be made available to the originating operator.
6. In the case of mobile telephone service, after the portability, the Customer will no longer be able to make calls with the initial card, so in the case of pre-payment cards, unless the Customer requests otherwise, any positive balance existing at the date of portability will be lost.
7. After submitting the portability request to NOS and terminating contract, with the proposed date, and as soon as the date of portability being effective by the originating operator is confirmed, NOS will confirm the Customer of the portability window (three-hour period during which the portability will occur).
8. During the period in which the number(s) are ported, the Customer may be unable to use the service for a maximum period of 3 hours.
9. In case of non-compliance with the deadline set for the portability to take effect, the Customer is entitled to compensation in the amount of €3.00 per number for each full day of delay.
10. In case of interruption of the service provided through numbers for which portability was requested, after the portability request, the customer is entitled to compensation in the amount of €23, per number, for each day of interruption, up to a maximum of €5.750 per portability request.
11. If the portability requires a physical intervention on the network and the scheduled intervention is not carried out due to reasons not attributable to the Customer, which necessitate rescheduling the intervention for another day, the customer will be entitled to compensation in the amount of €10.00.
12. If the Customer wishes to cancel the order:
 - a. must submit the request to NOS
 - b. a NOS will cancel the order within 12 consecutive hours on the business days following its receipt, except when it has not yet confirmation has been received by the originating operator of the electronic request already made, in which case cancellation will occur after this confirmation
 - c. If it is no longer possible to cancel the order, the portability is completed and it is necessary to start a new one. portability process.
13. During a maximum period of 3 months after deactivating the number (quarantine period), the Customer can reactivate your number at NOS or request portability to another provider.
14. For the purposes of the portability request, a business day means any day of the week, from Monday to Friday, except national holidays, Shrovetide Tuesday and Christmas Eve.
15. Incorrect provision of data, non-conformity of the signature on the portability request and termination of the Contract with the signature on the Customer's identification document, makes it impossible to carry out the process of portability (transfer) of the number to NOS.
16. The request for portability and contractual termination, as well as the respective supporting documentation, is kept by NOS for a period of 5 (five) years, counting from the date of submission