

Leia, por favor, as instruções de preenchimento.

**Dados de cliente/titular no operador de origem**

Pretendo denunciar, para efeitos de portabilidade, o contrato de prestação de serviço telefónico móvel celebrado com o operador de origem.

Meo ..... **Vodafone** ..... Outro .....

Nome ou denominação social: .....

N.º contribuinte: .....

N.º telemóvel a manter: 9 .....

Código de validação da portabilidade: .....

A portabilidade da numeração que não implique uma intervenção física na rede, será efetivada no prazo máximo de 1 dia útil, a contar da apresentação do pedido pelo cliente diretamente à NOS, ou no prazo máximo de 3 dias úteis, a contar da apresentação do pedido pelo cliente à NOS por outra via, como seja nos casos de contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial. 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.

Caso pretenda que a portabilidade seja implementada num prazo superior, assinale uma das hipóteses:

Até 10 dias úteis: ..... Na data específica: ..... - ..... - .....

A data de concretização da portabilidade depende do seu operador de origem e da boa receção dos dados.

Se a data pretendida para a concretização da portabilidade não corresponder a um dia útil, será implementada no dia útil seguinte a essa data. Quando um pedido de portabilidade for apresentado após as 17h00 de um dia útil, considera-se como tendo sido apresentado no dia útil seguinte.

Será informado da data da mudança do número de telemóvel para a NOS através de SMS.

**Dados de cliente/titular na NOS**

(se diferente do cliente no operador de origem)

N.º de cliente C ..... ou 1 .....  
(cliente com TV na NOS) (cliente sem TV na NOS)

N.º de telemóvel do cartão NOS: .....

Nome ou denominação social: .....

N.º documento de identificação (BI/CC/Passap./Tit. Residência): .....

N.º contribuinte: .....

**Assinatura e Data**

**Titular no operador de origem**

Cliente na NOS (se diferente do operador de origem)  
com aceitação da cedência

Assinatura de acordo com o documento de identificação do cliente titular no operador de origem e/ou representante legal

Assinatura de acordo com o documento de identificação do cliente NOS e/ou representante legal

Data ..... (dd-mm-aaaa)

**Mantenha o seu número de telefone de sempre**

Se pretende manter o seu número de telemóvel 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 telemóvel que pretende manter e o código de validação de portabilidade desse número. Pode consultar o código de validação da portabilidade do número de telemóvel na fatura ou na sua área de cliente do operador de origem
- Escolha a data em que pretende que o seu número seja transferido: em qualquer data até ao máximo de dez dias úteis, ou se preferir escolha uma data específica
- 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
- O número de telemóvel na NOS é o número de telemóvel provisório que está escrito no cartão SIM que lhe entregámos
- 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 diferente)
- 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 58/2005, publicado a 18 de agosto, alterado pelos Regulamentos n.º 87/2009 publicado a 18 de fevereiro, n.º 302/2009 publicado a 16 de julho, n.º 114/2012, publicado a 13 de março de 2012 e n.º 257/2018, publicado a 8 de maio).
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 será automaticamente 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 e logo que seja confirmada a data de efetivação da portabilidade pelo operador de origem, a NOS informará o Cliente da 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 €2,5, 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 €20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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.