



altice

Mod.C/1001276



1. Identificação	2
2. Serviços	2
2.1. Serviço de Voz Fixa prestado via rede fixa	2
2.1.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	2
2.1.2 Cobertura	4
2.1.3. Níveis de Qualidade de Serviço	4
2.1.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos	4
2.1.5. Preços	4
2.1.6. Condições de Utilização	5
2.1.7. Apoio Técnico	5
2.2. Serviço de Voz Fixa prestado via rede móvel	5
2.2.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	5
2.2.2. Cobertura	5
2.2.3. Níveis de Qualidade de Serviço	5
2.2.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos	6
2.2.5. Preços	6
2.2.6. Apoio técnico	6
2.3. Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga	6
2.3.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	6
2.3.2. Cobertura	6
2.3.3. Níveis de Qualidade de Serviço	6
2.3.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos	7
2.3.5. Preços	7
2.3.6. Condições de Utilização	7
2.3.7. Apoio Técnico	7
2.4. Serviço de Televisão e Multimédia	7
2.4.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	7
2.4.2. Cobertura	8
2.4.3. Níveis de Qualidade de Serviço	8
2.4.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos	8
2.4.5. Preços	8
2.4.6. Condições de Utilização	8
2.4.7. Apoio Técnico	9
2.4.8. Outras Facilidades de Serviço/Serviços Suplementares	9
2.5. Serviço de Voz Móvel	9
2.5.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	9
2.5.2 Cobertura	10
2.5.3. Níveis de Qualidade de Serviço	10
2.5.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos	10
2.5.5. Preços	11
2.5.5.1 Serviço de Voz Móvel – tarifários pré-pagos	11
2.5.5.2 Serviço de Voz Móvel – tarifários pós-pagos	11
2.5.5.3 Tarifários de Roaming	11
2.5.6. Condições de Utilização	11
2.5.7. Apoio técnico	11
2.6. Serviço de Acesso à Internet Móvel para Telemóvel, Internet Móvel para Computador/Tablet e WiFi	11
2.6.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	11
2.6.2. Cobertura	12
2.6.3. Níveis de Qualidade de Serviço	12
2.6.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos	12
2.6.5. Preços	12
2.6.6. Condições de Utilização	12
2.6.7. Apoio técnico	12
2.7. Oferta Office Box	13
2.7.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	13
2.7.2. Cobertura	13
2.7.3. Níveis de Qualidade de Serviço	13
2.7.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos	13
2.7.5. Preços	13
2.7.6. Condições de Utilização	13
2.7.7. Apoio técnico	13
3. Serviço de Manutenção	13
4. Condições Contratuais Típicas	14
5. Mecanismos de Resolução de Litígios	15
6. Procedimentos Exigíveis para a Cessação de Contratos	15
7. Diversos	15

1. Identificação

O presente documento integra as Condições de Oferta e de Utilização de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 40, 1069-300 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de € 230.000.000,00 (adiante “MEO”).

O cliente residencial poderá obter mais informações relativas às ofertas constantes deste documento através do número de telefone 16 200 ou 16 96, consoante se trate, respetivamente, de serviços fixos e convergentes ou móveis e em <http://www.meo.pt>.

O cliente empresarial (PT Empresas) poderá obter mais informações relativas às ofertas constantes deste documento através do número de telefone 16206, do respetivo gestor de cliente ou em <http://www.ptempresas.pt>.

Os custos da realização de chamadas para os números acima indicados poderão ser consultados em:

<https://www.meo.pt/linhas-apoio>

<http://www.ptempresas.pt/contactos>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-03-2017

2. Serviços

2.1. Serviço de Voz Fixa prestado via rede fixa

2.1.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições

O serviço permite fazer e receber, em local fixo, chamadas nacionais e internacionais e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

No caso de clientes empresariais, o serviço pode ser prestado mediante uma ligação física e direta à rede da Voz Empresarial da MEO através de um circuito digital dedicado a 2 Mbps, com uma carta E1 no PPCA (interface de Acesso Primário, EURO-ISDN), dispondo de capacidade para efetuar até 30 chamadas em simultâneo.

Caso o cliente opte por numeração própria da MEO, serão atribuídos DDI's (Direct Dial-In) de acordo com o número de extensões necessárias.

Se optar pela portabilidade de numeração, serão transferidos todos ou alguns dos números de acordo com as regras fixadas no art. 12º do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março (Regulamento da Portabilidade), que pode ser consultado em <http://dre.pt/pdf2sdip/2012/03/052000000/0946809477.pdf>.

A MEO obriga-se a assegurar a implementação da portabilidade no prazo máximo de 1 (um) dia útil, contado da apresentação do pedido de portabilidade pelo assinante, exceto nos casos previstos no n.º 10, do art. 12º do Regulamento da Portabilidade, melhor descritos no ponto 2.1.3. Níveis de Qualidade de Serviço.

O Serviço de Voz pode também ser prestado sobre IP (“VoIP”). O serviço VoIP permite fazer e receber chamadas através da rede IP (“Internet Protocol”), incluindo chamadas nacionais e internacionais para a rede de comunicações públicas fixa e móvel, utilizando-se, para tal, um telefone IP, telemóveis GSM/WiFi, outros equipamentos IP e pode ser prestado com recurso a:

- a) numeração nómada (VoIP Nómada, caso em que é possibilitado o acesso ao serviço a partir de diferentes localizações geográficas);
- b) numeração geográfica (VoIP Fixo, caso em que o acesso ao serviço apenas poderá ser efetuado a partir de uma única localização geográfica – a correspondente à morada de instalação dos serviços do portfólio da MEO para acesso à VPN – Rede Privada Virtual).

O serviço pode ser prestado na modalidade de pré-pagamento, através de cartão virtual, exclusivamente a clientes residenciais e apenas em linhas telefónicas analógicas da MEO. Neste caso, a linha telefónica

analógica apenas poderá ser associada a um cartão da MEO e permite a utilização de cartões virtuais de chamadas comercializados por outros prestadores, sendo a ativação do serviço efetuada mediante a marcação do número 800 202 202.

A - Funcionalidades referentes à identificação da linha chamadora e da linha conectada:

a) Identificação da Linha Chamadora nas chamadas efetuadas

A identificação da Linha Chamadora é uma facilidade do serviço facultada ao cliente chamado, em que este, antes de atender uma chamada, tem informação sobre o número da linha de rede que lhe está a tentar ligar, desde que o equipamento terminal do cliente chamado, usualmente um telefone, apresente esta informação.

O cliente poderá solicitar a ativação desta facilidade no momento de celebração do contrato de prestação do serviço de voz ou em momento posterior, mediante pedido escrito dirigido à MEO.

b) Eliminação da Identificação da Linha chamadora nas chamadas efetuadas

A eliminação da Identificação da Linha chamadora é uma facilidade do serviço facultada ao cliente chamador, que permite que o número da sua linha de rede não seja apresentado ao chamado, excetuando-se as chamadas realizadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, designadamente as realizadas para o número único de emergência europeu - 112.

O cliente poderá solicitar a ativação desta facilidade, gratuitamente, mediante pedido formulado, por escrito, a todo o tempo.

c) Eliminação da Identificação da Linha chamadora nas chamadas recebidas

A facilidade de eliminação da identificação da Linha Chamadora nas chamadas recebidas é disponibilizada, gratuitamente, a todos os clientes da MEO mediante pedido formulado por escrito e em qualquer momento. Na fibra não é tecnicamente possível eliminar a Identificação da Linha Chamadora das chamadas recebidas.

d) Rejeição de chamadas de entrada não identificadas

A facilidade de rejeição de chamadas de entrada não identificadas consiste na possibilidade do cliente chamado recusar o atendimento de chamadas não identificadas.

Esta facilidade pode ser ativada mediante pedido formulado, por escrito.

e) Identificação da linha conectada/reencaminhada

A identificação da linha conectada/reencaminhada é uma facilidade do serviço facultada ao cliente chamador, no caso do número marcado se encontrar reencaminhado para outro, que permite àquele visualizar o número para onde a chamada é reencaminhada, desde que o seu equipamento terminal, usualmente um telefone, apresente esta informação.

Esta facilidade é gratuita e é disponibilizada automaticamente nos acessos RDIS.

f) Eliminação da identificação da linha conectada/reencaminhada

A eliminação da identificação da linha conectada/reencaminhada é uma facilidade do serviço facultada ao cliente chamado, que permite a este, em caso de reencaminhamento de chamadas para o seu número, impedir a identificação da sua linha ao chamado.

Esta facilidade é gratuita.

B - Outras facilidades de Serviço/Serviços Suplementares:

Serviços Número 707, Número 800, Número 808

O serviço 707 Número Único possibilita a atribuição de numeração, tendo as comunicações efetuadas para essa numeração um preço único para o tráfego em todo o país, independentemente da distância entre a origem e o destino da comunicação. O titular do serviço 707 Número Único não suporta o custo das comunicações, sendo estas totalmente pagas pelo chamador. Este serviço está disponível para clientes de acesso direto à rede da MEO e os seus pontos de atendimento têm de estar suportados em acessos diretos do próprio prestador.

O serviço 800 Número Verde possibilita a realização de chamadas grátis para o chamador, sendo o custo das comunicações totalmente suportado pelo cliente do serviço. Este serviço está disponível para clientes de acesso direto à rede da MEO e os seus pontos de atendimento têm de estar suportados em acessos diretos do próprio prestador.

O serviço 808 Número Azul possibilita a existência de um serviço de chamadas em que o custo é repartido entre o chamador/utilizador e o cliente do serviço (número chamado). Este serviço está disponível para clientes de acesso direto à rede da MEO e os seus pontos de atendimento têm de estar suportados em acessos diretos da rede do próprio prestador.

Voice Mail

O *Voice Mail* é um serviço que funciona como um atendedor/gravador de chamadas. Sempre que não é possível atender uma chamada, inclusivamente pelo facto de a linha se encontrar ocupada, o serviço atende e convida quem liga a deixar uma mensagem.

O serviço permite aceder remotamente às mensagens, bem como responder imediatamente a quem deixou a mensagem sem que seja necessário desligar e marcar o número de destino, bastando, para o efeito, carregar numa tecla.

Barramentos

Facilidade de serviço que possibilita ao cliente barrar o acesso a chamadas para uma diversidade de destinos. O barramento de chamadas é efetuado na central pública e pode ser feito para chamadas de entrada e de saída. Também se encontra disponível um serviço de barramento de chamadas controlado pelo cliente, que permite que este iniba, por intermédio de uma *password*, as chamadas para determinados destinos, conforme o nível de restrição escolhido.

O barramento controlado pelo cliente não está disponível para clientes com serviço suportado em fibra.

Reencaminhamento de Chamada

Facilidade de serviço que permite encaminhar para qualquer número (fixo, móvel ou internacional) as chamadas destinadas a qualquer número da rede fixa da MEO. A facilidade é ativada / desativada, em qualquer momento, a partir do telefone do cliente (com marcação DTMF), através de marcação de um código.

Linha com Destino Fixo

Facilidade que permite ao cliente desencadear uma ligação telefónica para um destino fixado previamente através da marcação de um código, pelo simples levantar do auscultador ou quando não seja marcado qualquer número durante 5 segundos.

Esta facilidade de serviço é disponibilizada em duas vertentes distintas:

- i) a programação pode ser feita na central, não sendo possível o cliente alterá-la, podendo ser uma programação imediata ou temporizada;
- ii) a programação pode também ser feita pelo cliente, sendo que, neste caso, se trata de um encaminhamento temporizado.

Nos Acessos RDIS é igualmente possível que o encaminhamento seja feito na central, podendo ser uma programação imediata ou temporizada. Neste tipo de acessos, quando a programação é feita pelo cliente, o encaminhamento é imediato.

Esta facilidade não está disponível para clientes com serviço suportado em fibra.

Marcação Direta de Extensões

Esta facilidade de serviço permite aceder diretamente a uma extensão de um PPCA, através da Marcação Direta, a partir do exterior, do número da extensão pretendida, e sem que seja necessária a intervenção de um operador.

A composição do número recebido no acesso varia consoante o número de DDIs subscritos pelo cliente, podendo apresentar entre um a quatro dígitos, de acordo com a seguinte regra: um dígito para 10 DDI, dois dígitos para a gama 20-100 DDI, três dígitos para a gama 110-1000 DDI e quatro dígitos quando o cliente subscrive mais de mil DDIs.

A pedido do cliente, é possível configurar o número de dígitos a enviar para o seu equipamento terminal de acordo com as necessidades que apresente. Nas chamadas de saída, o PPCA pode indicar o DDI da extensão que origina a chamada. A validade deste número é verificada

pela rede, que o enviará para o número chamado. Caso o PPCA forneça um DDI inválido, ou seja, um DDI que não pertença à gama de numeração daquele(s) acesso(s), a rede enviará o número vulgarmente designado por "número de operadora". Este número poderá ser combinado com o cliente na altura da instalação.

Rechamada Automática

Facilidade de serviço que permite ao cliente que realiza uma chamada para um destino ocupado, seja avisado quando essa linha fica disponível. Ao realizar uma chamada para um destino ocupado, o cliente é informado que pode utilizar o serviço Rechamada Automática.

Quando o telefone de destino fica disponível, o telefone do cliente toca e, ao levantar o auscultador, é automaticamente estabelecida a chamada para o destino pretendido.

Esta facilidade não está disponível para clientes com serviço suportado em fibra.

Aviso de Chamada em Espera

Facilidade de serviço que permite que, no decorrer de uma comunicação, o cliente seja informado, através de um aviso sonoro no seu telefone, da existência de uma outra chamada.

O cliente pode alternar entre a primeira e a segunda chamada, mantendo uma delas em espera, ou desligar uma das chamadas e manter a outra.

Conferência a Três

Facilidade de serviço que permite colocar em conversação na mesma chamada telefónica três pessoas. As chamadas colocadas em conferência tanto podem ser recebidas como efetuadas. Esta facilidade não está disponível para os clientes fibra.

Listas e Serviços Informativos

O cliente pode solicitar expressamente que os seus dados (número de telefone, nome e morada), constem nas listas telefónicas e sejam divulgados através dos serviços informativos da MEO.

C – Eventuais restrições no acesso ao serviço:

1. VoIP

Sempre que prestado sobre IP, a prestação do serviço pressupõe:

- a) que o cliente disponha de equipamento compatível com a rede IP disponibilizado pela MEO na modalidade de aluguer ou compra;
- b) a ativação do serviço pelo cliente on-line, na área reservada de cliente na Internet, após o cumprimento de todos os procedimentos para a instalação do software necessário para a utilização do serviço.

O serviço, sempre que prestado sobre IP, poderá ser incompatível com equipamentos que não observem as normas de ligação IP.

É garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112, salvo quando o serviço é prestado com recurso ao protocolo IP, caso em que qualquer falha no fornecimento de energia elétrica poderá implicar a interrupção do serviço, até ao seu restabelecimento.

No caso de o serviço ser prestado com recurso ao protocolo IP e com atribuição de numeração não geográfica, não é assegurada a localização da origem das chamadas destinadas aos serviços de emergência.

2. Acesso Direto

Para o serviço de voz em Acesso Direto, são elegíveis os principais tipos de chamada, sendo que as exceções mais significativas são as chamadas para serviços de audiotexto (prefixos 60xxxxxxx, 64xxxxxxx), *dial up* Internet (prefixo 67xxxxxxx), Telegramas, Serviços internos de operadores (prefixo 12xx) e chamadas assistidas por operadora.

3. Acesso Indireto (Pré-seleção e Seleção chamada-a-chamada)

Os números para os quais não é possível efetuar chamadas em pré-seleção e em seleção chamada-a-chamada podem ser consultados em:

<http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Utilizacao/Condicoes-Utilizacao-Restries-Acesso-Indireto.pdf>

4. Serviço prestado na modalidade de pré-pagamento

As facilidades de serviço "Voice Mail", "Barramentos", "Reencaminhamento de Chamada", "Linha com Destino Fixo",

“Rechamada Automática”, “Aviso de Chamada em Espera” e “Conferência a Três”, descritas no ponto B, não estão disponíveis sempre que o serviço é prestado na modalidade de pré-pagamento.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.1.2 Cobertura

O serviço, quando prestado sobre par de fios de cobre, dispõe de Cobertura em todo o território nacional, sendo prestado de forma regular e contínua e de acordo com os indicadores de qualidade e objetivos de desempenho específicos fixados e publicados pela ANACOM e com os níveis de qualidade de serviço constantes do ponto 2.1.3.

O serviço, quando prestado com recurso ao protocolo IP (“Internet Protocol”), apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede, que poderão ser consultadas nas lojas MEO, através do número de apoio ao cliente 16200 para clientes residenciais e 16206 para clientes PT Empresas.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 29-04-2016

2.1.3. Níveis de Qualidade de Serviço

A MEO compromete-se a assegurar os seguintes Níveis de Qualidade de Serviço:

- Tempo máximo para ligação inicial do serviço: 30 (trinta) dias úteis;
- Tempo máximo de reposição do serviço: 15 (quinze) dias úteis.

O tempo máximo previsto na alínea a) não será aplicável nas situações em que, atendendo ao local de instalação do serviço, se revele necessária a realização de trabalhos especiais, caso em que a data de instalação do serviço será a acordada, casuisticamente, entre a MEO e o cliente.

A contagem do prazo previsto na alínea b) inicia-se no momento em que o cliente comunica a avaria à MEO.

Caso a MEO verifique que a reposição do serviço não ocorrerá no prazo fixado na alínea b), compromete-se a contactar o cliente, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação da avaria.

Até ao último dia útil do mês de janeiro de cada ano, a MEO disponibiliza em <http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-Telefonico.pdf> informação sobre os níveis de desempenho que se propõe oferecer, ao longo desse ano, no âmbito dos seguintes parâmetros de qualidade de serviço de voz fixa: prazo de fornecimento de uma ligação inicial, taxa de avarias por linha de acesso e tempo de reparação de avarias.

Em caso de portabilidade, serão transferidos todos ou alguns dos números de acordo com as regras fixadas no art. 12º, do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março (Regulamento da Portabilidade), que pode ser consultado em <http://dre.pt/pdf2sdipl/2012/03/052000000/0946809477.pdf>.

A MEO obriga-se a assegurar a implementação da portabilidade no prazo máximo de 1 (um) dia útil, contado da apresentação do pedido de portabilidade pelo assinante, exceto nos casos previstos no n.º 10, do art. 12º, do Regulamento de Portabilidade, ou seja, quando:

- for expressamente acordado com o cliente um prazo superior para a concretização da portabilidade;
- o pedido é efetuado através de meios de comunicação à distância ou vendas porta-a-porta, caso em que o prazo é de 3 (três) dias úteis;
- se trate de portabilidade de MSNs e DDIs em que haja lugar a pedido de configuração ativa da MEO ao prestador detentor, por desconhecimento do cliente quanto a esta configuração, caso em que o prazo é de 3 (três) dias úteis;
- a portabilidade implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede, caso em que a portabilidade será concretizada no prazo mais curto possível.

O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são entregues à MEO todos os documentos necessários à concretização da portabilidade (contrato de adesão e pedido de portabilidade devidamente preenchidos e assinados, acompanhados de cópia dos documentos que permitam verificar a identificação do assinante que pede a portabilidade). O incumprimento daqueles prazos confere ao cliente o direito a uma compensação nos termos previstos no ponto 2.1.4.

Caso o cliente pretenda apresentar uma reclamação deverá fazê-lo no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos

factos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO.

Para obtenção de informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço encontram-se disponíveis os números de apoio ao cliente (16200 para clientes residenciais e 16206 para clientes PT Empresas).

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-08-2016

2.1.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na alínea a) do ponto 2.1.3, por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir a redução do montante correspondente ao preço de instalação em 50% (cinquenta por cento).

Sempre que a instalação não possa ser efetuada por facto imputável ao cliente, poderá a MEO exigir uma sobretaxa correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor do preço de instalação.

A indisponibilidade do serviço, com exceção dos casos de suspensão previstos na Condição 4 das Condições Gerais de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas da MEO, em incumprimento do disposto na alínea b), do ponto 2.1.3., por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, dará lugar ao desconto do valor que, com base no preço da assinatura mensal de linha analógica constante do tarifário em vigor, corresponder à duração da indisponibilidade.

Caso a indisponibilidade do serviço ultrapasse o dobro do prazo estipulado na alínea b) do ponto 2.1.3., o cliente poderá exigir à MEO o pagamento de uma indemnização de valor equivalente ao desconto concedido, nos termos do parágrafo anterior.

Com exceção das situações em que a portabilidade implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede, em caso de atraso na efetivação da portabilidade, a MEO obriga-se a pagar ao cliente uma compensação no montante de 2,5 euros, por número, por cada dia útil completo de atraso, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.

Sempre que, após portabilidade de 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 20 euros, por número, por cada dia de interrupção até ao máximo de 5000 euros por pedido de portabilidade, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.

Data de Publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.1.5. Preços

Para o serviço prestado na modalidade de pós-pagamento os preços poderão ser consultados em:

<http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/Tarifarios-Telefone-Chamadas-Precario.pdf>

<http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/Tarifarios-Cartoes-Telefonicos-PT.pdf>

<http://www.meo.pt/telefone/tarifarios/precario>

<https://www.ptempresas.pt/pme/voz/telefone>

www.ptempresas.pt/pme/voz/voz-fixa/solucoes-de-atendimento

Para o serviço prestado na modalidade de pré-pagamento os preços poderão ser consultados em:

<http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/Tarifarios-Telefone-Chamadas-Precario.pdf>

<http://www.meo.pt/telefone/tarifarios/cartoes-hello/cartoes>

A MEO reserva-se o direito de definir uma política de utilização responsável para a utilização do serviço, podendo faturar consumos que excedam mensalmente o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

As comunicações para o serviço informativo de preços de chamadas para números portados são efetuadas através do 16200.

Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM (COM.escolha) clique em <http://www.anacom.pt/tarifarios/>.

Data de Publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-10-2017

2.1.6. Condições de Utilização

A MEO reserva-se o direito de recusar o acesso e efetuar a desativação do serviço quando considere que a sua utilização coloca em causa a segurança e integridade da rede, causa interferências nocivas ou deteriora a qualidade do serviço, da rede ou do seu funcionamento, bem como nas situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem em redes de outros operadores e destino às redes fixas nacionais, em tráfego com origem na rede MEO e destino à rede fixa nacional.

Data de Publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.1.7. Apoio Técnico

A MEO assegura ao cliente, para apoio técnico, um serviço de atendimento permanente, através do número de telefone 16 209.

Para o serviço de voz, a MEO assegura aos clientes empresariais, para apoio técnico, um serviço de atendimento, que funciona 24 horas por dia, através do número 808 20 50 20.

O custo destas chamadas encontra-se disponível em:

<https://www.meo.pt/linhas-apoio>

<http://www.ptempresas.pt/contactos>

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-03-2017

2.2. Serviço de Voz Fixa prestado via rede móvel

2.2.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições

O serviço permite ao cliente fazer e receber, em local fixo, chamadas nacionais e internacionais e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

É garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.

O acesso ao serviço pode ser prestado por uma das seguintes formas:

- acesso direto, através de ligação direta à rede de comunicações eletrónicas MEO sobre rede móvel (serviço fixo sobre GSM/3G ou outra tecnologia rádio);;
- acesso indireto, através da ligação da rede de comunicações eletrónicas MEO à rede de outro operador com quem se encontre interligada, caso em que o cliente acede ao serviço através da marcação, chamada a chamada do prefixo 1096 ou de pré-seleção em comutador do prestador de acesso direto para as categorias de tráfego indicada(s) pelo cliente no Formulário de adesão ao serviço.

A – Funcionalidades referentes à identificação da linha chamadora e da linha conectada (aplicável apenas para voz fixa na modalidade de acesso direto):

- Identificação da linha chamadora nas chamadas efetuadas
Permite ao cliente enviar a identificação do número associado ao seu telemóvel quando efetua uma chamada.
- Eliminação da identificação da linha chamadora nas chamadas efetuadas
Permite ao cliente não enviar a identificação do número associado ao seu telemóvel quando efetua uma chamada.
A MEO poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas para efeitos de resposta a essas chamadas.
- Eliminação da identificação da linha chamadora nas chamadas recebidas
Permite ao cliente não identificar as chamadas recebidas, desta forma não visualizando no ecrã do seu telemóvel o número de quem lhe está a ligar.

B - Outras Facilidades de Serviço/Serviços Suplementares:

Voicemail

O Voicemail é uma facilidade de serviço que permite gravar as mensagens sempre que o telemóvel esteja ocupado, desligado ou fora de rede. Estas mensagens de voz ficarão guardadas na caixa de Voicemail.

Listas e Serviços Informativos

No caso de voz fixa, na modalidade de acesso direto, o cliente pode solicitar expressamente que os seus dados (número de telefone, nome e morada), constem no serviço informativo da MEO.

O cliente pode, ainda, solicitar expressamente a transmissão dos seus dados a terceiros para publicação de listas e serviços informativos.

C – Eventuais restrições do acesso ao serviço:

No caso da prestação do serviço de voz fixa na modalidade de acesso direto sobre rede móvel (serviço fixo sobre GSM/3G ou outra tecnologia rádio), a MEO disponibiliza ao cliente um equipamento terminal móvel, o qual apenas poderá ser utilizado para acesso ao serviço na morada indicada pelo mesmo aquando da adesão ao serviço, como morada de instalação. Caso o cliente transporte o equipamento terminal para local que não a morada de instalação do serviço, não poderá realizar, nem receber comunicações.

Nas situações previstas no parágrafo anterior, salvo em casos de força maior e eventuais limitações de acessibilidade indoor, a MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, dentro das zonas de cobertura, que são as que constam dos mapas disponibilizados pela MEO em todos os seus pontos de venda e divulgadas em:

<https://www.meo.pt/internet/internet-movel/cobertura>.

Para obter informações de cobertura numa localidade específica, bem como informações atualizadas de cobertura, o cliente poderá contactar o serviço de apoio ao cliente 1696.

Considera-se limitação de acessibilidade indoor qualquer falha de qualidade e de serviço provocada, designadamente, por falta pontual de cobertura em zonas indoor – em zonas subterrâneas (garagem ou cave) ou causadas por características específicas e alguns edifícios – ou por efeito de congestionamentos característicos das redes móveis, em determinadas alturas ou em zonas de pico de tráfego.

No caso da prestação do serviço de voz fixa na modalidade de acesso indireto, a MEO não disponibiliza qualquer tipo de equipamento terminal, constituindo condição de utilização do serviço a existência de ligação telefónica ativa.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-08-2016

2.2.2. Cobertura

As zonas de cobertura do serviço de voz fixa na modalidade de acesso direto sobre rede móvel (serviço fixo sobre GSM/3G ou outra tecnologia rádio) são aquelas que constam da informação divulgada em:

<https://www.meo.pt/internet/internet-movel/cobertura>.

No caso da prestação do serviço de voz fixa na modalidade de acesso indireto, a cobertura do serviço será a correspondente àquela que é oferecida pelo prestador do acesso direto.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-10-2017

2.2.3. Níveis de Qualidade de Serviço

A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto nas situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas).

A MEO compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis a contar da data de adesão ao serviço.

Caso o cliente pretenda apresentar uma reclamação deverá fazê-lo no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da sua receção.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO.

Para obtenção de informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço ligue 1696 (clientes particulares) ou 16206 (clientes empresariais).

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.2.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado para ativação do serviço, por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir reembolso do valor que, com base no preço da mensalidade do serviço, corresponder à duração da indisponibilidade.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.2.5. Preços

Os preços em vigor aplicáveis ao serviço de voz fixa do MEO poderão ser consultados em:

<http://www.meo.pt/telefone/tarifarios/precario>
www.ptempresas.pt/pme/voz/voz-fixa/pack-voz-fixa.

Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM (COM.escolha) clique em <http://www.anacom.pt/tarifarios/>.

O preço das comunicações para o serviço informativo de preços de chamadas para números portados está disponível no 800 96 20 29.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-08-2016

2.2.6. Apoio técnico

A MEO assegura através do número 1696 um serviço de atendimento permanente para efeitos de apoio técnico. O custo desta chamada encontra-se disponível em:

<https://www.meo.pt/linhas-apoio>.

A MEO assegura aos clientes empresariais, para participação de avarias, um serviço de atendimento através do número 808 20 50 20. O custo desta chamada encontra-se disponível em:

<http://www.ptempresas.pt/contactos>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-03-2017

2.3. Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga

2.3.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições

O serviço pode ser prestado i) com recurso à tecnologia ADSL, através dos protocolos TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), via rede telefónica analógica ou RDIS ou ii) com recurso à rede de fibra ótica ("FO").

Quando prestado com recurso à tecnologia ADSL, o serviço só pode ser disponibilizado com serviço telefónico fixo associado, caso em que a prestação do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga pressupõe a existência de contrato de prestação do serviço telefónico fixo em vigor e, consequentemente, de uma linha telefónica ativa.

Quando prestado com recurso à rede de FO, o serviço é disponibilizado na condição de o cliente subscrever um ou mais serviços de comunicações eletrónicas da MEO, sempre que o fornecimento conjunto dos serviços se justifique, por razões de ordem técnica ou comercial.

A MEO pode recusar a ativação do serviço após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:

- Inexistência de cobertura ADSL, ou seja, quando o par de fios que serve de suporte à linha telefónica disponibilizada não esteja diretamente ligado entre as instalações do cliente e a central telefónica da MEO na qual se encontra instalado o equipamento agregador de acessos locais com tecnologia ADSL;
- A infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local da linha telefónica;
- A linha telefónica afeta à prestação do serviço venha a ser utilizada para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, nomeadamente sistemas de alarme, serviços de Data-over-Voice (DOV) (tais como terminais de pagamento Multibanco), ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12 khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;
- Quando o cliente procede à alteração da linha telefónica de analógico para RDIS ou vice-versa, solicite uma mudança exterior da linha telefónica ou uma alteração de número da linha telefónica;

- Inexistência de cobertura em determinada localização geográfica.

Sempre que o serviço seja prestado com recurso à tecnologia ADSL, a MEO não será responsável pela configuração da conectividade ADSL, nem pela prestação do serviço, caso a linha telefónica não reúna as condições técnicas necessárias, nomeadamente caso esta não suporte a conectividade ADSL.

O cliente poderá ainda aderir a serviços adicionais que a MEO tiver disponíveis no seu *portfolio*, mediante a aceitação das condições particulares que lhes sejam aplicáveis, sendo a ativação dos serviços adicionais efetuada de acordo com as respetivas condições particulares.

O serviço de acesso à Internet Prime ADSL@internet empresarial pode ser disponibilizado sem serviço telefónico fixo associado, caso em que a prestação do serviço de acesso à Internet não pressupõe a existência de contrato de prestação de serviço telefónico fixo em vigor entre o cliente e a MEO e, consequentemente, a existência de uma linha telefónica ativa.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.3.2. Cobertura

O serviço está disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede as quais poderão ser consultadas nas lojas MEO, através dos números 16 200 e 16 206 (consoante o cliente seja residencial ou empresarial, respetivamente) e em:

<https://www.meo.pt/internet/internet-fixa/cobertura>

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 21-01-2016

2.3.3. Níveis de Qualidade de Serviço

A MEO compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de receção do pedido de ativação do serviço.

Este prazo máximo para a ativação do serviço não se aplica quando a ativação do serviço não for possível por motivos imputáveis ao cliente.

As velocidades do acesso à internet (download e upload) dependem da tecnologia a instalar (Fibra Ótica ou ADSL), do serviço contratado, do equipamento (computador, tablet, smartphone, entre outros), dos interfaces de rede local que sejam utilizados bem como dos fatores e definições identificados no documento abaixo, em:

<http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Utilizacao/Condicoes-Utilizacao-Fatores-Influenciadores.pdf>.

Tabela de velocidades internet em Fibra (DL: download; UL: upload) em Mbps Produto/Velocidade (DL/UL)	Velocidade mínima		Velocidade normalmente disponível		Velocidade máxima (*)		Velocidade anunciada	
	DL	UL	DL	UL	DL	UL	DL	UL
6/1	6	1	6	1	6	1	6	1
15/1	14	1	14	1	15	1	15	1
30/3	29	3	29	3	30	3	30	3
100/10	95	10	95	10	100	10	100	10
100/50	95	48	95	48	100	50	100	50
100/100	95	95	95	95	100	100	100	100
200/20	190	19	190	19	200	20	200	20
200/50	190	48	190	48	200	50	200	50
200/100	190	95	190	95	200	100	200	100
400/50	380	48	380	48	400	50	400	50
400/100	380	95	380	95	400	100	400	100
1Gbps/100 (*)	879	95	879	95	925	100	1 Gbps	100
1 Gbps/200 (*)	879	190	879	190	925	200	1 Gbps	200

*A diferença entre a velocidade anunciada e a velocidade máxima obtida deve-se às limitações a 1 Gbps das portas do equipamento ONT e router. Velocidade máxima nas condições ideais da tecnologia, sem incluir encapsulamento de dados.

Em situações de migração para uma velocidade superior à inicialmente contratada em acessos com a tecnologia de fibra ótica, a MEO disponibilizará ao cliente os equipamentos necessários, caso o equipamento inicial não cumpra os requisitos técnicos mínimos para a garantia da nova velocidade contratada, sem prejuízo de poder cobrar o

custo de deslocação e instalação, quando tal instalação for efetuada por um técnico.

Para situações em que a velocidade do acesso não cumpra o mínimo estabelecido, o cliente terá o direito à resolução do contrato, sem prejuízo da apresentação de ofertas alternativas pela MEO, nomeadamente através de tecnologia wireless (3G/4G).

Tabela de velocidades internet em ADSL (DL: download; UL: upload) em Mbps

Oferta	Velocidade mínima		Velocidade normalmente disponível		Velocidade Máxima (*)		Velocidade Anunciada (*)		
	DL	UL	DL	UL	DL	UL	DL	UL	
M50; M40; Total 24 TV em IPTV	6,8	0,256	11,7	0,8	Até 24	Até 1	Até 24	Até 1	
M50; M40; Total 24 TV em DTH	0,256	0,256	5,0	0,7	Até 24	Até 1	Até 24	Até 1	
Net+Telefone	24 Mbps	0,256	0,256	9,9	0,8	Até 24	Até 1	Até 24	Até 1
	12 Mbps	0,256	0,256	8,0	0,8	Até 12	Até 1	Até 12	Até 1

(*) nas condições ideais da tecnologia, distância à central, secção do par de cobre e níveis de interferência, inclui encapsulamento de dados.

Caso o cliente pretenda apresentar uma reclamação deverá fazê-lo no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção. As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO. A informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço pode ser obtida através dos números 16 200 ou 16 206, consoante o cliente seja residencial ou empresarial, respetivamente.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 05-09-2017

2.3.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos

Em caso de incumprimento do tempo máximo referido no ponto 2.4.3, para ativação do serviço, por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir-lhe o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.3.5. Preços

Os preços/tarifários em vigor aplicáveis ao serviço de acesso à internet em banda larga da MEO poderão ser consultados em:

M4O:

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/fibra>

M5O:

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/fibra>

MEO FIBRA:

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/fibra>

MEO ADSL:

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/adsl>

MEO SATÉLITE:

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/satelite>

Internet FIBRA:

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/fibra/net-voz>

Internet ADSL:

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/adsl/net-voz>

Se não aderir à fatura eletrónica, a MEO reserva-se ao direito de cobrar pelas despesas administrativas, de acordo com o preçário em vigor em cada momento, que se encontra disponível nos links acima, ou através de contacto com o número de apoio ao cliente.

Relativamente ao Serviço de Acesso à Internet Prime ADSL@internet empresarial, apresentam-se, de seguida, os respetivos preços. Para outros requisitos/opções deste serviço, consultar o seu gestor de cliente.

Classe de Débito	Tráfego Ilimitado Mensalidade
ADSL @Internet 2M/1M 1:20	€ 54,00 (acresce IVA)
ADSL @Internet 16M/2M 1:20	€ 105,00 (acresce IVA)

Para os casos em que existe limite de tráfego internacional, a MEO disponibiliza em <https://www.meo.pt/cliente> e em <https://www.ptempresas.pt/cliente> a opção de consulta do tipo de tráfego incluído por site.

Para garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço aos seus clientes a MEO adotou uma política de utilização responsável.

Para garantir uma elevada qualidade do serviço a todos os clientes, sempre que a MEO verifique a ocorrência de situações suscetíveis de ter impacto negativo ao nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede poderá: i) proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 4. das Condições Gerais ou ii) faturar consumos que excedam, mensalmente, o limite previsto no respetivo tarifário, se aplicável.

Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM (COM.escolha) clique em <http://www.anacom.pt/tarifarios/>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-10-2017

2.3.6. Condições de Utilização

Sempre que o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL, o cliente compromete-se a utilizar o serviço sempre na linha telefónica indicada à MEO no pedido de ativação do serviço ou no formulário para o acesso ADSL à Internet, não podendo o cliente utilizar a linha telefónica afeta à prestação do serviço para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço.

Ao Serviço de Acesso à Internet Prime ADSL@internet da MEO aplica-se uma política aceitável de utilização, a qual poderá ser consultada em:

<https://conteudos.ptempresas.pt/Ptempresas/Documentos/Politica-Utilizacao-Responsavel/PAU-Servicos-Internet-Datacenter.pdf>

Data de publicação: 07-03-2017 | Data de atualização: 07-03-2017

2.3.7. Apoio Técnico

A MEO assegura ao cliente, para apoio técnico, um serviço de atendimento permanente, através do número de telefone 16209. O custo desta chamada encontra-se disponível em

<https://www.meo.pt/linhas-ajuda>.

Para o serviço de acesso à Internet Prime ADSL@internet empresarial a MEO assegura ao cliente, para apoio técnico, um serviço de atendimento permanente, que funciona 24 horas por dia, através do número 808 20 50 20.

O custo desta chamada encontra-se disponível em

<http://www.ptempresas.pt/contactos>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-03-2017

2.4. Serviço de Televisão e Multimédia

2.4.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições

O serviço está disponível via satélite, com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de fibra ótica (doravante designada por Fibra) e em equipamentos com acesso à Internet, com os sistemas operativos indicados em <https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Oferta-Servicos/RequisitosCondicoes-meogo.pdf> e com a aplicação necessária para equipamentos com acesso à Internet.

O acesso ao serviço em equipamentos com acesso à Internet só está disponível para clientes residentes em Portugal e tem que ser realizado a partir de território português, estando vedada a sua contratação para fins profissionais e/ou comerciais.

Quando o serviço é acedido através de equipamentos com acesso à Internet:

- O cliente deverá verificar se dispõe de equipamento e acesso à Internet com as características mínimas que se encontram publicadas em <https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Oferta-Servicos/RequisitosCondicoes-meogo.pdf>.
- A MEO reserva-se o direito de limitar o número de computadores pessoais/equipamentos compatíveis, através dos quais é realizado o acesso ao serviço.
- O cliente é exclusivamente responsável pelos encargos em que incorre ao aceder ao serviço, advenientes da utilização do

serviço de acesso à Internet contratado a um Internet Service Provider (“ISP”) autorizado.

d) O cliente reconhece que a qualidade do serviço pode ser afetada por fatores exteriores, tais como eventuais sobrecargas informáticas e falhas técnicas da responsabilidade, designadamente do ISP contratado.

O cliente, antes de proceder à ativação dos serviços, deverá assegurar que se encontram preenchidos os requisitos acessíveis em <http://www.meo.pt>.

Eventuais Restrições no acesso ao serviço:

Quando o serviço é prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede Fibra, a MEO pode recusar a ativação do serviço, após a realização de análises e testes de conectividade, nomeadamente nos seguintes casos:

- (i) Inexistência de cobertura;
- (ii) Inexistência de acesso que serve de suporte ao serviço entre as instalações do cliente e a central da MEO;
- (iii) Quando a infraestrutura de suporte não permita a prestação do serviço, nomeadamente devido às características técnicas, interferências ou ruído eletromagnético na componente de acesso local;
- (iv) Quando o acesso afeto à prestação do serviço seja utilizado para outras finalidades que interfiram ou sejam suscetíveis de interferir com o serviço, incluindo sistemas de alarme, serviços de “Data-over-Voice” (“DoV”) (tais como terminais de pagamento Multibanco) ou outros que utilizem a gama de frequências supravocal, acessos primários RDIS, fiscalizadores a 12Khz, serviços baseados em tecnologia xDSL, circuitos alugados ou postos públicos;
- (v) Quando o cliente não autorize qualquer intervenção nas redes do cliente que se revele necessária ou adequada à prestação do serviço.

Com exceção dos casos em que o serviço é prestado sobre rede de Fibra e via satélite, a possibilidade de visualização de canais em Alta Definição (“HD”) está sujeita a uma avaliação técnica prévia, a realizar pela MEO.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-10-2017

2.4.2. Cobertura

O serviço, quando prestado com recurso à tecnologia ADSL ou sobre rede de Fibra, apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura da respetiva rede, que poderão ser consultadas nas lojas MEO, através do número 16200 e 16206 (consoante o cliente seja residencial ou empresarial, respetivamente) e em <http://www.meo.pt>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.4.3. Níveis de Qualidade de Serviço

Salvo nos casos em que a instalação do serviço seja efetuada pelo cliente, o serviço será instalado e ativado na data acordada entre a MEO e o cliente para o efeito, num prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data de adesão ao serviço, salvo impossibilidade técnica ou motivo de força maior.

A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto quando tal não seja possível por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o serviço se suporta ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), casos em que a MEO não se obriga a assegurar níveis mínimos de qualidade.

A MEO compromete-se, não obstante o estabelecido no parágrafo anterior, a repor o serviço indisponível por motivo que lhe seja comprovada e exclusivamente imputável no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do momento da receção pela MEO da comunicação do cliente, exceto quando seja necessário aceder às instalações do cliente e ou substituir o equipamento, caso em que será acordado entre a MEO e o cliente data e hora para o efeito.

Caso o cliente pretenda apresentar uma reclamação deverá fazê-lo no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO.

A informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço pode também ser obtida através dos números de apoio ao cliente 16200 e 16206 (consoante o cliente seja residencial ou empresarial, respetivamente).

Quando o pacote de serviços contratado pelo cliente incluir serviço de televisão e o de acesso à Internet, a largura de banda será partilhada entre ambos, podendo ocorrer limitações na utilização do serviço de acesso à internet, nomeadamente na visualização de conteúdos. Adicionalmente, caso o cliente utilize outros serviços exclusivos da MEO, estes partilharão a largura de banda com o acesso à internet, podendo ocorrer limitações na utilização do serviço de acesso à Internet.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 29-04-2016

2.4.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado no ponto anterior para a instalação e ativação do serviço, por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço.

Em caso de incumprimento do prazo previsto para a reposição do serviço fixado no ponto anterior, o cliente poderá exigir à MEO o reembolso do montante que, com base no valor mensal do serviço contratado, corresponder ao período de indisponibilidade.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.4.5. Preços

Os preços/tarifários em vigor aplicáveis ao serviço da MEO poderão ser consultados nos sítios a seguir indicados:

M₃O:

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/fibra>

M₄O:

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/fibra>

M₅O:

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/fibra>

MEO FIBRA (TV+Net+Voz):

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/fibra/tv-net-voz>

MEO FIBRA (TV+Telefone):

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/fibra/tv-voz>

MEO ADSL (TV+Net+Telefone):

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/adsl/tv-net-voz>

MEO ADSL (TV+Telefone):

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/adsl/tv-voz>

MEO SATÉLITE (TV+Net+Telefone):

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/satelite/tv-net-voz>

MEO SATÉLITE (TV+Telefone):

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/satelite/tv-voz>

MEO SATÉLITE (TV)

<https://www.meo.pt/pacotes/mais-pacotes/satelite/tv>

Se não aderir à fatura eletrónica, a MEO reserva-se ao direito de cobrar pelas despesas administrativas, de acordo com o preço em vigor em cada momento, que se encontra disponível nos links acima, ou através de contacto com o número de apoio ao cliente.

Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM (COM.escolha) clique em <http://www.anacom.pt/tarifarios/>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-10-2017

2.4.6. Condições de Utilização

O cliente não pode alterar a composição dos pacotes de canais, podendo, quando disponível, subscrever canais Premium, canais adicionais ou substituir o pacote de canais subscrito por outro.

Os canais Premium, pacotes de canais temáticos e canais adicionais pressupõem um período de fidelização, identificado no momento da subscrição no ecrã do equipamento utilizado pelo cliente e disponível em <https://www.meo.pt/tv/canais-servicos-tv/premium>.

A MEO reserva-se o direito de limitar o número de equipamentos compatíveis, através dos quais é visualizado o serviço.

O acesso ao serviço através de equipamento com acesso à Internet é feito através de *streaming* adaptativo à largura de banda que o cliente dispõe no momento do acesso, o que significa que para visualizar os canais e conteúdos em HD o cliente terá que ter disponível uma largura de banda mínima de 3,5 Mbps no momento da visualização do conteúdo.

MEO FIBRA: Para utilizar este serviço o cliente terá de instalar os equipamentos cujas características estão disponíveis em:

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Manuais/Manuais-Routers-Fibra-e-ADSL-com-TV.pdf>

MEO ADSL: Para utilizar este serviço o cliente terá de instalar os equipamentos cujas características estão disponíveis em:

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Manuais/Manuais-Routers-Fibra-e-ADSL-com-TV.pdf>

MEO SATÉLITE: Para utilizar este serviço o cliente terá de instalar os equipamentos cujas características estão disponíveis em:

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Manuais/Manuais-Routers-SAT-e-MEO-ADSL-sem-TV.pdf>

MEO Go: Para utilizar este serviço o cliente terá de utilizar equipamentos compatíveis cujas definições estão disponíveis em:

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Oferta-Servicos/RequisitosCondicoes-meogo.pdf>

M40: A oferta M40 está restringida a 1 pacote por número de identificação fiscal.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-10-2017

2.4.7. Apoio Técnico

A MEO assegura ao cliente, para apoio técnico, um serviço de atendimento permanente, através do número de telefone 16209. O custo desta chamada encontra-se disponível em:

<https://www.meo.pt/linhas-apoio>

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-03-2017

2.4.8. Outras Facilidades de Serviço/Serviços Suplementares

Shift

O Shift é um serviço adicional aos pacotes MEO com telemóvel, cuja adesão é exclusiva para clientes empresariais, que permite a evolução até 10 cartões de telemóvel e usufruir por cada cartão de telemóvel de um plafond de desconto em equipamentos, plafond de internet móvel adicional e de cartão de partilha de internet gratuito.

Saiba mais em:

<https://www.ptempresas.pt/pme/pacotes/mais-pacotes-meo/add-on-shift>

Data de publicação: 06-05-2015 | Data de atualização: 06-05-2015

2.5. Serviço de Voz Móvel

2.5.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições

O serviço permite ao cliente fazer e receber comunicações nacionais, internacionais e em roaming, efetuar e receber comunicações de dados e enviar e receber mensagens escritas ("SMS" – short message service) e mensagens multimédia ("MMS" – multimedia message service) e aceder aos números de emergência através de um número ou de números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional. É garantido ao cliente o acesso ininterrupto e gratuito ao número único de emergência europeu – 112.

A – Funcionalidades referentes à identificação da linha chamadora e da linha conectada:

- a) Identificação da linha chamadora nas chamadas efetuadas - permite ao cliente enviar a identificação do número associado ao seu telemóvel quando efetua uma chamada.
- b) Eliminação da identificação da linha chamadora nas chamadas efetuadas - permite ao cliente não enviar a identificação do número associado ao seu telemóvel quando efetua uma chamada. A MEO poderá, nos termos da lei, proceder à anulação da eliminação da identificação da linha chamadora, bem como registar e disponibilizar os dados de localização do cliente quando este realize chamadas para organizações com competência legal para receber chamadas

de emergência, com a finalidade de transmitir tais dados às organizações acima referidas, para efeitos de resposta a essas chamadas.

- c) Eliminação da identificação da linha chamadora nas chamadas recebidas - permite ao cliente não identificar as chamadas recebidas, desta forma não visualizando no ecrã do seu telemóvel o número de quem lhe está a ligar.

B - Outras Facilidades de Serviço/Serviços Suplementares:

Cartão MultiSIM

O Cartão MultiSIM é um serviço que permite atribuir a um cliente dois cartões fisicamente distintos com o mesmo número de acesso.

Aviso de Chamada em Espera

O Aviso de Chamada em espera é uma facilidade de serviço que informa o cliente através de um aviso sonoro ou visual, da receção de uma nova chamada quando tem outra em curso.

Reencaminhamento de Chamadas

O Reencaminhamento de Chamadas é uma facilidade de serviços que permite ao cliente reencaminhar as chamadas dirigidas ao seu telemóvel para outro telemóvel ou telefone de outras redes (em Portugal ou no Estrangeiro).

Chamada em Conferência

A Chamada em Conferência é uma facilidade de serviço que permite ao cliente estabelecer uma comunicação telefónica, simultaneamente com vários interlocutores (até ao máximo de cinco).

Chamadas Perdidas

As Chamadas Perdidas é uma facilidade de serviço que permite ao cliente saber quem lhe tentou ligar enquanto o seu telemóvel esteve indisponível (desligado, fora de rede) através de uma notificação realizada através de SMS.

Contacto Disponível

O Contacto Disponível é uma facilidade de serviço que permite ao cliente ser notificado quando o número, para o qual tentou ligar e que estava indisponível, está novamente contactável. É no entanto permitido que o cliente autorize ou não que a disponibilidade do seu número seja assinalada a quem lhe tentou ligar.

Voicemail

O Voicemail é uma facilidade de serviço que permite gravar as mensagens sempre que o telemóvel esteja ocupado, desligado ou fora de rede. Estas mensagens de voz ficarão guardadas na caixa de Voicemail.

Mensagem Direta

O serviço Mensagem Direta permite que o cliente receba também por MMS as mensagens de voz/vídeo deixadas na sua caixa de Voicemail/Videomail.

Videochamada

A Videochamada permite ao cliente ver e ouvir no seu telemóvel a pessoa para quem ligou, com som e imagem em tempo real.

Listas e Serviços Informativos

O cliente pode solicitar expressamente que os seus dados (número de telefone, nome), constem no Serviço Informativo da MEO.

O cliente pode, ainda, solicitar expressamente a transmissão dos seus dados a terceiros para publicação de Listas e Serviços Informativos.

Desbarramento SVA

Com exceção do serviço de voz fixa na modalidade de acesso indireto, a MEO garante ao cliente, o barramento do acesso a serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem (incluindo SMS ou MMS), só podendo o mesmo ser ativado, genérica ou seletivamente, mediante opção do cliente assinalada no formulário de adesão ao serviço ou, posteriormente, após pedido escrito.

Roaming

A MEO disponibiliza ao cliente o serviço de Roaming que lhe permite a utilização dos equipamentos terminais no estrangeiro, para realizar ou

receber chamadas de voz, enviar ou receber dados (incluindo SMS, MMS e acesso à Internet) ou ter acesso a outras funcionalidades associadas ao serviço.

O Roaming está, por defeito, ativo, nos cartões de acesso ao serviço de voz móvel e dados.

A MEO barrará o consumo de comunicações de dados efetuadas em roaming quando o cliente atingir o valor limite mensal de 50€ (sem IVA), Regulamento do Roaming (Regulamento (UE) 531/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012). O tráfego de dados Roaming WiFi não é abrangido por este serviço.

O cliente pode optar por valor limite diferente do referido no parágrafo anterior ou informar a MEO, após receção dos alertas de barramento, que pretende continuar a utilizar os serviços de dados durante esse mês. O cliente poderá, ainda, a qualquer momento, desistir da opção de alertas e barramentos nas referidas comunicações.

Em cumprimento do Regulamento de Execução (UE) 2016/2286, de 15 de dezembro, a MEO deve prestar aos clientes com residência habitual ou laços estáveis ao território nacional, o serviço de roaming na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia, ao preço das tarifas domésticas.

As comunicações abrangidas e a utilização dos plafonds associados a cada tarifário estão previstas nas Condições Comerciais/Ficha de Tarifário específicas e poderão ser consultadas em meo.pt ou em ptempresas.pt.

Tendo como objetivo impedir a utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, a MEO adotou Políticas de Utilização Responsável (PUR) que, sendo aplicáveis, podem ser consultadas em meo.pt ou ptempresas.pt ou ainda contactando o número 12083 (chamada grátis).

A não observância das PUR, e conforme previsto no referido Regulamento, reserva à MEO o direito de cobrar uma sobretarifa pelo tráfego efetuado em roaming na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia, sempre que:

- a)** Não existam evidências de que o cliente reside em território português ou que possui laços estáveis a Portugal;
- b)** Existam evidências de risco de consumo abusivo ou anómalo, de acordo com mecanismos de controlo justos e indicadores objetivos, conforme descrito no número 8;
- c)** No caso de tarifários que incluam plafond de dados ou tráfego de dados ilimitado, for ultrapassado o limite de consumo de tráfego de dados ao preço das tarifas domésticas (associado ao plano tarifário do cliente), quando aplicável, e sem prejuízo dos limites de volume aplicáveis ao tráfego doméstico.

Para aferir a utilização abusiva ou anómala do serviço de roaming, designadamente em sequência da verificação de determinados padrões de consumo que não cumpram os critérios previstos no referido Regulamento, a MEO poderá solicitar ao cliente documentação que comprove a residência habitual ou a existência de laços estáveis ao território nacional. Para o efeito, a MEO poderá solicitar elementos de prova, designadamente:

- d)** no caso de se tratar de cliente consumidor, (i) indicação do endereço postal ou endereço de faturação para outros serviços prestados em território nacional (apresentação de fatura de serviço essencial público), (ii) declaração de um estabelecimento de ensino superior a comprovar a matrícula em cursos a tempo inteiro, (iii) comprovativo de liquidação/pagamento de impostos locais ou de capitação, (iv) evidência de destacamento do cliente em Portugal, (v) provas adicionais (no caso de trabalhadores transfronteiriços) de emprego em território nacional ou (vi) contrato de arrendamento.

- e)** no caso de se tratar de cliente empresarial, documentação relativa ao local de (i) constituição ou estabelecimento da sociedade, (ii) de exercício efetivo da sua atividade económica principal ou ao estabelecimento principal em que os trabalhadores identificados como utilizadores de um determinado cartão SIM exercem as suas funções.

No âmbito da alínea b), a MEO poderá controlar o consumo efetuado em roaming verificando, num período mínimo de quatro (4) meses, se o tráfego consumido em roaming na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia prevalece sobre o tráfego consumido em Portugal e em outros países (> 50%) e se a presença na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia prevalece sobre a presença em Portugal e noutros países (> 50%). Se tal acontecer, a MEO notificará o cliente para, num prazo mínimo de duas (2) semanas alterar o seu padrão de consumo, nomeadamente através da presença ou tráfego consumido efetivos no território nacional.

A MEO deixará de aplicar a sobretarifa assim que a utilização do serviço em roaming deixe de indicar o risco de utilização abusiva ou anómala.

Entende-se por tráfego consumido/presença em Portugal, nomeadamente, cada dia que o cliente de roaming se ligar à rede da MEO ou efetuar consumos através da mesma e também o tráfego consumido/presença fora da União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia.

Caso o cliente não altere o padrão de consumo descrito anteriormente ou não cumpra os requisitos acima indicados, decorrido o período mínimo de duas (2) semanas, a MEO reserva-se o direito de cobrar uma sobretarifa pelo tráfego efetuado em roaming na União Europeia, Noruega, Liechtenstein e Islândia.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-06-2017

2.5.2 Cobertura

As zonas de cobertura do serviço de voz móvel prestado pela MEO são aquelas que constam da informação divulgada em:

<https://www.meo.pt/internet/internet-movel/cobertura>

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-10-2017

2.5.3. Níveis de Qualidade de Serviço

A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto nas situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que, pela mesma, não possam ser controladas).

A ativação do serviço ocorre no momento da adesão ao mesmo.

A MEO obriga-se a assegurar a implementação da portabilidade no prazo máximo 3 (três) dias úteis (pedidos efetuados através de meios de comunicação à distância ou vendas porta-a-porta) ou de 1 (um) dia útil (pedidos de portabilidade efetuados em loja ou agente MEO), contados da apresentação do pedido de portabilidade, exceto quando for expressamente acordado com o cliente prazo superior para a concretização da portabilidade. O pedido de portabilidade considera-se apresentado na data em que são entregues à MEO todos os documentos necessários à concretização da portabilidade (contrato de adesão e pedido de portabilidade devidamente preenchidos e assinados, acompanhados de cópia dos documentos que permitam verificar a identificação do assinante que pede a portabilidade). O incumprimento daqueles prazos confere ao cliente o direito a uma compensação nos termos previstos no ponto 2.1.4.

Caso o cliente pretenda apresentar uma reclamação deverá fazê-lo no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da sua receção.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO.

Para obtenção de informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço ligue 1696 (clientes particulares) ou 16206 (clientes empresariais).

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.5.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos

Em caso de incumprimento da ativação do serviço no momento da sua adesão, por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir reembolso do valor que, com base no preço da mensalidade do serviço ou, na ausência desta, no consumo médio dos últimos 3 meses, corresponder à duração da indisponibilidade.

Com exceção das situações em que a portabilidade implique um intervenção física na rede que suporta o serviço ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede, em caso de atraso na efetivação da portabilidade dos números do serviço telefónico, a MEO obriga-se a pagar ao cliente uma compensação no montante de 2,5 euros, por número, por cada dia útil completo de atraso, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.

Sempre que, após a portabilidade de 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 20 euros, por número, por cada dia de interrupção até ao máximo de 5000 euros por pedido de portabilidade, salvo no caso de assinantes que não sejam

consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações.

Data de Publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.5.5. Preços

Os preços em vigor aplicáveis ao serviço de voz móvel da MEO poderão ser consultados em <http://meo.pt> e <http://ptempresas.pt> e, especificamente, através dos sites indicados no ponto 2.1.5.1.

O preço das comunicações para o serviço informativo de preços de chamadas para números portados está disponível através do número 800 96 20 29.

Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM (COM.escolha) clique em <http://www.anacom.pt/tarifarios/>.

2.5.5.1 Serviço de Voz Móvel – tarifários pré-pagos

A MEO disponibiliza diversas famílias de tarifários de acordo com perfil de cliente.

- 1) **Tarifário MOCHE**, com chamadas e SMS grátis entre clientes do tarifário MOCHE, Link e M40
Saiba mais em:
<https://www.mochep.pt/tarifarios/mochep-legend/>
- 2) **Tarifário Kids**, com chamadas e SMS grátis para 2 números da rede móvel do MEO à escolha e limitação de 15 números para realizar/receber chamadas/sms
Saiba mais em:
<https://www.meo.pt/meokids>
- 3) **Tarifário UZO**, o mesmo preço para todas as redes, a qualquer hora do dia, a qualquer dia da semana
Saiba mais em:
http://www.uzo.pt/pt/tarifario/pagina_uzo
- 4) **Tarifário Flex**, com total flexibilidade, sem carregamentos obrigatórios ou mensalidades
Saiba mais em:
<http://www.meo.pt/telemovel/tarifarios/pre-pagos/flex>
- 5) **Tarifário Start**, com o mesmo preço para todas as redes
Saiba mais em:
<http://www.meo.pt/telemovel/tarifarios/pre-pagos/start>
- 6) **Tarifário Aladim**, para clientes com necessidades especiais (incapacidade ≥ 60%)
Saiba mais em:
<http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/Tarifarios-Pre-Pagos-Aladim.pdf>

2.5.5.2 Serviço de Voz Móvel – tarifários pós-pagos

Os tarifários unlimited são a escolha ideal para uma utilização intensiva de Internet Móvel para Telemóvel em smartphone.

- 1) **Tarifário unlimited S**, com internet, WiFi, chamadas e SMS grátis para rede móvel do MEO e redes fixas
Saiba mais em:
<https://www.meo.pt/telemovel/tarifarios/unlimited>
- 2) **Tarifários unlimited M, L e XL**, com internet, WiFi e pacote de minutos /SMS para todas as redes
Saiba mais em:
<https://www.meo.pt/telemovel/tarifarios/unlimited>
- 3) **Os tarifários dos serviços MMS e Videochamada** são transversais podendo ser consultados em:
<http://www.meo.pt/telemovel/mais-servicos/funcionalidades>
- 4) **Os tarifários para clientes empresariais Unlimited** estão disponíveis em:
<https://www.ptempresas.pt/pme/voz/voz-movel/unlimited>
<https://conteudos.ptempresas.pt/ptempresas/Documentos/Tarifarios/Tarifarios-Voz-Movel-Unlimited-Outros-Preços.pdf>

Se não aderir à fatura eletrónica, a MEO reserva-se ao direito de cobrar pelas despesas administrativas, de acordo com o preçário em vigor em cada momento, que se encontra disponível nos links acima, ou através de contacto com o número de apoio ao cliente.

2.5.5.3 Tarifários de Roaming

Os preços dos serviços em Roaming podem ser consultados em:

Voz e Messaging:

<https://www.meo.pt/telemovel/tarifarios/roaming/tarifa-base/voz-messaging>

Internet Móvel para Telemóvel

<https://www.meo.pt/telemovel/tarifarios/roaming/tarifa-base/dados>

Internet móvel no computador ou tablet

<https://www.meo.pt/internet/internet-movel/roaming/tarifa-base>

Mais informação sobre o serviço controlo de consumos de dados em Roaming pode ser consultada em:

<https://www.meo.pt/ajuda-e-suporte/produtos-meo/telemovel/roaming#controlargastosdedadosnoestrangeiro>

Para clientes empresariais:

- Voz Móvel:

<https://www.ptempresas.pt/pme/voz/telemovel/roaming>

- Internet Móvel:

<https://www.ptempresas.pt/pme/internet/internet-movel/roaming>

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-10-2017

2.5.6. Condições de Utilização

A MEO reserva-se o direito de recusar o acesso, efetuar o desligamento ou desativar cartões de acesso ao serviço acoplados a um interface, quando considere que a sua utilização coloque em causa a segurança e integridade da rede, cause interferências nocivas ou deteriore a qualidade do serviço da rede ou o seu funcionamento, bem como, nas situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego com origem nas redes fixa nacional ou internacional ou, ainda, de tráfego de voz sobre IP em tráfego de voz móvel com destino à rede MEO.

Caso o cliente adira a um tarifário pré-pago serão aplicáveis as Condições Particulares que constam do Anexo I do Contrato (Condições Particulares dos Tarifários Pré-Pagos), a que se refere o ponto 4 do presente documento.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.5.7. Apoio técnico

A MEO assegura um serviço de atendimento permanente para efeitos de apoio técnico:

- Para tarifários MEO através do número 1696. O custo desta chamada encontra-se disponível em:

<https://www.meo.pt/linhas-apoio>

- Para tarifários uzo através do número 707 96 00 00. O custo desta chamada encontra-se disponível em:

http://www.uzo.pt/pt/contactos/pagina_uzo

- Para clientes empresariais (PT Empresas) através do número 808 20 50 20. O custo desta chamada encontra-se disponível em:

<http://www.ptempresas.pt/contactos>

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-03-2017

2.6. Serviço de Acesso à Internet Móvel para Telemóvel, Internet Móvel para Computador/Tablet e WiFi

2.6.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições

Os serviços de Acesso à Internet Móvel para Telemóvel e à Internet Móvel para Computador/Tablet permitem efetuar comunicações de dados, de acesso à Internet e enviar/receber mensagens escritas em território nacional e em roaming e o Serviço de Acesso à Internet Sem Fios (Wireless LAN Pública) permite o acesso à internet em zonas de acesso público (Hot Spot) através da tecnologia WiFi (Wireless Fidelity – Wireless LAN) em território nacional e no estrangeiro.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-08-2014

2.6.2. Cobertura

As zonas de cobertura dos serviços Internet Móvel para Telemóvel e Internet Móvel para Computador/Tablet prestados pela MEO são as que constam em:

<http://www.meo.pt/internet/internet-movel/cobertura>

As zonas de cobertura do Serviço de Acesso à Internet WiFi prestado pela MEO são as publicadas em:

<https://wifi.meo.pt/pt/onde/Pages/EmPortugal.aspx>

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-08-2014

2.6.3. Níveis de Qualidade de Serviço

A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto nos casos dos tarifários pré-pagos ou devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas).

Para os serviços de Internet Móvel para Telemóvel e Internet Móvel para Computador/Tablet, os principais indicadores de qualidade de serviço estimados são os seguintes:

Rede	Estimativa da Velocidade máxima (Mbps)		Estimativa da velocidade anunciada (Mbps)	
	Download	Upload	Download	Upload
3G	16	5	4	1,5
4G	80	40	30	15

Nota 1) A velocidade 4G está disponível mediante a utilização de equipamento 4G e um cartão USIM. Em locais sem cobertura 4G, os equipamentos 4G são compatíveis com a rede 3G, aplicando-se neste caso, as velocidades da rede 3G.

Nota 2) A velocidade máxima garantida de Download para o serviço Internet Móvel para Telemóvel é de 5 Mbps.

Nota 3) Os valores indicados não constituem níveis mínimos de qualidade de serviço, pois a velocidade efetiva de download e de upload, em cada momento, depende de múltiplos fatores entre os quais: as velocidades suportadas pelo equipamento terminal utilizado, a quantidade de tráfego a ser cursado na zona de utilização do serviço, a cobertura nessa zona ou local, a utilização dentro de edifícios, o número de utilizadores simultâneos, o número de aplicações que simultaneamente estejam em execução no equipamento terminal do utilizador (firewall, antivírus, aplicações peer-to-peer, outras sessões ou aplicações concorrentes com a sessão internet, etc), sistema operativo e configuração hardware e software do equipamento terminal do utilizador, as características dos servidores utilizados e a capacidade das redes que interligam estes servidores à internet entre outros fatores alheios à MEO.

Para o serviço Internet Móvel para Computador/Tablet a ativação ocorre no momento da adesão. A ativação do Serviço de Acesso à Internet Sem Fios através da tecnologia WiFi ocorre no prazo máximo de 1 (uma) hora após adesão ao serviço.

Caso o cliente pretenda apresentar uma reclamação deverá fazê-lo no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da sua receção.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO.

Para obtenção de informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço ligue 707960000 para UZO, ou 1696 ou 16200 para outros tarifários.

Os custos da realização de chamadas para os números acima indicados poderão ser consultados em:

<http://www.uzo.pt/pt/contactos/pagina.uzo>

<https://www.meo.pt/linhas-apoio>

<http://www.ptempresas.pt/contactos>

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-03-2017

2.6.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos

Em caso de incumprimento do prazo definido para efeitos de ativação do serviço Internet Móvel para Computador/Tablet, por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir reembolso do valor que, com base no preço da mensalidade do serviço ou, na ausência desta, no consumo médio dos últimos 3 (três) meses, corresponder à duração da indisponibilidade.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-08-2014

2.6.5. Preços

Os preços em vigor aplicáveis ao serviço de acesso à Internet Móvel para Telemóvel podem ser consultados em:

- Para clientes empresariais:

<https://www.ptempresas.pt/pme/internet/internet-movel/telemovel>

- Para clientes particulares:

<https://www.meo.pt/internet/internet-movel/telemovel/pacotes-com-telemovel>

- Para clientes UZO:

<http://www.uzo.pt/pt/internet/pagina.uzo>

Os preços em vigor aplicáveis ao serviço Internet Móvel para Computador/Tablet e ao serviço de acesso à Internet WiFi podem ser consultados em:

- Para clientes empresariais:

<https://www.ptempresas.pt/pme/internet/internet-movel/pc-tablet>

- Para clientes particulares:

<https://www.meo.pt/internet/internet-movel/routers-tablets/pos-pagos>

<https://www.meo.pt/internet/internet-movel/telemovel/pos-pagos-unlimited>

Se não aderir à fatura eletrónica, a MEO reserva-se ao direito de cobrar pelas despesas administrativas, de acordo com o preçário em vigor em cada momento, que se encontra disponível nos links acima, ou através de contacto com o número de apoio ao cliente.

Para garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço aos seus clientes a MEO adotou uma política de utilização responsável.

As velocidades de Internet associadas a cada tarifário são as velocidades máximas para utilização pelo cliente, de acordo com as características do serviço. As velocidades de *download* e de *upload* poderão variar em função do tipo de ligação utilizada, configuração do computador, aplicações que em cada momento o cliente execute, congestionamento de tráfego na rede Internet, bem como o desempenho e velocidade de acesso dos servidores onde estão alojados os sítios e conteúdos a que o cliente pretenda aceder.

Caso a MEO verifique a realização de ações suscetíveis de criar distorções graves e pontuais ao nível da qualidade dos serviços prestados sobre a rede, informará o cliente desse facto e poderá proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais nos termos previstos na Condição 4. das Condições Gerais.

Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações acesse a <http://www.anacom.pt/tarifarios/>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-10-2017

2.6.6. Condições de Utilização

O cliente compromete-se a observar as Regras de Utilização do serviço constantes do Anexo I do Contrato referido no ponto 4, sob pena de a MEO suspender o serviço ou desativá-lo, nos termos nele previstos.

Caso o cliente adira a um tarifário pré-pago serão aplicáveis as Condições Particulares que constam do Anexo II do Contrato (Condições Particulares dos Tarifários Pré-Pagos), referido no ponto 4.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.6.7. Apoio técnico

A MEO assegura um serviço de atendimento permanente para efeitos de apoio técnico:

- Para tarifários MEO através do número 1696. O custo desta chamada encontra-se disponível em: <https://www.meo.pt/linhas-apoio>
- Para tarifários uzo através do número 707960000. O custo desta chamada encontra-se disponível em:

<http://www.uzo.pt/pt/contactos/pagina.uzo>

- Para serviços de Internet Móvel para PC/Tablet através do número 16209. O custo desta chamada encontra-se disponível em:

<https://www.meo.pt/linhas-apoio>

A MEO assegura aos clientes empresariais, para apoio técnico, um serviço de atendimento através do número 808 20 50 20. O custo desta chamada encontra-se disponível em:

<http://www.ptempresas.pt/contactos>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 08-06-2017

2.7. Oferta Office Box

2.7.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições

O Office Box é uma solução integrada de voz e internet, fixa e móvel, exclusiva para clientes empresariais (PT Empresas) constituída por 3 módulos que englobam serviços e equipamentos.

Mais flexível, o Office Box permite:

- subscrever de forma isolada ou conjugada os diferentes módulos
- definir um diferente número de utilizadores por módulo (máximo de 8 por módulo).

Módulo Internet Móvel inclui: utilização de PC e/ou tablet; plafond até 15GB com opção de individual ou partilhado; velocidades até 150Mbps (sujeito as características do equipamento).

Módulo Voz e Internet Móveis inclui: Desconto em smartphone; Chamadas e SMS para Portugal e Espanha; chamadas intragrupo a €0 (sujeitas a uma política de utilização responsável); até 1GB de internet móvel.

Módulo Voz e Internet Fixas inclui: utilização de telefones, router e/ou central; Chamadas a €0 para redes fixas de Portugal e Espanha (sujeitas a uma política de utilização responsável); até 60minutos para redes móveis nacionais.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.7.2. Cobertura

Caso o cliente opte pelo módulo “voz e Internet fixas”, os níveis de cobertura são os seguintes:

- a) Quando prestado sobre par de fios de cobre, dispõe de cobertura em todo o território nacional, sendo prestado de forma regular e contínua e de acordo com os indicadores de qualidade e objetivos de desempenho específicos fixados e publicados pela ANACOM.
- b) Quando prestado com recurso ao protocolo IP (“Internet Protocol”), apenas está disponível nas zonas geográficas com cobertura de rede, que poderão ser consultadas nas lojas MEO, através do número 16206.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 29-04-2016

2.7.3. Níveis de Qualidade de Serviço

A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto devido a situações de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas), não se comprometendo, porém, a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

Caso o cliente opte pelos módulos “voz e internet móveis” e “internet móvel”, são aplicáveis os níveis de qualidade definidos nos pontos 2.1.3 e 2.3.3 supra.

Caso o cliente opte pelo módulo “voz e internet fixas”, o serviço assume os seguintes níveis de qualidade de serviço:

- a) Tempo máximo para ligação inicial do serviço: 30 (trinta) dias úteis;
- b) Tempo máximo de reposição do serviço: 15 (quinze) dias úteis.

O tempo máximo para ligação inicial do serviço constante da alínea a) não se aplica quando não for possível por motivos imputáveis ao cliente e não será aplicável nas situações em que, atendendo ao local de instalação do serviço, se revele necessária a realização de trabalhos especiais, caso em que a data de instalação do serviço será a acordada, casuisticamente, entre a MEO e o cliente.

A contagem do prazo previsto na alínea b) inicia-se no momento em que o cliente comunica a avaria à MEO.

Caso a MEO verifique que a reposição do serviço não ocorrerá no prazo fixado na alínea b), compromete-se a contactar o cliente, até ao termo do mencionado prazo, para informar sobre o ponto de situação da avaria.

Até ao último dia do mês de janeiro de cada ano, a MEO disponibiliza em

[http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-](http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-Telefonico.pdf)

[Servico/Qualidade-Servico-Telefonico.pdf](http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-Telefonico.pdf) informação sobre os níveis de desempenho que se propõe oferecer, ao longo desse ano, no âmbito dos seguintes parâmetros de qualidade de serviço de voz fixa: prazo de fornecimento de uma ligação inicial, taxa de avarias por linha de acesso e tempo de reparação de avarias.

Caso o cliente pretenda apresentar uma reclamação deverá fazê-lo no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da sua receção.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO.

Para obtenção de informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço ligue 16206.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.7.4 Sistemas de Indemnização e Reembolsos

Em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço aplica-se o disposto nos pontos 2.1.4 e 2.3.4 supra, consoante os módulos escolhidos pelo cliente.

Caso o cliente opte pelo módulo “voz e internet fixas”:

Em caso de incumprimento do tempo máximo fixado na alínea a) do ponto 2.4.3, por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir a redução do montante correspondente ao preço de instalação em 50% (cinquenta por cento) para o serviço de voz fixa e o reembolso do montante correspondente ao valor da ativação do serviço para o serviço de banda larga fixa.

Sempre que a instalação não possa ser efetuada por facto imputável ao cliente, poderá a MEO exigir uma sobretaxa correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor do preço de instalação.

A indisponibilidade do serviço em incumprimento do disposto na alínea b), do ponto 2.4.3., por motivos comprovadamente imputáveis à MEO, dará lugar ao desconto do valor que, com base no preço da assinatura mensal de linha analógica constante do tarifário em vigor, corresponder à duração da indisponibilidade.

Caso a indisponibilidade do serviço ultrapasse o dobro do prazo estipulado na alínea b) do ponto 2.4.3., o cliente poderá exigir à MEO o pagamento de uma indemnização de valor equivalente ao desconto concedido, nos termos do parágrafo anterior.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.7.5. Preços

Os Preços para as ofertas destinadas ao segmento empresarial são aqueles que constam em:

<https://www.ptempresas.pt/pme/pacotes/globalconnect-pack>

Para garantir uma elevada qualidade na prestação do serviço aos seus clientes a MEO adotou uma política de utilização responsável.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 16-10-2017

2.7.6. Condições de Utilização

O cliente compromete-se a observar as Condições Particulares da solução Office Box constantes do acordo de adesão ao serviço Office Box.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

2.7.7. Apoio técnico

Para clientes empresariais, a MEO disponibiliza o número 808 20 50 20, um serviço de atendimento permanente. O custo desta chamada encontra-se disponível em:

<http://www.ptempresas.pt/contactos>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 30-12-2014

3. Serviço de Manutenção

A MEO assegura a conservação e reparação das infraestruturas e dos materiais e equipamentos de sua propriedade utilizados na prestação do(s) serviço(s).

Sempre que, para efeitos do disposto no parágrafo anterior, seja indispensável aceder ao local de instalação, a MEO acordará com o cliente a data e período de tempo em que procederá ao ato de conservação ou reparação.

O cliente, desde que notificado da deslocação prevista e acordada, é obrigado a permitir o acesso da MEO, a fim de assegurar a conservação e reparação das infraestruturas, materiais e ou equipamentos.

Sempre que se revele conveniente otimizar a experiência de navegação e melhorar as condições de conectividade ou operações de manutenção, a MEO poderá reformular remotamente as respetivas configurações técnicas.

A MEO não pode ser responsabilizada por danos ou mau funcionamento dos serviços resultantes de avarias ou falta de conservação e ou reparação das infraestruturas de comunicação e equipamento, se as intervenções destinadas à conservação e ou reparação não forem efetuadas por causa imputável ao cliente, designadamente quando não for possível o acesso às suas instalações.

Os contactos e os custos das chamadas efetuadas, para efeitos de atendimento de apoio técnico, podem ser consultados em: <https://www.meo.pt/linhas-apoio>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-03-2017

4. Condições Contratuais Típicas

Os clientes podem consultar as condições contratuais em:

Serviço Voz Fixa, Internet em Banda Larga Fixa e Distribuição de Televisão e Multimédia em:

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Contratos-Adesao/Mod.C1000600.pdf>

MEO com serviços móveis:

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Contratos-Adesao/Mod.C1001328.pdf>

Serviço de Voz Móvel, Serviço de Voz Fixa prestado via rede móvel, Serviço Internet Móvel para Telemóvel, Serviço de Internet Móvel para PC/Tablet e Acesso à Internet WiFi em:

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Contratos-Adesao/Mod.C1001261.pdf>

Office Box:

<https://conteudos.ptempresas.pt/ptempresas/Documentos/Condicoes-Adesao/Contrato-Adesao-Servico-Office-Box-PTE-Mod-C1000421.pdf>

Os serviços disponibilizados pela MEO que pressuponham a assunção pelo cliente de um período de fidelização, resultam, designadamente, e conforme benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/Ficha de Tarifário:

- como contrapartida de subsídio de tarifário
- como contrapartida de subsídio de equipamento.

Tabela relativa a períodos de fidelização

Serviços	Períodos de Fidelização Segmento Consumo	Períodos de Fidelização Segmento Empresarial
Serviço Voz Fixa	6 ou 12 meses	24 meses
Banda Larga Fixa ADSL	6 ou 12 meses	12 meses
Banda Larga Fixa Fibra	6, 12 ou 24 meses	24 meses
Televisão	6, 12 ou 24 meses	24 meses
MEO com serviços móveis	6, 12 ou 24 meses	24 meses
Office Box	não aplicável	36 meses
Serviço de Voz Móvel	6, 12 ou 24 meses	24 meses

Internet Móvel para computador/Tablet	6 ou 12 meses	24 meses
---------------------------------------	---------------	----------

Para todos estes serviços (com exceção do Office Box) existem igualmente opções sem período de fidelização associado.

Condições aplicáveis em caso de rescisão do contrato antes de decorridos os períodos contratuais mínimos:

Serviço Banda Larga Fixa ADSL (MEO), Distribuição de Televisão (MEO):

- No caso de cliente que seja consumidor, em situação de cessação antecipada do contrato, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de fidelização, a MEO terá direito ao recebimento de quantia relativa aos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, de acordo com a seguinte fórmula: (período de fidelização – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (benefícios e vantagens conferidos) / (período de fidelização)
- No caso de ser cliente empresarial, em situação de cessação antecipada do contrato, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período contratual mínimo, e salvo se consequência diversa resultar da Ficha de Tarifário que faz parte integrante do contrato, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada de acordo com a seguinte fórmula: (período contratual mínimo – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade)

Serviço de voz móvel, serviço de voz fixa prestado via rede móvel, serviço de Internet Móvel para Telemóvel / Internet Móvel para computador/Tablet / acesso à Internet WiFi:

- No caso de cliente que seja consumidor, em situação de cessação antecipada do contrato, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de fidelização, a MEO terá direito ao recebimento de quantia relativa aos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/Ficha de Tarifário, de acordo com a seguinte fórmula: (período de fidelização – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (benefícios e vantagens conferidos) / (período de fidelização)
- No caso de ser cliente empresarial, em situação de cessação antecipada do contrato, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período contratual mínimo, e salvo se consequência diversa resultar da Ficha de Tarifário que faz parte integrante do contrato, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada de acordo com a seguinte fórmula: (período contratual mínimo – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade)
- Caso o cliente seja consumidor e tenha adquirido um telemóvel e pretenda, durante o período de fidelização, o desbloqueamento do equipamento ou a resolução do contrato, a MEO cobrará o valor correspondente à diferença entre o preço do equipamento e o valor pago pelo cliente, nos termos a seguir indicados:
 - 100% do valor do equipamento no decurso dos primeiros 6 (seis) meses de vinculação;
 - 80% do valor do equipamento após os primeiros 6 (seis) meses do período de vinculação;
 - 50% do valor do equipamento, no último ano do período de vinculação.
- No caso de um cliente que seja consumidor e não exista período de fidelização, pelo serviço de desbloqueamento do telemóvel não será cobrada uma quantia superior à diferença entre o valor do equipamento à data da sua aquisição e o valor já pago pelo cliente.

Documentos a apresentar com o pedido de portabilidade para a denúncia do contrato (rede fixa):

- Denúncia contratual assinada pelo titular do contrato ou por seu representante, acompanhada de fotocópia dos seguintes documentos:
- Pessoas singulares: (B.1) BI/Cartão do cidadão/passaporte. Os documentos mencionados em (B.1) são dispensados se a assinatura do assinante constante do documento de denúncia for reconhecida por notário, advogado ou solicitador. Se o cliente não souber assinar, o

documento de denúncia deverá ter a menção “Não sabe assinar”, devendo essa menção constar igualmente do documento de identificação no campo destinado à assinatura.

Nas denúncias efetuadas diretamente pelo cliente numa Loja MEO, caso o assinante exiba o respetivo documento de identificação perante um funcionário, mas não autoriza a reprodução do documento de identificação, o funcionário verifica a documentação apresentada pelo assinante e a veracidade dos dados nela constantes.

Quando a denúncia é assinada por pessoa distinta do titular do contrato, não é exigido o documento (B.1), devendo ser apresentados os seguintes documentos:

- Na qualidade de procurador: (B.2) fotocópia do documento de identificação do representante e (B.3) fotocópia da procuração ou respetivo código de acesso *on line*;
- Na qualidade de representante de assinante incapaz: o documento referido em (B.2) e (B.4) fotocópia da sentença do tribunal decretando a incapacidade do assinante;
- Falecimento do assinante: o documento referido em (B.2) e (B.5) fotocópia da certidão de óbito.

C. Pessoas coletivas: (C.1) certidão do registo comercial em papel ou código de acesso à certidão do registo comercial *on line* ou documento equivalente; (C.2) BI/Cartão do cidadão/passaporte de quem obriga a sociedade. Os documentos mencionados em (C.1.) e (C.2) são dispensados se a assinatura de quem obriga a sociedade constante do documento de denúncia for reconhecida por notário, advogado ou solicitador, nessa qualidade e com poderes para o ato. Se o documento de denúncia for assinado por pessoa distinta da que obriga a sociedade de acordo com a certidão do registo comercial, esta deverá invocar a sua qualidade de representante/procurador e apresentar (C.3) fotocópia de procuração ou do respetivo código de acesso *on line* ou documento equivalente. Não existem custos associados à portabilidade de operador.

Documentos a apresentar com o pedido de portabilidade para a denúncia do contrato (rede móvel):

- No caso de se tratar da denúncia do contrato para prestação do serviço através de um cartão MEO: (i) comunicação escrita assinada pelo titular do cartão, que (ii) indique o nome do titular, (iii) o número ou números da conta de serviço e/ou da placa ou telemóvel a desativar assinada pelo titular do cartão, (iv) o número do contribuinte. Caso a assinatura do titular no contrato de adesão e na denúncia coincidam, não é necessária a apresentação de outros documentos;
- Caso o motivo da denúncia seja o óbito do cliente, deve ser enviada, também, (vii) cópia da certidão de óbito;
- No caso de pessoas coletivas: a declaração deve ser feita em papel timbrado da empresa e assinada pela(s) mesma(s) pessoa(s) que assinou/assinaram o contrato; não é exigida documentação adicional;
- No caso de denúncia do serviço UZO, não são solicitados dados nem documentos aos clientes, porque este serviço se baseia no conceito pré-pago.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 10-03-2017

5. Mecanismos de Resolução de Litígios

Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais e às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente a Direção-Geral do Consumidor, o cliente pode submeter quaisquer conflitos contratuais aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da MEO de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à prestação do serviço.

Para questões emergentes de contratos celebrados com cliente consumidor, serão competentes as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo que podem ser consultadas em <https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Resolucao-Conflitos.pdf>

A reclamação a apresentar pelo cliente deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos fatos pelo cliente, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da sua receção.

As reclamações sobre faturação, desde que apresentadas até à data limite de pagamento, suspendem a obrigatoriedade de pagamento da parcela da fatura reclamada até à sua decisão pela MEO.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 29-04-2014

6. Procedimentos Exigíveis para a Cessação de Contratos

A declaração de denúncia pode ser apresentada pelo Cliente (ou por um seu representante com poderes para o efeito), devendo conter a indicação dos elementos necessários para a identificação do Cliente e da relação contratual a extinguir e manifestar, de forma expressa, a vontade daquele de fazer cessar total ou parcialmente o contrato.

A denúncia deve ser acompanhada dos documentos necessários para a confirmação da identificação do Cliente ou, em caso de representação, da identificação e dos poderes do representante.

A denúncia pode ser apresentada através do preenchimento do formulário de cancelamento de serviços disponível em <https://www.meo.pt/cliente> e em <https://www.ptempresas.pt/cliente>, numa loja, ou através do seu gestor (exclusivo para clientes com gestor), e apresentada através de qualquer um dos seguintes contactos:

- Entregue numa Loja MEO;
- Enviada por correio, para a morada:
MEO
Apartado 1423
EC Pedro Hispano (Porto)
4106-005 PORTO
- Enviada para o número de fax 800216200;
- Submetida via Área de Cliente em <https://www.meo.pt/cliente> e em <https://www.ptempresas.pt/cliente>;
- Os clientes com gestor de cliente poderão também efetuar o pedido através do seu gestor.

Os clientes particulares poderão, também, comunicar a denúncia através do número de apoio ao cliente 16 200 ou 16 96, de acordo com os serviços prestados.

Recebida uma declaração de denúncia válida, a empresa enviará, por escrito, no prazo de cinco dias úteis a contar da data da sua receção, a confirmação da mesma e, quando aplicável, a indicação dos direitos e obrigações do Cliente emergentes da denúncia, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais quantias daí decorrentes, nomeadamente os associados ao incumprimento de períodos de fidelização e à não devolução de equipamentos.

Caso a denúncia contratual não seja válida, a empresa enviará ao Cliente, no prazo de três dias úteis a contar da data da sua receção, pedido, por escrito, de envio de informação ou documentação em falta no prazo de 30 dias úteis. Em caso de incumprimento do referido prazo pelo Cliente, a denúncia considerar-se-á sem efeito.

Uma denúncia válida considera-se efetuada na data da sua receção. Em caso de falta de informação ou documentação, a denúncia só se considera efetuada na data de receção da informação ou documentação em falta.

Na falta de indicação pelo Cliente do(s) serviço(s) abrangido(s) pela sua denúncia, esta considerar-se-á validamente efetuada em relação a todos os serviços abrangidos pelo contrato.

À resolução do contrato é aplicável, com as devidas adaptações, o disposto na presente secção.

Sempre que o Cliente manifeste a intenção de denunciar ou resolver um contrato, a empresa facultar-lhe-á todas as informações relevantes para o efeito, incluindo:

- o conteúdo obrigatório da declaração;
- os suportes, meios e contactos disponíveis para a apresentação da declaração, com destaque para a disponibilização dos formulários e a forma de aceder aos mesmos;
- a documentação a apresentar;
- as regras aplicáveis à determinação da data da cessação do contrato, e
- a indicação dos direitos e obrigações do Cliente emergentes da cessação do contrato, incluindo a obrigação de pagamento de eventuais quantias, nomeadamente os associados ao incumprimento de períodos e à não devolução de equipamentos.

Data de publicação: 27-07-2012 | Data de atualização: 16-08-2016

7. Diversos



Para obter mais informações sobre as condições de oferta e de utilização dos serviços de comunicações eletrónicas da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. consulte <http://www.meo.pt>.

Data de publicação: 28-05-2012 | Data de atualização: 30-12-2014