

A depressão Kristin, que assolou Portugal Continental no passado dia 28 de janeiro, deixou um rasto de destruição sem precedentes em várias zonas do país. Desde o primeiro dia que as equipas da MEO estão no terreno 24/7 a trabalhar de forma inexcedível para repor as comunicações às populações afetadas por este flagelo.

Cenário na manhã de dia 28, zona centro de Portugal

A violência do vento registada na zona Centro na madrugada de dia 28 atirou o país para um cenário com **uma destruição sem precedentes**, com milhares de habitações danificadas, zonas rurais devastadas e múltiplas infraestruturas destruídas: linhas de alta tensão caíram, telhados foram arrancados, equipamentos urbanos ficaram irreconhecíveis, ligações ferroviárias foram interrompidas e até estádios e aviões sofreram estragos.

Este cenário de destruição resultou também em cortes de estradas, cortes de energia e, por consequência, cortes nas comunicações.

Atuação da MEO, na manhã de dia 28

Perante esta situação, a MEO ativou de imediato o seu plano de continuidade de negócio, acionando o **gabinete de crise**, mobilizando equipas no terreno e estabelecendo um Centro de Comando dedicado à coordenação operacional, assegurando uma estrutura de liderança, definindo prioridades claras e orquestrando **todas as atividades**.

Essa atuação passa sempre, em primeiro lugar, pela salvaguarda dos serviços de emergência - forças de segurança, bombeiros, proteção civil e unidades de saúde - garantindo que mantêm capacidade de comunicação em contexto crítico.

Apesar do estado calamitoso com o qual as equipas se depararam quando chegaram ao terreno, das condições meteorológicas adversas e de um cenário de grande complexidade operacional, **foram desde logo ativados 1.500 técnicos**, apoiados pelas equipas do Centro de Comando, que controlam a evolução da situação em articulação com as autoridades locais, forças de segurança e municípios. **Por outro lado, a MEO garante presença nas reuniões da ANEPC, o que facilita a articulação imediata com as autoridades e centros de decisão.**

Simultaneamente, iniciou-se uma avaliação do grau de destruição, das condições de acessibilidade às infraestruturas e do impacto ao nível do abastecimento de energia assegurando um acompanhamento permanente dos fatores críticos e permitindo ajustar, em tempo útil, as ações e medidas necessárias para garantir a estabilidade e a eficácia das operações.

Grau de destruição

Infraestruturas físicas destruídas:

- 2.000 km de cabo fibra
- 28.000 postes
- 35 torres de rede móvel

Meios alternativos de emergência

Para reforçar a resposta no terreno, a MEO mobilizou meios alternativos de emergência **para apoiar empresas e comunidades**, incluindo:

- **VOIR – Viaturas de Operações de Intervenção Rápida;**
- **Instalação de grupos geradores de energia para alimentar estações móveis prioritárias;**
- **Uso de estações móveis transportáveis e/ou ligeiras para reposição de rede móvel em locais selecionados (cellsites);**
- **Feixes hertzianos** para recuperação de infraestruturas fixas e móveis e como solução de contingência para serviços prioritários;
- **Soluções alternativas via satélite.**

Estas soluções permitem ativar capacidade para zonas de difícil acesso e acelerar a recuperação das comunicações em áreas severamente afetadas, garantindo supremacia operacional no terreno e restabelecendo rapidamente a integridade das ligações críticas.

Reposição das comunicações

A reposição das comunicações após a depressão Kristin tem exigido um esforço técnico altamente coordenado. As operações iniciam-se pelo restabelecimento do abastecimento de energia aos sites

da **rede móvel**, etapa crítica para que cada estação volte a emitir e recuperar plena capacidade operacional.

No domínio da **rede fixa**, as centrais equipadas com sistemas de backup de longa duração garantem estabilidade prolongada, assegurando a continuidade dos serviços até que as condições normais sejam restabelecidas.

Em paralelo, avançam as equipas destacadas para a reposição dos **traçados de transmissão**, executando trabalhos segundo prioridades definidas pela Sala de Comando. A missão é clara: restabelecer primeiro os serviços críticos e maximizar o alcance populacional disponível no mais curto espaço de tempo.

Por fim, a **recuperação total das comunicações depende também do restabelecimento de energia nas instalações dos clientes**, condição indispensável para que os equipamentos da rede fixa retomem operação completa e para que famílias e empresas reconquistem acesso às suas ligações essenciais.

Perante a devastação da depressão Kristin, as equipas MEO têm tido uma atuação inexcusável no terreno, 24/7, numa luta contra o tempo e contra as condições meteorológicas visando a reposição das comunicações o mais rapidamente possível às populações afetadas. Este trabalho só é possível com coordenação e um enorme sentido de missão.

Dificuldades que limitam e atrasam a reposição das comunicações

- Dificuldades de acesso às áreas com maior grau de destruição;
- Cortes e condicionamentos de vias rodoviárias, com impacto direto na chegada de equipas e materiais;
- Persistência de condições meteorológicas adversas, limitando intervenções técnicas e trabalhos em altura;
- Condições de segurança exigentes, impondo atuação coordenada e validação prévia antes de qualquer intervenção;
- Reincidente de estragos, com ocorrência de danos adicionais após reposições iniciais;
- Persistência de falhas de fornecimento elétrico em diversas zonas.

Ponto de situação da reposição do serviço

Em oito dias, a MEO reduziu de forma muito significativa o impacto da tempestade nas zonas mais afetadas. Atualmente (7 fevereiro), mais de 70% dos clientes tem o serviço reposto. Este progresso reflete a mobilização imediata e o trabalho contínuo das equipas técnicas e operacionais, que têm estado no terreno com condições meteorológicas muito adversas e em coordenação permanente para acelerar a reposição dos serviços essenciais.

Medidas de apoio a clientes e populações

Paralelamente à atuação técnica no terreno, a MEO desenvolveu um conjunto de medidas de apoio direto aos clientes e às populações.

- Dados móveis ilimitados durante 30 dias para os concelhos em calamidade;
- Acesso gratuito ao MEO Go Fora de Casa;
- Crédito automático dos dias sem serviço.

Medidas para clientes MEO Energia

Os clientes MEO Energia vão receber o crédito do valor da potência nos períodos de indisponibilidade, garantindo que não existiriam cortes ou reduções de potência e disponibilizando acordos de pagamento sem juros.

Campanhas de Solidariedade

A MEO promoveu também ações de solidariedade, nomeadamente:

- Mobilização do programa Pontos MEOS para incentivar donativos à AMI, reforçando a resposta social nas comunidades atingidas.
- **Campanha Solidária de recolha de bens:** A MEO lançou ainda uma Campanha Solidária de Recolha de Bens, com o envolvimento dos colaboradores, a decorrer entre 4 e 13 de fevereiro nos principais edifícios da empresa em Lisboa, Porto, Coimbra, Aveiro e Braga, com o objetivo de apoiar as comunidades mais atingidas pela tempestade Kristin.