



CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS DA MEO – SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÉDIA, S.A.

1. Identificação do prestador.....	3
2. Serviços	3
2.1. Serviço de Voz em rede Fixa	3
2.1.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	3
2.1.2. Cobertura	5
2.1.3. Níveis de Qualidade de Serviço.....	6
2.1.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos	6
2.1.5. Preços.....	7
2.1.6. Condições de Utilização	7
2.1.7. Apoio Técnico.....	7
2.2. Serviço de Voz Fixa prestado via rede móvel	7
2.2.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	7
2.2.2. Cobertura	8
2.2.3. Níveis de Qualidade de Serviço.....	8
2.2.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos	8
2.2.5. Preços.....	8
2.2.6. Apoio técnico	9
2.3. Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga	9
2.3.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	9
2.3.2. Cobertura	9
2.3.3. Níveis de Qualidade de Serviço.....	9
2.3.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos	11
2.3.5. Preços.....	11
2.3.6. Condições de Utilização	12
2.3.7. Apoio Técnico.....	12
2.4. Serviço de Televisão e Multimédia	12
2.4.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	12
2.4.2. Cobertura	13
2.4.3. Níveis de Qualidade de Serviço.....	13
2.4.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos	13
2.4.5. Preços.....	13
2.4.6. Condições de Utilização	14
2.4.7. Apoio Técnico.....	14
2.4.8. Outras Facilidades de Serviço/Serviços Suplementares	14
2.5. Serviço de Voz Móvel.....	15
2.5.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	15
2.5.2. Cobertura	17
2.5.3. Níveis de Qualidade de Serviço.....	17
2.5.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos	18
2.5.5. Preços.....	18
2.5.6. Condições de Utilização	19
2.5.7. Apoio técnico	19
2.6. Serviço de Acesso à Internet Móvel para Telemóvel, Internet Móvel para Computador/Tablet e WiFi	19
2.6.1. Descrição do Serviço e Eventuais Restrições	19
2.6.2. Cobertura	19

2.6.3. Níveis de Qualidade de Serviço.....	19
2.6.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos	20
2.6.5. Preços.....	20
2.6.6. Condições de Utilização	20
2.6.7. Apoio técnico	21
3. Serviço de Manutenção	21
4. Condições Contratuais Típicas	21
5. Mecanismos de Resolução de Litígios	23
6. Procedimentos Exigíveis para a Cessação de Contratos.....	24
7. Diversos.....	24

1. Identificação do prestador

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, 40, 1069-300 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 504 615 947, com o capital social de €10.000.000,00, adiante designada por “MEO” e com os seguintes contactos de apoio ao cliente:

CLIENTES CONSUMIDORES

Área de Cliente em mymeo.pt/ mymoche.pt

Gestão online dos seus serviços de forma cómoda e segura, 24h/dia.

Apoio ao cliente e faturação

961 001 620 - Custo de chamada para a rede móvel, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 200 - A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Apoio técnico

213 580 144 - Custo de chamada para a rede fixa, de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 209 - A partir da rede MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos, 20 cêntimos por minuto para tarifários que incluem chamadas para a rede MEO, ou custo de uma chamada para a rede MEO nos restantes casos. Valor máximo de €2 por chamada. A partir de outras redes, 50,9 cêntimos por minuto com o valor máximo de €5,94 por chamada.

Informações sobre serviços de roaming

961 000 083 - Chamada grátis

12 083 - Chamada grátis

Apoio à portabilidade

800 962 029 - Chamada grátis

Os valores apresentados incluem IVA à taxa de 23%.

CLIENTES EMPRESARIAIS

Área de Cliente em meoempresas.pt

Gestão online dos serviços da sua empresa de forma cómoda e segura, 24h/dia.

Apoio ao cliente e faturação

961 001 626 - Chamada para a rede móvel de acordo com o seu tarifário, em Portugal e em roaming.

16 206 - A partir da rede fixa MEO, chamada grátis para atendimento automático, vendas e apoio técnico. Atendimento personalizado de outros assuntos tem um custo único por chamada de 28,4 cêntimos. A partir da rede móvel MEO ou de outras redes, custo único por chamada de 28,4 cêntimos.

Apoio técnico

800 206 000 - Chamada grátis.

Informações sobre serviços de roaming

961 000 083 - Chamada grátis

12 083 - Chamada grátis

Apoio à portabilidade

800 962 029 - Chamada grátis

Aos valores apresentados acresce IVA à taxa legal em vigor.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 29-11-2022

2. Serviços

2.1. Serviço de Voz em 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), dispendo 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 nº 114/2012, de 13 de março, pelo Regulamento n.º 257/2018, de 8 de maio e pelo Regulamento n.º 85/2019, de 21 de janeiro (Regulamento da Portabilidade).

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.º10, do art. 12º do Regulamento da Portabilidade, descritos no ponto 2.1.3. Níveis de Qualidade de Serviço.

Sempre que previsto nas condições específicas dos serviços prestados pela MEO, o Serviço de Voz pode também se prestar 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:

- numeração nómada (VoIP Nómada, caso em que é possibilitado o acesso ao serviço a partir de diferentes localizações geográficas);
- 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 do número grátis 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 escrito dirigido à MEO.

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 nas chamadas recebidas.

d) Rejeição de chamadas de entrada não identificadas

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

Esta facilidade pode ser ativada mediante pedido escrito dirigido à MEO.

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 reencami-

nhamento de chamadas para o seu número, impedir a identificação da sua linha ao chamador.

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 da MEO e os seus pontos de atendimento têm de estar suportados em acessos 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 da MEO e os seus pontos de atendimento têm de estar suportados em acessos 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 da MEO e os seus pontos de atendimento têm de estar suportados em acessos 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.

O cliente poderá solicitar, junto da MEO, a ativação, desativação e reativação do Voice Mail a qualquer momento, ligando para o Apoio ao Cliente.

Não obstante a ativação do Voice Mail depender de pedido do cliente, a MEO poderá proceder à respetiva desativação caso o cliente não esteja a utilizar o Voice Mail há pelo menos 6 (seis) meses.

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 destina-

das 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 subscreve 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.

Serviço de Informações

O cliente pode solicitar expressamente que os seus dados (número de telefone, nome e morada), sejam divulgados através das Listas Comerciais e dos serviços de informações 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, comodato 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. 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: 14-09-2023

2.1.2. Cobertura

O serviço 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 descritos em meo.pt 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 ou através dos números de apoio ao cliente indicados na Condição 1.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-09-2023

2.1.3. Níveis de Qualidade de Serviço

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

a) Tempo máximo para ligação inicial do serviço: 30 (trinta) dias (45 dias no caso do serviço Global Connect Pack);

b) 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

<https://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, pelo Regulamento n.º 257/2018, de 8 de maio e pelo Regulamento n.º 85/2019, de 21 de janeiro (Regulamento da Portabilidade).

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:

a) for expressamente acordado com o cliente um prazo superior para a concretização da portabilidade;

b) o pedido é efetuado através de meios de comunicação à distância ou fora do estabelecimento comercial, caso em que o prazo é de 3 (três) dias úteis;

c) 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;

d) 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 de 1 (um) dia útil a contar da concretização das mesmas ou, ainda, na data que tiver sido acordada com o cliente, se posterior. Se a instalação for concluída após as 17h considera-se concluída no dia seguinte.

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 apresentação 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.

Em caso de reclamações apresentadas pelo cliente sobre faturação, será considerado o seguinte:

a) O cliente pode reclamar as faturas até à data de suspensão do serviço através da Área da Cliente, nas lojas MEO ou nas linhas de apoio, cujos contactos poderão ser consultados na primeira página da fatura;

b) O cliente poderá apresentar uma reclamação recorrendo ao Livro de Reclamações, disponível em formato eletrónico ou em qualquer uma das lojas MEO em formato de papel;

c) Sendo a reclamação apresentada por escrito, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, fica garantida a não suspensão do serviço até à decisão da MEO. Para obtenção de informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço encontram-se disponíveis os números de apoio ao cliente indicados na Condição 1.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 12-01-2023

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 assi-

natura 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.

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 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.

Sempre que, com vista à ativação ou reposição do serviço, a MEO se encontre obrigada a promover uma intervenção na morada da instalação e não compareça na data acordada com o cliente, por motivos imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir uma compensação calculada de acordo com o previsto nas Condições Gerais do Serviço relativamente à indisponibilidade do serviço, bem como de acordo com o previsto no ponto 4 do presente documento (“Condições Contratuais Típicas”) relativamente à “indisponibilidade do serviço”.

Data de Publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 17-11-2021

2.1.5. Preços

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

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

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/pacotes-com-outros-periodos-fidelizacao-e-outros-precos.pdf>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/outros-pacotes/voice-office>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/voz/fixa/meo-telefone>

<https://conteudos.meo.pt/empresarial/Documentos/Tarifarios/Tarifarios-Todos-Voz-Fixa-Empresas.pdf>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/voz/fixa/numeros-especiais>

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

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

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

A MEO reserva-se o direito de definir uma política de utilização responsável para a utilização do serviço, podendo fatu-

rar 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 dos números de apoio ao cliente indicados na Condição 1.

Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM (COM.escolha) clique em

<https://www.anacom.pt/tarifarios/>.

Data de Publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 18-05-2023

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: 25-08-2021

2.1.7. Apoio Técnico

A MEO assegura ao cliente, para apoio técnico, um serviço de atendimento permanente, através dos números de telefone indicados na Condição 1.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 11-07-2022

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 é prestado através de ligação direta à rede de comunicações móveis da MEO.

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

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:

Voicemail

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.

O cliente poderá solicitar, junto da MEO, a ativação, desativação e reativação do Voice Mail a qualquer momento, ligando para o Apoio ao Cliente.

Não obstante a ativação do Voice Mail depender de pedido do cliente, a MEO poderá proceder à respetiva desativação caso o cliente não esteja a utilizar o Voice Mail há pelo menos 6 (seis) meses.

Serviços de Informações

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 nas Listas Comerciais e nos serviços de informações da MEO.

O cliente pode, ainda, solicitar expressamente a transmissão dos seus dados a terceiros para publicação em serviços de informações.

C – Eventuais restrições do acesso ao serviço:

No caso da prestação do serviço de voz fixa na modalidade de acesso sobre redes de comunicações móveis da MEO, 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/servicos/movel/cobertura> ou <https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/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 através dos números indicados na Condição 1.

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.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-09-2023

2.2.2. Cobertura

As zonas de cobertura do serviço de voz fixa na modalidade de acesso direto sobre redes de comunicações móveis da MEO são aquelas que constam da informação divulgada em: <https://www.meo.pt/servicos/movel/cobertura> ou <https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/internet/movel/cobertura>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 18-05-2023

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), não se comprometendo, porém, a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

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.

Em caso de reclamações apresentadas pelo cliente sobre faturação, será considerado o seguinte:

- a) O cliente pode reclamar as faturas até à data de suspensão do serviço através da Área da Cliente, nas lojas MEO ou nas linhas de apoio, cujos contactos poderão ser consultados na primeira página da fatura;
- b) O cliente poderá apresentar uma reclamação recorrendo ao Livro de Reclamações, disponível em formato eletrónico ou em qualquer uma das lojas MEO em formato de papel;
- c) Sendo a reclamação apresentada por escrito, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, fica garantida a não suspensão do serviço até à decisão da MEO. Para obtenção de informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço ligue para os números de apoio ao cliente indicados na Condição 1.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 12-01-2023

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: 25-08-2021

2.2.5. Preços

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

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

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/pacotes-com-outros-periodos-fidelizacao-e-outros-precos.pdf>

ou

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/voz/fixa/meo-telefone>.

Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM (COM.escolha) clique em

<https://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 (chamada grátis).

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 18-05-2023

2.2.6. Apoio técnico

A MEO assegura um serviço de atendimento permanente para efeitos de apoio técnico e um serviço de participação de avarias através dos números indicados na Condição 1.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 11-07-2022

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:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

e) 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.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 11-07-2022

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 consumidor ou empresarial, respetivamente) e em:

<https://www.meo.pt/servicos/casa/cobertura-fibra> ou <https://www.meo.pt/empresas/cobertura>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 18-05-2023

2.3.3. Níveis de Qualidade de Serviço

A MEO compromete-se a ativar o serviço no prazo máximo de 30 (trinta) dias (45 dias no caso do serviço Global Connect Pack e 60 dias úteis no caso dos pacotes Speed Edition 10Gbps) 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:

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

Tabela de velocidades internet em Fibra Ótica

CLASSES DE SERVIÇO	VELOCIDADE MÍNIMA	VELOCIDADE NORMALMENTE DISPONÍVEL (95% do	VELOCIDADE MÁXIMA(*)	VELOCIDADE ANUNCIADA

			tempo)					
	DL	UL	DL	UL	DL	UL	DL	UL
6/1	6	1	6	1	6	1	6	1
12/2 (**)	12	2	12	2	12	2	12	2
15/1	14	1	14	1	15	1	15	1
30/3	29	3	29	3	30	3	30	3
30/10	29	10	29	10	30	10	30	10
30/30	29	29	29	29	30	30	30	30
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
200/200	190	190	190	190	200	200	200	200
250/50	238	48	238	48	250	50	250	50
250/100	238	95	238	95	250	100	250	100
400/50	380	48	380	48	400	50	400	50
400/400	380	380	380	380	400	400	400	400
500/100	475	95	475	95	500	100	500	100
1Gbps/100 (*)	879	95	879	95	925	100	1 Gbps	100
1Gbps/200 (*)	879	190	879	190	925	200	1 Gbps	200
1Gbps/400 (*)	879	380	879	380	925	400	1 Gbps	400
10Gbps /10Gbps (***)	5600	5600	7200	7200	Até 8 Gbps	Até 8 Gbps	Até 10 Gbps	Até 10 Gbps

Unidade: Mbps (salvo quando indicado expressamente "Gbps"). DL=download; UL=upload.

(*) 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 condi-

ções ideais da tecnologia, sem incluir encapsulamento de dados.

(**) Aplicável somente no âmbito do serviço de comunicações eletrónicas de acesso à internet em banda larga fixa disponibilizado ao abrigo da tarifa social de fornecimento daquele serviço.

(***) Pressupõe utilização de placa de rede de 10 Gbps. A diferença entre a velocidade anunciada e a velocidade máxima obtida deve-se ao overhead introduzido pelo mecanismo de correção de erros associados à tecnologia de transmissão em XGS-PON. 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.

Tabela de velocidades internet em ADSL

CLASSES DE SERVIÇO	VELOCIDADE DE MÍNIMA		VELOCIDADE NORMALMENTE DISPONÍVEL (95% do tempo)		VELOCIDADE MÁXIMA(*)		VELOCIDADE ANUNCIADA (*)	
	DL	UL	DL	UL	DL	UL	DL	UL
24/1	0,256	0,256	11,5	0,9	Até 24	Até 1	Até 24	Até 1
12/1	0,256	0,256	5,3	0,7	Até 12	Até 1	Até 12	Até 1

Unidade: Mbps. DL=download; UL=upload.

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

Tabela de velocidades internet fixa sobre rede móvel

	ESTIMATIVA DA VELOCIDADE MÁXIMA		VELOCIDADE ANUNCIADA	
	DL	UL	DL	UL
20/2	20	2	20	2
30/3	30	3	30	3
40/4	40	4	40	4
40/40	40	40	40	40

Unidade: Mbps. DL=download; UL=upload.

Para efeitos da tabela de velocidades de internet em acessos com a tecnologia de fibra ótica, deverão ser consideradas as seguintes definições:

— Velocidade Normalmente Disponível: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço em 95% do tempo de cada período de 24 horas.

— Velocidade Mínima: Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados IP (download e upload) garantido contratualmente pela MEO no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet. A velocidade medida em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.

— Velocidade Máxima: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço pelo menos uma vez por dia (período de 24 horas).

— Velocidade Anunciada: de 6, 12, 15, 30, 100, 200, 250, 400, 500 (em Mbps), 1 Gbps e até 10 Gbps de download e de 1, 2, 3, 10, 20, 30, 50, 100, 200, 400 (em Mbps) e até 10 Gbps de upload, nas situações ideais da tecnologia (i.e. sem restrições devidas a equipamentos terminais). Estas velocidades não incluem encapsulamento de dados, nem o overhead de correção de erros da tecnologia de transmissão em XGS-PON.

Para efeitos da tabela de velocidades de internet em acessos com a tecnologia ADSL, deverão ser consideradas as seguintes definições:

— Velocidade Normalmente Disponível: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço em 95% do tempo de cada período de 24 horas.

— Velocidade Mínima: Valor mínimo da velocidade de transmissão de dados IP (download e upload) garantido contratualmente pela MEO no acesso do utilizador ao serviço de acesso à Internet (em ADSL, sem a presença em simultâneo de acesso IPTV). A velocidade em qualquer momento nunca pode ser inferior a este valor, exceto em caso de falha completa do serviço de acesso à Internet.

— Velocidade Máxima: Velocidade que o utilizador final pode esperar receber no acesso ao serviço pelo menos uma vez por dia (período de 24 horas). Na tecnologia ADSL, o valor é indicado nas condições ideais da tecnologia, distância à central, secção do par de cobre e níveis de interferência, e incluindo encapsulamento de dados.

— Velocidade Anunciada: Até 24 Mbps ou até 12 Mbps de download e até 1 Mbps de upload, nas situações ideais de distância à central, secção do par de cobre e nível de interferência na linha, como referência à velocidade máxima, nas mesmas circunstâncias descritas. Estas velocidades incluem encapsulamento de dados.

Para efeitos da tabela de velocidades dos serviços de internet Fixa prestados através da tecnologia wireless, deverão ser consideradas as seguintes definições:

— Estimativa da Velocidade Máxima: Velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependente do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte.

— Velocidade Anunciada: Pacotes disponíveis através de

Tecnologias wireless, com velocidades de 20, 30 e 40 Mbps de download e de 2, 3, 4 e 40 Mbps de upload. A velocidade de internet pode variar consoante a cobertura de rede móvel na morada de instalação. 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.

Em caso de reclamações apresentadas pelo cliente sobre faturação, será considerado o seguinte:

a) O cliente pode reclamar as faturas até à data de suspensão do serviço através da Área da Cliente, nas lojas MEO ou nas linhas de apoio, cujos contactos poderão ser consultados na primeira página da fatura;

b) O cliente poderá apresentar uma reclamação recorrendo ao Livro de Reclamações, disponível em formato eletrónico ou em qualquer uma das lojas MEO em formato de papel;

c) Sendo a reclamação apresentada por escrito, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, fica garantida a não suspensão do serviço até à decisão da 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 consumidor ou empresarial, respetivamente.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-09-2023

2.3.4. Sistemas de Indemnização e Reembolsos

Em caso de incumprimento do tempo máximo referido no ponto 2.3.3, 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.

Sempre que, com vista à ativação ou reposição do serviço, a MEO se encontre obrigada a promover uma intervenção na morada da instalação e não compareça na data acordada com o cliente, por motivos imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir uma compensação calculada de acordo com o previsto nas Condições Gerais do Serviço relativamente à indisponibilidade do serviço, bem como de acordo com o previsto no ponto 4 do presente documento (“Condições Contratuais Típicas”) relativamente à “indisponibilidade do serviço”.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 17-11-2022

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:

M4:

<https://www.meo.pt/servicos/casa/fibra/pacotes-com-telemovel>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/fibra/tv-net-voz-movei>

M5:

<https://www.meo.pt/servicos/casa/fibra/pacotes-com-telemovel>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/fibra/tv-net-voz-movel>

MEO FIBRA:

<https://www.meo.pt/servicos/casa/fibra/pacotes-com-telemovel>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/fibra/tv-net-voz-movel>

MEO ADSL:

<https://www.meo.pt/servicos/casa/adsl/pacotes-com-telemovel>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/adsl/tv-net-voz-movel>

MEO SATÉLITE:

<https://www.meo.pt/servicos/casa/satelite/pacotes-com-telemovel>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/satelite/tv-net-voz-movel>

Internet FIBRA:

<https://www.meo.pt/servicos/casa/fibra/outros-pacotes>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/fibra/tv-net-voz-movel>

Internet ADSL:

<https://www.meo.pt/servicos/casa/adsl/outros-pacotes>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/adsl/tv-net-voz-movel>

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/pacotes-com-outros-periodos-fidelizacao-e-outros-precos.pdf>

A fatura será emitida em formato eletrónico ou em papel, de acordo com a opção feita pelo cliente. Caso não adira à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de instalação.

Para os casos em que existe limite de tráfego internacional, a MEO disponibiliza em <https://www.meo.pt/cliente> e em <https://www.meo.pt/empresas/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

<https://www.anacom.pt/tarifarios/>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 18-05-2023

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.

Data de publicação: 07-03-2017 | Data de atualização: 11-07-2022

2.3.7. Apoio Técnico

A MEO assegura ao cliente, para apoio técnico, um serviço de atendimento permanente, através do número de telefone indicado na Condição 1.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 11-07-2022

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:

- a) 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>.
- b) A MEO reserva-se o direito de limitar o número de computadores pessoais/equipamentos compatíveis, através dos quais é realizado o acesso ao serviço.
- c) 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

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Adesao/Condicoes-Adesao-Mod.C1002477.pdf>.

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: 23-12-2021

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 dos números de apoio ao cliente indicados na Condição 1 e em

<https://www.meo.pt/servicos/casa/cobertura-fibra> e <https://www.meo.pt/empresas/cobertura>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 18-05-2023

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 (45 dias no caso do serviço Global Connect Pack) 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.

Em caso de reclamações apresentadas pelo cliente sobre faturação, será considerado o seguinte:

- a) O cliente pode reclamar as faturas até à data de suspensão do serviço através da Área da Cliente, nas lojas MEO ou nas linhas de apoio, cujos contactos poderão ser consultados na primeira página da fatura;
- b) O cliente poderá apresentar uma reclamação recorrendo ao Livro de Reclamações, disponível em formato eletrónico ou em qualquer uma das lojas MEO em formato de papel;
- c) Sendo a reclamação apresentada por escrito, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, fica garantida a não suspensão do serviço até à decisão da MEO. A informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço pode também ser obtida através dos números de apoio ao cliente indicados na Condição 1.

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: 12-01-2023

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.

Sempre que, com vista à ativação ou reposição do serviço, a MEO se encontre obrigada a promover uma intervenção na morada da instalação e não compareça na data acordada com o cliente, por motivos imputáveis à MEO, o cliente poderá exigir uma compensação calculada de acordo com o previsto nas Condições Gerais do Serviço relativamente à indisponibilidade do serviço, bem como de acordo com o previsto no ponto 4 do presente documento (“Condições Contratuais Típicas”) relativamente à “indisponibilidade do serviço”.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 17-11-2022

2.4.5. Preços

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

M3:

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

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

M4:

<https://www.meo.pt/servicos/casa/fibra/pacotes-com-telemovel>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/fibra/tv-net-voz-movei>

M5:

<https://www.meo.pt/servicos/casa/fibra/pacotes-com-telemovel>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/fibra/tv-net-voz-movei-netmovel>

MEO FIBRA (TV+Net+Voz):

<https://www.meo.pt/pacotes/fibra/m3>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/fibra/tv-net-voz-movei>

MEO FIBRA (TV+Telefone):

<https://www.meo.pt/servicos/casa/fibra/outros-pacotes>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/fibra/outros-pacotes>

MEO ADSL (TV+Net+Telefone):

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

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

MEO ADSL (TV+Telefone):

<https://www.meo.pt/servicos/casa/adsl/outros-pacotes>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/adsl/outros-pacotes>

MEO SATÉLITE (TV+Net+Telefone):

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

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

MEO SATÉLITE (TV+Telefone):

<https://www.meo.pt/servicos/casa/satelite/outros-pacotes>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/satelite/outros-pacotes>

MEO SATÉLITE (TV)

<https://www.meo.pt/servicos/casa/satelite/outros-pacotes>

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/satelite/outros-pacotes>
<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/pacotes-com-outros-periodos-fidelizacao-e-outros-precos.pdf>

A fatura será emitida em formato eletrónico ou em papel, de acordo com a opção feita pelo cliente. Caso não adira à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de instalação.

Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM (COM.escolha) clique em

<https://www.anacom.pt/tarifarios/>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 18-05-2023

2.4.6. Condições de Utilização

O cliente não pode alterar a composição dos pacotes de canais, podendo, quando disponível, subscrever canais Premium ou substituir o pacote de canais subscrito por outro. Os canais Premium pressupõem um período de subscrição, identificado no momento da subscrição no ecrã do equipamento utilizado pelo cliente e disponível em

<https://www.meo.pt/tv/canais-programacao/lista-canal/fibra?pacote=Canais+e+Serviços+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>

M4: A oferta M4 está restringida a 1 pacote por número de identificação fiscal.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 31-10-2023

2.4.7. Apoio Técnico

A MEO assegura ao cliente, para apoio técnico, um serviço de atendimento permanente, através dos números de telefone indicados na Condição 1.

A MEO assegura aos clientes empresariais, para apoio técnico, um serviço de atendimento através dos números indicados na Condição 1.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 11-07-2022

2.4.8. Outras Facilidades de Serviço/Serviços Suplementares

Shift

O Shift é serviço adicional a qualquer pacote com serviço de voz móvel incluído, permitindo associar até um máximo de 10 (dez) cartões móveis no respetivo pacote com serviço de voz móvel, sendo a adesão ao Shift obrigatória em todos os

cartões móveis do referido pacote podendo implicar a vinculação do cliente a um período de fidelização, aplicado ao nível do serviço Shift subscrito no respetivo cartão.

Saiba mais em:

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/meo/shift>

Voice Office

O Voice Office é um serviço de comunicações eletrónicas disponibilizado enquanto Add-On a serviços integrados constantes de um pacote com, pelo menos dois serviços de comunicações, sendo um deles, obrigatoriamente, o serviço de voz em rede fixa, prestado com recurso à rede de Fibra Ótica, escolhido pelo cliente.

Saiba mais em:

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/pacotes/outros-pacotes/voice-office>

Data de publicação: 06-05-2015 | Data de atualização: 18-05-2023

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:

- 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:

OneNumber

O serviço OneNumber permite partilhar o mesmo número de telemóvel no smartphone e smartwatch. Os minutos e dados do tarifário do número de telemóvel são partilhados entre o smartphone e o smartwatch. Saiba mais em [OneN-](#)

[umber – o mesmo número no telemóvel e smartwatch | MEO](#)

Termos e Condições -

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Oferta-Servicos/requisitos-condicoes-onenumber.pdf>

Cartão Partilha de Net

O serviço Partilha de Net permite ter dois equipamentos com o mesmo número de telemóvel e partilhar os dados do tarifário do número de telemóvel

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.

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.

O cliente poderá solicitar, junto da MEO, a ativação, desativação e reativação do Voice Mail a qualquer momento, ligando para o Apoio ao Cliente.

Não obstante a ativação do Voice Mail depender de pedido do cliente, a MEO poderá proceder à respetiva desativação caso o cliente não esteja a utilizar o Voice Mail há pelo menos 6 (seis) meses.

Mensagem Direta

O serviço Mensagem Direta permite que o cliente receba também por MMS as mensagens de voz deixadas na sua caixa de Voice Mail.

Serviços de Informações

O cliente pode solicitar expressamente que os seus dados (número de telefone, nome), constem nas Listas Comerciais e nos Serviços de Informações da MEO.

O cliente pode, ainda, solicitar expressamente a transmissão dos seus dados a terceiros para publicação em serviços de informações.

Desbarramento SVA

A MEO garante ao cliente o barramento do acesso a serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem (incluindo SMS ou MMS). O acesso aos serviços que impliquem o envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagens de forma periódica ou continuada (números 62xxx) ou com conteúdo erótico ou sexual (número 69xxx), bem como o acesso aos serviços de audiotex-to, encontra-se barrado por defeito, só podendo ser ativado, genérica ou seletivamente, mediante pedido válido do cliente. O acesso aos serviços 61 - Donativos e 68 - Outros e a serviços internacionais de natureza idêntica não se encontram barrados por defeito, podendo o cliente, no entanto, solicitar o respetivo barramento a qualquer momento. Os pedidos de ativação ou barramento podem ser solicitados através da Área de Cliente em [mymeo.pt/](https://www.mymeo.pt/) [meoempresas.pt](https://www.meoempresas.pt/) ou numa loja MEO. Saiba mais em <https://www.meo.pt/servicos/movel/mais-net-servicos/apps-servicos/funcionalidades>

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 qual depende da existência de acordos de roaming em vigor com operadores com cobertura no local onde o cliente pretenda utilizar o serviço, podendo o cliente, em qualquer momento, solicitar à MEO as informações necessárias sobre este serviço ou consultá-las em [meo.pt](https://www.meo.pt) e em [meoempresas.pt](https://www.meoempresas.pt).

O roaming está ativo, por omissão, nos cartões de acesso ao serviço de voz móvel e de dados, podendo o cliente efetuar comunicações no país estrangeiro visitado e para Portugal, exceto nos casos devidamente assinalados nas condições específicas de cada tarifário. A MEO pode autorizar o cliente a efetuar comunicações internacionais para outros destinos que não Portugal, mediante pedido expresso deste.

A MEO barrará o consumo de comunicações de dados efetuadas em roaming quando o cliente atingir o valor limite mensal de € 50 (sem IVA), em comunicações dentro do Espaço Económico Europeu ou fora deste, nos termos do “Regulamento (UE) n.º 2022/612, de 6 de abril” (“Regulamento do Roaming”), ou outra legislação que venha a ser aplicável. Ao tráfego de dados gerado com recurso à tecnologia WiFi não será aplicado este limite.

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.

Caso o cliente não tenha tomado a opção e informado a MEO de acordo com o previsto no parágrafo anterior, sempre que o cliente atingir um volume mensal superior a € 100 (sem IVA), em comunicações de dados dentro do Espaço Económico Europeu ou fora deste, a MEO comunicará essa situação ao cliente, informando o mesmo sobre o procedimento a considerar caso o cliente pretenda manter o serviço de roaming ativo, bem como dos custos a suportar pelo cliente por cada unidade de consumo adicional. Na ausência de resposta do cliente à comunicação recebida, como requerido na mesma, a MEO cessará imediatamente a prestação e a cobrança de serviços de dados em roaming, salvo se o cliente solicitar a continuação até ao final do mês que estiver em curso.

Em cumprimento do Regulamento de Execução (UE) 2016/2286, de 15 de dezembro e do Regulamento (EU) 2022/612, de 6 de abril, a MEO deve prestar aos clientes com residência habitual ou laços estáveis ao território nacional, o serviço de roaming no Espaço Económico Europeu, ao preço das tarifas domésticas e em condições que não sejam menos favoráveis do que as oferecidas no mercado doméstico, caso na rede visitada estejam disponíveis a mesma geração de redes, tecnologias e velocidades de comunicações móveis.

No que se refere à utilização do serviço de dados (tanto para efeitos de navegação em páginas da internet, como na utilização de conteúdos, aplicações ou serviços), considera-se, ainda, a informação constante em <https://www.meo.pt/ajuda-e-suporte/produtos-meo/telemovel/roaming#tecnologiaevelocidadesroamingee> e em <https://www.meo.pt/ajuda-e-suporte/produtos-meo/telemovel/roaming#tecnologiaevelocidadesroamingeee>, relativamente à qualidade de serviço.

Os tipos de serviços oferecidos, as comunicações abrangidas e a utilização dos plafonds associados a cada tarifário estão previstas nas Condições Comerciais específicas/resumo do contrato (consoante aplicável) e poderão ser consultadas em [meo.pt](https://www.meo.pt) ou em [meoempresas.pt](https://www.meoempresas.pt), ou ainda contactando as linhas de apoio de informações sobre serviços de roaming indicadas na Condição 1.

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](https://www.meo.pt) ou [meoempresas.pt](https://www.meoempresas.pt) ou ainda contactando os números de informações sobre serviços de roaming indicados na Condição 1.

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 no Espaço Económico Europeu e Reino Unido, 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 abaixo descrito;

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:

1) 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.

2) 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) anterior, a MEO poderá controlar o consumo efetuado em roaming verificando, num período mínimo de quatro (4) meses, se o tráfego consumido em roaming no Espaço Económico Europeu e Reino Unido prevalece sobre o tráfego consumido em Portugal e em outros países (> 50%) e se a presença no Espaço Económico Europeu e Reino Unido 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. 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 no Espaço Económico Europeu e Reino Unido.

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 no Espaço Económico Europeu e Reino Unido.

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".

Durante a prestação de serviços em roaming, poderão estar sujeitos a tarifas mais elevadas, designadamente, os seguintes tipos de serviços: i) chamadas de voz efetuadas para países não pertencentes ao Espaço Económico Europeu e Reino Unido, casos em que os custos das chamadas serão apurados de acordo com o respetivo tarifário; ii) Chamadas e SMS Premium; iii) Comunicações em rede de satélite, barcos e aviões; iv) Comunicações de voz efetuadas para linhas de apoio ao cliente e números especiais (serviços não geográficos); v) Serviços de valor acrescentado.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14/09/2023

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/servicos/movel/cobertura> e

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

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 18-05-2023

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), não se comprometendo, porém, a assegurar níveis mínimos de qualidade de serviço.

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

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 nº 10, do art. 12º, do Regulamento de Portabilidade, ou seja, quando:

- a) for expressamente acordado com o cliente um prazo superior para a concretização da portabilidade;
- b) o pedido é efetuado através de meios de comunicação à distância ou fora do estabelecimento comercial, caso em que o prazo é de 3 (três) dias úteis;
- c) 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 de 1 (um) dia útil a contar da concretização das mesmas ou da ativação das componentes fixas do serviço ou, ainda, na data que tiver sido acordada com o cliente, se posterior. Se a instalação for concluída após as 17h considera-se concluída no dia seguinte.

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.

Em caso de reclamações apresentadas pelo cliente sobre faturação, será considerado o seguinte:

- a) O cliente pode reclamar as faturas até à data de suspensão do serviço através da Área da Cliente, nas lojas MEO ou nas linhas de apoio, cujos contactos poderão ser consultados na primeira página da fatura;
- b) O cliente poderá apresentar uma reclamação recorrendo ao Livro de Reclamações, disponível em formato eletrónico ou em qualquer uma das lojas MEO em formato de papel;
- c) Sendo a reclamação apresentada por escrito, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, fica garantida a não suspensão do serviço até à decisão da MEO. Para obtenção de informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço ligue para os números de apoio ao cliente indicados na Condição 1.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 12-01-2023

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.

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 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: 25-08-2021

2.5.5. Preços

Os preços em vigor aplicáveis ao serviço de voz móvel da MEO poderão ser consultados em <https://meo.pt/>, <https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/pacotes-com-outros-periodos-fidelizacao-e-outros-precos.pdf> e <https://meoempresas.pt/> e, especificamente, através dos sites indicados nos pontos 2.5.5.1, 2.5.5.2 e 2.5.5.3.

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

Para acesso ao Observatório de Tarifários da ANACOM (COM.escolha) clique em

<https://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.

Saiba mais em:

<https://www.mochep.pt/tarifarios/carregamentos>

- 2) **Tarifário Kids**, com chamadas e SMS em total segurança.

Saiba mais em:

<https://www.meo.pt/servicos/movel/tarifarios-telemovel/pre-pagos/meo-kids>

- 3) **Tarifários M Móvel** com chamadas e SMS grátis e internet até 5GB/mês

Saiba mais em:

<https://www.meo.pt/servicos/movel/tarifarios-telemovel/pre-pagos>

- 4) **Tarifário M Móvel Pré Pago Livre**

Saiba mais em:

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/tarifario-livre.pdf>

- 5) **Tarifários anteriores**

Saiba mais em:

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/Tarifarios-Anteriores.pdf> e em

<https://www.mochep.pt/Documents/mochep-tarifarios-antigos.pdf>

2.5.5.2 Serviço de Voz Móvel – tarifários pós-pagos

Os **tarifários M Móvel Pós-Pagos** são a escolha ideal para uma utilização intensiva de Internet Móvel para Telemóvel em smartphone.

- 1) **Tarifário M Móvel, Internet Móvel, Voz e SMS à sua medida**, Saiba mais em:

<https://www.meo.pt/servicos/movel/tarifarios-telemovel/pos-pago/m-movel>

- 2) **Tarifário MOCHE**, com chamadas e SMS grátis. Saiba mais em: <https://www.mochep.pt/tarifarios/>

- 3) **Os tarifários para clientes empresariais** estão disponíveis em:

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/voz/movel/m-movel>

A fatura será emitida em formato eletrónico ou em papel, de acordo com a opção feita pelo cliente. Caso não adira à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de instalação.

2.5.5.3 Tarifários de Roaming

Os preços dos serviços em Roaming podem ser consultados em:

<https://www.meo.pt/servicos/movel/tarifarios-telemovel/roaming>

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#controlargastosedadosnoestrangeiro>

Para clientes empresariais:

Voz Móvel:

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/voz/movel/roaming>

Internet Móvel:

<https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/voz/movel/roaming>

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 20-07-2023

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 seguintes Condições Particulares.

a) Sem prejuízo das Condições Específicas aplicáveis à prestação do serviço, caso o cliente adira a tarifários pré-pagos, a utilização do serviço implica a aquisição de cartões de acesso ao mesmo e o aprovisionamento de conta de acesso que será efetuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta da embalagem do referido produto, em meo.pt e nos locais de venda de produtos MEO.

b) Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respetiva dedução no saldo da conta de acesso do cliente, sendo este responsável por manter um saldo que tenha um valor suficiente para o pagamento dos diversos serviços a que tenha aderido e que pretenda utilizar.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 23-12-2021

2.5.7. Apoio técnico

A MEO assegura um serviço de atendimento permanente para efeitos de apoio técnico, através dos números indicados na Condição 1.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 11-07-2022

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: 25-08-2021

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:

<https://www.meo.pt/servicos/movel/cobertura> ou <https://www.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/internet/movel/cobertura>.

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

<https://www.meo.pt/servicos/movel/wifi/vantagens>

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 12-10-2021

2.6.3. Níveis de Qualidade de Serviço

A MEO compromete-se a prestar o serviço de forma regular e contínua, exceto no caso previsto no ponto 2.6.6. 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:

CLASSES DE SERVIÇO	ESTIMATIVA DA VELOCIDADE MÁXIMA		VELOCIDADE ANUNCIADA	
	Download	Upload	Download	Upload
10 10	10	10	10	10
12 2 **	12	2	12	2
40 40	40	40	40	40
1Gbps 100	1Gbps*	100	1Gbps	100

Unidade: Mbps com exceção dos casos em que se indica expressamente Gbps. DL=download; UL=upload.

* Em condições ótimas de utilização e atendendo às condições abaixo descritas.

** Aplicável somente no âmbito do serviço de comunicações eletrónicas de acesso à internet em banda larga móvel disponibilizado ao abrigo da tarifa social de fornecimento daquele serviço.

As velocidades anunciadas estão disponíveis nas zonas de cobertura que poderá consultar em

<https://www.meo.pt/servicos/movel/cobertura>. 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 efeitos da tabela de velocidades dos serviços de Internet Móvel para Telemóvel e Internet Móvel para PC/ Tablet, deverão ser consideradas as seguintes definições:

— Estimativa da Velocidade Máxima: Velocidade máxima realisticamente atingível no âmbito do contrato, dependente do local de utilização, do equipamento terminal utilizado e da tecnologia de suporte.

— Velocidade Anunciada: de 10, 12, 40 Mbps e 1 Gbps de download e de 2, 10, 40 e 100 Mbps de upload, nas situações ideais da tecnologia (i.e. sem restrições devidas a equipamentos terminais).

Para mais informações relativas a fatores influenciadores e definições de velocidades, consultar

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

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.

Em caso de reclamações apresentadas pelo cliente sobre faturação, será considerado o seguinte:

- a) O cliente pode reclamar as faturas até à data de suspensão do serviço através da Área da Cliente, nas lojas MEO ou nas linhas de apoio, cujos contactos poderão ser consultados na primeira página da fatura;
- b) O cliente poderá apresentar uma reclamação recorrendo ao Livro de Reclamações, disponível em formato eletrónico ou em qualquer uma das lojas MEO em formato de papel;
- c) Sendo a reclamação apresentada por escrito, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, fica garantida a não suspensão do serviço até à decisão da MEO. Para obtenção de informação sobre níveis mínimos de qualidade de serviço ligue para as linhas de apoio indicadas na Condição 1.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 01-04-2024

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: 25-08-2021

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.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/internet/movel/telemovel>

- Para clientes particulares:

<https://www.meo.pt/servicos/casa/alterar-servicos/mais-net-no-telemovel>

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.meo.pt/empresas/pacotes-comunicacoes/internet/movel/pc-tablet>

- Para clientes particulares:

<https://www.meo.pt/servicos/movel/net-pc-router/pos-pagos>

A fatura será emitida em formato eletrónico ou em papel, de acordo com a opção feita pelo cliente. Caso não adira à fatura eletrónica irá receber a fatura em papel na morada de instalação.

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

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

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 18-05-2023

2.6.6. Condições de Utilização

O cliente compromete-se a observar as seguintes condições particulares referentes a tarifários pré-pagos, sob pena de a MEO suspender o serviço ou desativá-lo:

a) Sem prejuízo das Condições Específicas aplicáveis à prestação do serviço, caso o cliente adira a tarifários pré-pagos, a utilização do serviço implica a aquisição de cartões de acesso ao mesmo e o aprovisionamento de conta de acesso que será efetuado de acordo com o previsto no tarifário aplicável, em cada momento em vigor, e que consta da embalagem do referido produto, em meo.pt e nos locais de venda de produtos MEO.

b) Os montantes devidos pela utilização do serviço serão pagos através da respetiva dedução no saldo da conta de acesso do cliente, sendo este responsável por manter um saldo que tenha um valor suficiente para o pagamento dos diversos serviços a que tenha aderido e que pretenda utilizar.

A MEO reserva-se o direito de monitorizar a utilização do serviço e, se necessário, recusar o acesso ou desativar cartões de acesso ao serviço acoplados a um interface, quando considerar 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 o seu funcionamento, ou caso verifique situações de conversão, sob qualquer forma, de tráfego de voz sobre IP em tráfego de voz móvel com destino à rede móvel MEO, informando o cliente desse facto e podendo proceder à suspensão do serviço com fundamento em violação grave e culposa das condições contratuais.

No caso de serviço de internet móvel com tráfego ilimitado, a utilização deve ser efetuada, em cada momento, num único equipamento terminal de acesso à escolha do cliente.

O serviço de dados de Internet Móvel será disponibilizado ao cliente de acordo com o tarifário contratado pelo cliente.

Caso o tarifário do serviço de Internet Móvel contratado pelo cliente tenha associado um plafond de tráfego mensal de dados, válido em território nacional e, se aplicável, em roaming no EEE e Reino Unido, uma vez esgotado esse plafond, para que a MEO possa continuar a assegurar a prestação do serviço de Internet Móvel, será cobrado, com o consentimento do cliente um valor diário, até ao final do mês em curso, associado a um volume igualmente diário de tráfego de dados adicional.

A cobrança do valor diário indicado no parágrafo anterior só será considerada caso o cliente recorra, em cada dia e após esgotado o plafond de tráfego mensal de dados, à utilização do serviço de Internet Móvel.

Sem prejuízo do disposto nos parágrafos anteriores, o cliente poderá optar por cancelar o acesso ao tráfego diário adicional de dados, designadamente caso opte por outro tipo de serviço de internet móvel adicional, devendo o cliente, para o efeito, comunicar à MEO essa sua intenção através das linhas de apoio ao cliente melhor identificadas na Condição 1 ou através da área de cliente em meo.pt e meoempresas.pt.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 14-09-2023

2.6.7. Apoio técnico

A MEO assegura um serviço de atendimento permanente para efeitos de apoio técnico, através dos números indicados na Condição 1.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 11-07-2022

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 e de apoio técnico, podem ser consultados na Condição 1 e em:

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

<https://www.meo.pt/empresas/contactos>.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 18-05-2023

4. Condições Contratuais Típicas

O cliente consumidor pode consultar as condições contratuais em

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Condicoes-Adesao/Condicoes-Adesao-Mod.C1002477.pdf>

O cliente consumidor MOCHE pode consultar as condições contratuais em <https://moche.pt/Documents/moche-mod-c1002777.pdf>

O cliente empresarial pode consultar o contrato e as condições contratuais em

<http://conteudos.meo.pt/empresarial/Documentos/Contratos-Adesao/Mod.C1002618.pdf>

<https://conteudos.meo.pt/empresarial/Documentos/Condicoes-Utilizacao/mod-c1002633.pdf>

Os serviços disponibilizados pela MEO que pressuponham a assunção pelo cliente de um período de fidelização, resultam dos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/ resumo do contrato (consoante aplicável).

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
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 existem igualmente opções sem período de fidelização associado.

No caso de clientes empresariais, poderão ser considerados períodos de fidelização superiores a 24 meses no caso de clientes que não sejam empresários em nome individual, microempresas, pequenas empresas ou organizações sem fins lucrativos, bem como no caso de estes últimos clientes renunciarem expressamente ao limite temporal de 24 meses.

Condições aplicáveis em caso de cessação do contrato antes de decorridos os períodos de fidelização:

- No caso de cliente que seja consumidor, e cujo contrato foi celebrado antes de 12.01.2023, em situação de cessação antecipada do contrato, pelo cliente, antes de decorrido o período de fidelização, e salvo em situações de justa causa, a

MEO terá direito ao recebimento de quantia relativa aos benefícios/vantagens conferidos e identificados nas condições comerciais/ resumo do contrato (consoante aplicável), 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)

Com efeitos a partir de 12.01.2023, e relativamente a clientes cujo contrato foi celebrado antes daquela data, em caso de cessação do contrato com período de fidelização subsequente sem alteração do lacete local, por iniciativa do cliente, o mesmo fica obrigado, salvo em situações de justa causa, a suportar os encargos correspondentes a, no máximo, 30 % do valor das mensalidades vincendas.

No caso de cliente que seja consumidor, e cujo contrato tenha sido celebrado a partir de 12.01.2023, em situação de cessação antecipada do contrato, pelo cliente, antes de decorrido o período de fidelização, e salvo em situações de justa causa, a MEO terá direito ao recebimento do menor dos seguintes valores:

a) Total dos encargos devidos = 30% x Número de meses em falta x Total a pagar do preço recorrente

ou

b) Total dos encargos devidos = Número de meses em falta x (Total de ofertas/descontos associados à fidelização) / Período de fidelização.

- No caso de cliente empresarial que seja empresário em nome individual, microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, e cujo contrato tenha sido celebrado antes de 12.01.2023, em situação de cessação antecipada do contrato, pelo cliente ou por motivo ao mesmo imputável, antes de decorrido o período de fidelização, salvo em situações de justa causa, a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada de acordo com uma das seguintes fórmulas:

(período de fidelização – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade)

ou

$$\text{Total de encargos devidos} = \text{Número de meses em falta} \times \frac{\text{Total das vantagens}}{\text{Total de meses do contrato}}$$

Com efeitos a partir de 12.01.2023, e no caso de cliente empresarial que seja empresário em nome individual, microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, cujo contrato foi celebrado antes daquela data, em caso de cessação do contrato com período de fidelização subsequente sem alteração do lacete local, por iniciativa do cliente, o mesmo fica obrigado, salvo em situações de justa causa, a suportar os encargos correspondentes a, no máximo, 30 % do valor das mensalidades vincendas.

No caso de cliente empresarial que seja empresário em nome individual, microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos, e cujo contrato tenha sido celebrado a partir de 12.01.2023, em situação de cessação antecipada do contrato, pelo cliente, antes de decorrido o período de fidelização, e salvo em situações de justa causa, a

MEO terá direito ao recebimento do menor dos seguintes valores:

a) Total dos encargos devidos = 30% x Número de meses em falta x Total a pagar do preço recorrente

Ou

b) Total dos encargos devidos = Número de meses em falta x (Total de ofertas/descontos associados à fidelização) / Período de fidelização.

No caso de cliente empresarial que não seja empresário em nome individual, microempresa, pequena empresa ou organização sem fins lucrativos (ou no caso de estes clientes renunciarem expressamente à proteção conferida pelas disposições indicadas nos parágrafos anteriores), a MEO terá direito a receber uma indemnização calculada de acordo com uma das seguintes fórmulas:

(período de fidelização – n.º de meses em que os serviços estiveram ativos) x (valor da mensalidade)

Ou

Total dos encargos devidos = Número de meses em falta x (Total de ofertas/descontos associados à fidelização) / Período de fidelização.

- Caso o cliente pretenda cessar antecipadamente o contrato, deverá informar a MEO com um pré-aviso máximo de 1 (um) mês relativamente à data de produção de efeitos da cessação. Com a produção de efeitos da cessação antecipada do contrato, os Serviços serão desligados pela MEO, deixando de ser prestados e faturados.

- Em prejuízo do disposto no ponto anterior, no que diz concretamente respeito à prestação de Serviço de Dados–Internet Móvel e Acesso à Internet WIFI (banda largamóvel), em caso de cessação antecipada do contrato, ou seja, antes de decorrido o período de fidelização, estes Serviços serão desligados pela MEO, deixando de ser prestados e faturados:

i) no último dia do mês civil em curso, quando o pedido de cessação do contrato ocorra com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente àquele dia ou ii) no final do mês civil seguinte ao que se encontrar em curso, quando o pedido de cessação ocorra com uma antecedência inferior a 15 (quinze) dias relativamente ao termo do mês civil em curso.

- Caso o cliente pretenda resolver o contrato durante o período de fidelização e pretenda o desbloqueamento de equipamento terminal adquirido, a MEO procederá à cobrança de uma contrapartida não superior a:

a) 100% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídio, no decurso dos primeiros seis meses daquele período, deduzido do valor já pago pelo cliente, bem como de eventual crédito do cliente perante a MEO;

b) 80% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídio, após os primeiros seis meses daquele período, deduzido do valor já pago pelo cliente, bem como de eventual crédito do cliente perante a MEO;

c) 50% do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídio, no último ano do período de fidelização, deduzido do valor

já pago pelo cliente, bem como de eventual crédito do cliente perante a MEO.

Optando o cliente por reter o equipamento associado no momento da celebração do contrato, a compensação devida pelo cliente não pode exceder o valor de contrapartida apurado nos termos do número anterior ou a parte remanescente da tarifa de serviço, consoante o montante que for menor.

Se não existir período de fidelização, o cálculo do valor máximo da contrapartida a pagar pelo cliente pelo desbloqueamento de equipamentos terminais, quando este seja solicitado antes de decorridos 24 meses da celebração do contrato ou da respetiva alteração, consoante o momento em que tenha sido associada ao contrato a aquisição de um equipamento bloqueado à rede da MEO, deverá fazer-se nos termos previstos no número 2.1. anterior, tendo por referência a duração máxima do período de fidelização legalmente admitida.

No caso de clientes empresariais, o previsto nos parágrafos anteriores será somente aplicável a clientes que sejam empresários em nome individual, microempresas, pequenas empresas e organizações sem fins lucrativos, salvo se estes clientes empresariais renunciarem expressamente à proteção conferida de acordo com aqueles parágrafos.

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

A. Denúncia contratual assinada pelo titular do contrato ou por seu representante, acompanhada de apresentação dos seguintes documentos:

B. 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 autorize 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) apresentação 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 cida-

dão/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.

Indisponibilidade do serviço:

Se, por motivo não imputável ao cliente, qualquer dos serviços prestados pela MEO se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a MEO, independentemente de pedido do cliente, procederá ao crédito do valor equivalente ao preço que seria devido pelo cliente pela prestação do serviço em causa durante o período em que este permaneceu indisponível, sem prejuízo do indicado especificamente em cada um dos contratos que venham a ser celebrados pelo cliente quanto à concretização do âmbito do crédito concedido ao cliente. O período de 24 (vinte e quatro) acima referido é contado a partir do momento em que a situação de indisponibilidade do serviço seja do conhecimento da MEO ou da comunicação pelo cliente.

Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 28-06-2023

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 Re-

solução 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 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.

Em caso de reclamações apresentadas pelo cliente sobre faturação, será considerado o seguinte:

- a) O cliente pode reclamar as faturas até à data de suspensão do serviço através da Área da Cliente, nas lojas MEO ou nas linhas de apoio, cujos contactos poderão ser consultados na primeira página da fatura;
 - b) O cliente poderá apresentar uma reclamação recorrendo ao Livro de Reclamações, disponível em formato eletrónico ou em qualquer uma das lojas MEO em formato de papel;
 - c) Sendo a reclamação apresentada por escrito, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, fica garantida a não suspensão do serviço até à decisão da MEO.
- Data de publicação: 04-04-2012 | Data de atualização: 12-01-2023

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.meo.pt/empresas/cliente>, numa loja, ou através do seu gestor (exclusivo para clientes com gestor), e apresentada através de qualquer um dos seguintes contactos:

- Entregue numa Lojas 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.meo.pt/empresas/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, 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: 18-05-2023

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 Multimedia, S.A. consulte <https://www.meo.pt> e <https://www.meoempresas.pt>.

Data de publicação: 28-05-2012 | Data de atualização: 18-05-2023