

Lê, por favor, as instruções de preenchimento.

## 1. Dados de cliente/titular no operador de origem

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

Nome .....

Coloca o nome de acordo com o documento de identificação que está registado no teu operador de origem.

N.º contribuinte .....

Coloca o número de contribuinte que está registado no teu operador de origem.

## 2. Informação do número a manter

Meo  Vodafone  NOS  Outro  .....

Assinala qual o teu operador de origem. Se não for nenhum dos apresentados, seleciona Outro e escreve o nome do operador.

N.º telemóvel a manter: 9 .....

Indica o número de telemóvel que pretendes manter na WOO.

Código de validação da portabilidade (CVP) do operador de origem .....

O Código de Validação da Portabilidade (CVP) é um código de 12 dígitos que é disponibilizado pelo teu operador de origem. Este código está disponível nas tuas faturas ou na tua área de cliente do operador de origem. Podes ainda pedi-lo via SMS, através da linha de apoio ou numa loja do teu operador de origem.

## 3. Cartão WOO

N.º telemóvel do teu cartão WOO: 9 .....

Indica qual o número que está no cartão WOO que recebeste (9xxxxxxx).

## 4. Data pretendida para a portabilidade

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

A portabilidade da numeração que implique intervenção física na rede, será efetivada no prazo máximo de 1 dia útil, a contar da finalização da intervenção física na rede ou da disponibilização do acesso à rede. Se preferires uma data posterior, assinala uma das opções:

Até 10 dias úteis: ..... Na data específica: ..... (dd-mm-aaaa)

Nota: só é possível em dias úteis

A data de concretização da portabilidade depende do teu operador de origem e da boa receção dos dados. Se a data pretendida para a concretização da portabilidade não corresponder a um dia útil, será implementada no dia útil posterior a essa data. Quando um pedido de portabilidade for apresentado após as 17h00 de um dia útil, considera-se como tendo sido apresentado no dia útil seguinte. Serás informado da data da mudança do número de telemóvel através de SMS.

## 5. Cedência de numeração

Se o titular do número a manter for diferente no operador de origem, então deves preencher a informação seguinte:

Nome .....

N.º contribuinte .....

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

Se és o titular do número do operador de origem e na WOO, então não precisas de preencher este bloco. Caso contrário deves preencher com o nome de acordo com o documento de identificação, número de contribuinte e número do documento de identificação.

## 6. Assinatura e Data

Titular no operador de origem

Assinatura de acordo com o documento de identificação

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

Assinatura de acordo com o documento de identificação

Este documento deve ser assinado pelo titular do número a manter de acordo com o documento de identificação.

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

Indica a data em que preenches e assinas o formulário.

#### Próximos passos:

- 1) Preenche e assina o formulário conforme documento de identificação, sem rasuras.
- 2) Submete na tua App WOO fotos dos documentos pedidos ou envia por email para manter@woo.pt.

#### Documentos a enviar:

- **Formulário de Portabilidade:**  
Foto legível do formulário preenchido e assinado.
- **Documento de Identificação (cartão de cidadão, passaporte ou título de residência):**  
Foto legível do teu documento de identificação (frente e verso)  
Foto legível do documento de identificação do atual titular do número (se não fores tu)  
Foto legível do documento de identificação do teu tutor (se fores menor de idade)

- 3) Depois de validarmos o teu pedido vamos enviar-te um SMS com a hora de início e de fim em que vai acontecer a transferência de número. Durante esse período podes ficar no máximo 3 horas sem serviço. No final da transferência podes começar a usar o cartão WOO com o teu número.

## Informações sobre o pedido de portabilidade:

Informações sobre o pedido de portabilidade:

1. A portabilidade é a funcionalidade que permite aos Clientes de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente do operador que presta o serviço, (portabilidade de operador).
2. Os princípios e regras aplicáveis à portabilidade encontram-se previstos no Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 58/2005, publicado a 18 de agosto, alterado pelos Regulamentos n.º 87/2009 publicado a 18 de fevereiro, n.º 302/2009 publicado a 16 de julho, n.º 114/2012, publicado a 13 de março de 2012 e n.º 257/2018, publicado a 8 de maio).
3. No caso de pretender portar o número de outro operador para a WOO, ao abrigo das regras sobre portabilidade, o Cliente deverá apresentar o pedido para o efeito, sendo da responsabilidade do cliente eventuais encargos associados.
4. A denúncia associada ao pedido de portabilidade extingue-se por caducidade, decorridos 3 meses sobre a data da sua apresentação junto da WOO ou por manifestação expressa da vontade do Cliente.
5. Caso o cliente tenha um serviço na modalidade de pré-pagamento, os dados fornecidos no âmbito do processo de portabilidade poderão ser disponibilizados ao operador de origem.
6. No caso do serviço telefónico móvel, após a portabilidade, o Cliente deixará de poder fazer chamadas com o cartão inicial, pelo que no caso de cartões na modalidade de pré-pagamento será automaticamente perdido o saldo positivo que eventualmente tenha à data da portabilidade.
7. Após a apresentação à WOO do pedido de portabilidade e de denúncia do contrato e logo que seja confirmada a data de efetivação da portabilidade pelo operador de origem, a WOO informará o Cliente da janela de portabilidade (período de três horas durante o qual ocorrerá a portabilidade).
8. Durante o período em que ocorre a portabilidade do(s) número(s) o Cliente poderá ficar impossibilitado de utilizar o serviço por um período máximo de 3 horas.
9. Em caso de incumprimento do prazo definido para a efetivação da portabilidade, o Cliente tem direito a uma compensação no montante de €2,5, por número, por cada dia completo de atraso.
10. Em caso de interrupção do serviço prestado através de numeração para a qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade, o cliente tem direito a uma compensação no montante de €20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade.
11. Caso o Cliente pretenda desistir do pedido: a) deverá apresentar junto da WOO o pedido b) a WOO cancelará o pedido até 12 horas seguidas nos dias úteis seguintes à sua receção, exceto quando ainda não se tenha verificado a receção da confirmação pelo operador de origem do pedido eletrónico já efetuado, caso em que o cancelamento ocorrerá após essa confirmação c) Caso já não seja possível a desistência do pedido, a portabilidade é concluída, sendo necessário iniciar novo processo de portabilidade.
12. Durante um período máximo de 3 meses após a desativação do número (período de quarentena), o Cliente pode reativar o seu número na WOO ou requerer a portabilidade para outro prestador.
13. Para efeitos do pedido de portabilidade, entende-se por dia útil qualquer dia da semana, de segunda a sexta-feira, exceto os feriados nacionais, a terça-feira de entrudo e a véspera de Natal.
14. O fornecimento incorreto dos dados, a não conformidade da assinatura no pedido de portabilidade e de denúncia do Contrato com a assinatura que consta do documento de identificação do Cliente, impossibilita a concretização do processo de portabilidade (transferência) do número para a WOO.
15. O pedido de portabilidade e denúncia contratual, bem como a respetiva documentação de suporte é conservada pela WOO por um período de 5 (cinco) anos, a contar da data de apresentação do mesmo.

Se tens dúvidas sobre como fazeres o pedido de transferência de número fala connosco através do Chat na **App WOO** ou então liga-nos para o **224004040** (custo de uma chamada para a rede fixa nacional).