

**PORTABILIDADE**  
**DOCUMENTOS EXIGIDOS PELOS DIVERSOS PRESTADORES DE**  
**SERVIÇOS TELEFÓNICOS PARA A DENÚNCIA CONTRATUAL**

Visando permitir a todas as empresas com intervenção em processos de portabilidade saber quais os documentos exigidos pelos diversos prestadores doadores/detentores (PD) para a denúncia contratual, em 01.02.2010 o ICP-ANACOM inquiriu nesse sentido as diversas empresas com obrigações de portabilidade, procedendo agora à indicação desses documentos, de forma integrada e de acordo com a informação facultada pelas empresas indicadas, sem prejuízo de posterior análise de conformidade com os requisitos legais aplicáveis.

**1. AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A.<sup>1</sup>**

- Clientes residenciais: (i) documento assinado pelo titular do serviço solicitando a desactivação do mesmo e (ii) cópia do documento de identificação;
- Clientes empresariais: (i) documento assinado pelo titular do serviço solicitando a desactivação do mesmo e (ii) cópia da certidão da empresa.

**2. CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S.A.**

(i) Documento escrito de denúncia, assinado pelo titular do contrato, (ii) cópia do documento de identificação de quem assina a denúncia, (iii) certidão do registo comercial ou documento equivalente que permita verificar que a ou as pessoas que assinam a denúncia têm poderes para representar a pessoa colectiva, sendo esse o caso, e (iv) certidão de óbito que acompanhe a denúncia quando o titular originário haja

---

<sup>1</sup> Informação prestada pela SGC Telecom – SGPS, S.A.

falecido.

### **3. COLT TELECOM - Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda**

Um formulário de denúncia, em anexo, do qual consta o espaço para assinatura do titular do contrato e ainda, em nota, que:

- Tratando-se de pessoa singular: a assinatura deve ser *reconhecida notarialmente* ou a declaração deve ser acompanhada de cópia do BI, passaporte ou outro documento de identificação emitido por entidade pública;
- Tratando-se de pessoa colectiva: a assinatura deve ser de quem tenha poderes para vincular a pessoa colectiva e reconhecida nessa qualidade, podendo, em alternativa, ser apresentado *documento que permita a respectiva conferência pela PT Comunicações* (sic).
- Tratando-se de pessoa colectiva de direito público, deverá ser aposto o selo branco em uso sobre a assinatura da(s) pessoa(s) com poderes para o acto.

### **4. CTT - Correios de Portugal, S.A.**

(i) *Um formulário preenchido pelo cliente (com dados pessoais de identificação, número de telefone a portar, número do cartão SIM, assinatura do cliente e data)*, assim como (ii) cópia do documento de identificação (cartão do cidadão, bilhete de identidade, título de residência ou passaporte); porém, no âmbito de acordo com os demais operadores móveis, conforme previsto no nº 3 do artigo 10º do Regulamento da Portabilidade, **não** é exigido pelos CTT o envio daqueles documentos, *excepto em caso de reclamação de clientes ou outras situações que obriguem a conhecer em detalhe o processo de portabilidade com vista à resolução de anomalias.*

## **5. G9SA - Telecomunicações, S.A.**

Documento de denúncia do contrato de serviço telefónico, assinado pelo cliente – ou, no caso das pessoas colectivas, pelas pessoas com poderes para o acto - com os seguintes dados:

- Identificação do cliente;
- Nome;
- Morada;
- Número de identificação fiscal;
- Números a portar.

*Esta declaração deverá reconhecer a denúncia contratual unilateral e o conhecimento das condições contratuais acordadas com a G9 TELECOMUNICAÇÕES, S.A. (sic); e devem ser fornecidas cópias dos documentos que permitam validar a assinatura do documento de denúncia anteriormente assinado, caso não seja assinado presencialmente, seja legalmente reconhecida, ou que corresponda à assinatura original do contrato. No caso das pessoas colectivas deve ser fornecida chave de acesso a certidão comercial on line (sic).*

## **6. ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.**

- Para pessoas colectivas ou equiparadas: (i) carta de denúncia assinada pela(s) pessoa(s) com poderes para vincular o titular do contrato, nessa qualidade reconhecida nos termos legalmente admitidos, podendo em alternativa ser apresentada cópia do documento que permita a respectiva conferência pelo prestador de serviços; (ii) documento de identificação de quem assina e (iii) certidão da Conservatória do Registo Comercial válida ou código de acesso à certidão permanente *on-line*/procuração ou documento equiparado. Nos casos em que seja entregue código de acesso à

certidão permanente *on-line*, tendo em conta que na data da conferência da documentação a certidão *on-line* pode não estar disponível, deverá ser entregue uma impressão da certidão *on line*;

- Para pessoas colectivas de direito público: para além do (i) documento de identificação de quem assina, (ii) deve ser aposto selo branco em uso por cima da assinatura da(s) pessoa(s) com poderes para o acto e (iii) enviada cópia do documento que confere a quem assina poderes para o acto (*estatutos da entidade*, despacho de delegação ou subdelegação de poderes) e (iv) número fiscal da entidade;
- Para pessoas singulares: (i) a assinatura deve ser reconhecida nos termos legalmente admitidos, podendo em alternativa ser apresentada cópia do bilhete de identidade, passaporte ou outro documento válido emitido por entidade pública.

A validade dos documentos é conferida no momento em que é entregue a carta de denúncia e não no momento da portabilidade e as cópias dos documentos devem ter a nitidez necessária para confirmação dos dados neles contidos.

## **7. PT Comunicações, S.A.**

A. Denúncia contratual assinada pelo titular do contrato ou por seu representante, acompanhada de fotocópia 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 efectuadas directamente pelo cliente numa Loja PT, caso o assinante exiba o respectivo 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) fotocópia do documento de identificação do representante e (B.3) fotocópia da procuração ou respectivo 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 colectivas: (C.1) certidão do registo comercial em papel ou código de acesso à certidão do registo comercial *on line* ou documento equivalente; (C.2) BI/Cartão do cidadão/passaporte de quem obriga a sociedade. Os documentos mencionados em (C1.) 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 acto. 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 respectivo código de acesso *on line* ou documento equivalente.

## **Sistemas, S.A.**

Denúncia contratual assinada pelo(s) representante(s) do assinante, reconhecida(s) por notário, advogado ou solicitador, nessa qualidade e com poderes para o acto, ou acompanhada de cópia dos seguintes documentos:

- certidão do registo comercial ou código de acesso à certidão *on line* ou documento equivalente
- BI/Cartão do cidadão/passaporte de quem obriga a sociedade.

## **9. RADIOMÓVEL - Telecomunicações, S.A.**

- Clientes Particulares: Pedido de rescisão contratual assinado pelo titular do contrato, mencionando especificamente que o mesmo se destina à efectivação de portabilidade do actual n.º de telefone, acompanhado da cópia legível do documento de identificação - BI, Cartão do Cidadão ou Passaporte.
- Clientes Empresariais: Pedido de rescisão contratual assinado pelo(s) representantes legal(ais) do titular do contrato, mencionando especificamente que o mesmo se destina à efectivação de portabilidade do actual n.º de telefone, acompanhado das cópias legíveis do registo comercial da empresa e do documento de identificação do(s) representante(s) que obrigam a empresa - BI, Cartão do Cidadão ou Passaporte

## **10. REFER TELECOM - Serviços de Telecomunicações, S.A.**

Mera manifestação de vontade escrita.

## **11. SONAECOM - Serviços de Comunicações, S.A.**

Na presente data, em caso de cessação do contrato para efeitos de

portabilidade deverá ser apresentada a seguinte documentação:

### **Negócio Optimus móvel**

- Pessoas singulares: Declaração de denúncia correctamente preenchida e devidamente assinada pelo Cliente conforme documento de identificação. Caso a assinatura do titular no contrato e na declaração coincidam, não será solicitada documentação adicional.
- Pessoas colectivas e equiparadas: Declaração de denúncia correctamente preenchida e devidamente assinada conforme documento de identificação apresentado aquando da celebração do contrato. Caso a(s) assinaturas(s) no contrato e na declaração de denúncia não coincidam, será necessário apresentar documentação adicional que comprove os poderes do(s) subscritor(es) da declaração de denúncia para vincular o titular do contrato, bem como a documentação de identificação correspondente.

### **Negócio fixo Optimus Clix**

- Pessoas singulares: Declaração de denúncia correctamente preenchida e devidamente assinada pelo titular do contrato conforme documento de Identificação, acompanhada de cópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Passaporte.

**A partir do dia 24 de Maio de 2010**, em caso de cessação do contrato para efeitos de portabilidade deverá ser apresentada a seguinte documentação:

Declaração de denúncia correctamente preenchida e devidamente assinada pelo Cliente conforme documento de identificação, acompanhada dos seguintes documentos:

- Pessoas singulares: Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Passaporte ou assinatura reconhecida;
- Pessoas colectivas e equiparadas: Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão/Passaporte ou assinatura(s) reconhecidas(s) e Certidão do Registo Comercial actualizada ou documento equiparado que comprove os poderes para o efeito.

## **12. TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.**

- No caso de se tratar da denúncia de um cartão TMN: (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 desactivar 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 colectivas: a declaração deve ser feita em papel timbrado da empresa e assinada pela(s) mesma(s) pessoa(s) que assinou/assinaram o contrato; não é exigida documentação adicional;
- No caso de denúncia do serviço UZO, não são solicitados dados nem documentos aos clientes, porque este serviço se baseia no conceito pré-pago.

## **13. VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S.A.**

Documento de denúncia contratual assinado pelo titular do contrato, acompanhado dos seguintes documentos:

- Pessoas singulares: Cópia de BI/Cartão do cidadão/passaporte, ou



assinatura reconhecida por notário, advogado ou solicitador;

- Pessoas colectivas ou equiparadas: Cópia de BI/Cartão do Cidadão /passaporte ou assinatura da pessoa que obriga a sociedade reconhecida por notário, advogado ou solicitador e também Certidão do Registo Comercial (CRC) com prazo máximo de 12 meses ou código de acesso à CRC;
- Pessoas Colectivas de Direito Público: Cópia de BI/Cartão do Cidadão/ passaporte ou assinatura da pessoa que obriga a entidade reconhecida por notário, advogado ou solicitador e documento oficial que confere poderes para o efeito.

#### **14.ZON TV CABO AÇOREANA, S.A.**

Carta assinada pelo cliente, acompanhada de cópia do respectivo documento de identificação.

#### **15.ZON TV CABO PORTUGAL, S.A.**

Carta assinada pelo cliente, acompanhada de cópia do respectivo documento de identificação.

#### **16.ZON TV CABO MADEIRENSE, S.A.**

Carta assinada pelo cliente, acompanhada de cópia do respectivo documento de identificação.