

Versão	Data
11.11	2011-12-12

Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Eletrónicas

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

ÍNDICE:

1	IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR	1.1
2	SERVIÇOS E FACILIDADES OFERECIDOS	2.1
	GLOSSÁRIO.....	2.1
2.1	Serviço Telefónico Acessível ao Público num Local Fixo	2.1
2.1.1	Acessos	2.2
2.1.2	Tipos de Comunicações e Planos de Preço	2.6
2.1.3	Serviços de Mensagens e Serviços Informativos e Listas	2.29
2.1.4	Serviços de Audioconferência e de Videoconferência	2.31
2.1.5	Facilidades de Serviço / Serviços Suplementares	2.32
2.1.6	Serviços associados aos Acessos	2.35
2.1.7	Equipamento Terminal	2.36
2.2	Serviço MEO.....	2.37
2.2.1	SERVIÇO MEO (ADSL)	2.37
2.2.2	SERVIÇO MEO FIBRA.....	2.38
2.2.3	SERVIÇO MEO SATÉLITE	2.39
2.3	Serviço SAPO.....	2.40
2.3.1	SERVIÇO SAPO ADSL	2.40
2.3.2	SERVIÇO SAPO FIBRA	2.40
2.4	Soluções de Atendimento.....	2.41
2.4.1	Serviço NÚMERO VERDE NACIONAL.....	2.41
2.4.2	Serviço NÚMERO AZUL	2.42
2.4.3	Serviço NÚMERO ÚNICO	2.42
2.4.4	Serviço NÚMERO 760 PT	2.43
2.4.5	Serviço NÚMERO VERDE INTERNACIONAL.....	2.43
2.4.6	Serviço NÚMERO VERDE UNIVERSAL.....	2.44
2.5	Outros Serviços	2.45
2.5.1	Serviço TELEGRÁFICO	2.45
2.5.2	Voice Broadcast.....	2.45
2.5.3	Serviço de TELEX	2.45
2.5.4	Serviço MÓVEL MARÍTIMO	2.45
3	PREÇOS DOS SERVIÇOS E FACILIDADES	3.1
3.1	Tarifário STF de Clientes Residenciais	3.1
3.2	Tarifário STF de Clientes Negócio / Empresas	3.1
3.3	Tarifário e oferta MEO FIBRA / MEO ADSL / MEO Satélite	3.1
3.4	Tarifário e oferta SAPO ADSL e SAPO FIBRA	3.1
3.5	[http://www.sapoadsl.pt/] ; [http://www.sapofibra.pt/] Outros tarifários e ofertas de para Clientes Residenciais.....	3.1
3.6	Outros tarifários e ofertas de para Clientes Empresariais	3.1
4	NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO	4.1
5	SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÕES E REEMBOLSOS	5.1
6	PARTICIPAÇÃO DE AVARIAS. CONTATO.....	6.1
7	MECANISMOS JUDICIAIS E EXTRAJUDICIAIS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	7.1
8	CONDIÇÕES CONTRATUAIS	8.1

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

1 IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR

PT Comunicações, S.A., com sede na Rua Andrade Corvo, nº 6, em Lisboa, matriculada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa, sob o nº 09406 (“PT Comunicações”).

CONTATOS PARA APOIO A CLIENTES / INFORMAÇÕES / APOIO TÉCNICO

Números de telefone (atendimento ao cliente):

16200 – para Clientes Residenciais / Negócio – Apoio ao Cliente / Comercial (grátis na rede fixa PTC)

16206 – para Clientes Empresariais – Apoio ao Cliente / Comercial (grátis na rede fixa PTC)

16208 – Avarias do Serviço Telefónico (grátis na rede fixa PTC)

16202 – Assistência Informática – clientes MEO e SAPO com Internet

16209 – Apoio técnico da PT – clientes MEO e SAPO

800 202 202 – Apoio técnico a Clientes com cartões telefónicos do tipo “PT Hello”; “PT Card”; “PT easytalk” e “meo kids card”

800 20 15 20 – Apoio técnico a Clientes com cartões telefónicos do tipo “PT Universal” e “Marconi Phone Card”

Os seis primeiros números estão disponíveis 24 horas por dia, todos os dias. O último número está disponível das 8h às 24:00h, todos os dias.

Endereço de Email:

Mail16200@telecom.pt – para Clientes Residenciais / Negócio

Mailempresas@telecom.pt – para Clientes Empresariais

dtp@telecom.pt – para Clientes de Postos Públicos

Sítios Internet e outros

Sítios Internet de acesso a informação de Produtos e Serviços

– Portal PT Casa

<http://www.ptcom.pt>, ou <http://casa.telecom.pt/>

– Loja Virtual PT Comunicações

<http://loja.ptcom.pt/>



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

– Telefones Públicos

http://casa.telecom.pt/PTResidencial2/Tabs/Sobre_PTComunicacoes/Telefones_publicos/Telefones+P%c3%b ablicos+PT/telefonpublicos.htm

Sítios Internet de acesso aos Tarifários da PT Comunicações e condições contratuais – ver ptos. 3. e 8.

– Lojas da PT Comunicações

Na página 'Contatos', do Portal PT Casa [<http://casa.telecom.pt>]

http://casa.telecom.pt/PTResidencial2/Tabs/Sobre_PTComunicacoes/Agentes+Autorizados+PT/lojaspt/lojaspt.htm

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

2 SERVIÇOS E FACILIDADES OFERECIDOS

GLOSSÁRIO

PTC (ou PT): PT Comunicações

PVP: Preço de Venda ao Público

STF: Serviço Telefónico Fixo

Voice-Mail: Caixa de Mensagens de Voz

SMS: Serviço de Mensagens Curtas

MMS: Serviço de Mensagens Multimédia

LR: Linha de Rede Analógica ou Linha Telefónica

RDIS: Rede Digital de Integração de Serviços

AB RDIS: Acesso Básico RDIS (2 canais)

AP RDIS: Acesso Primário RDIS (15 a 30 canais)

NT1: Terminador de rede tipo 1, ou seja o fim da linha local para o Operador de Telecomunicações e o início da rede local do Cliente.

NT1 a/b : Corresponde a um NT1 que possui um adaptador de terminal RDIS/analógico (TA) integrado

MSN: Multiple Subscriber's Number / Serviço número múltiplo

DDI: Direct Dialling In / Marcação Direta de Extensões

PTPI: plano PT Partner Internacional

PTVI: plano PT Valor Internacional

VIPlus: plano PT Valor Internacional Plus

Clientes do segmento SoHo (Small Office / Home Office): Clientes de profissões liberais e pequenas e micro empresas

GSM: Global System for Mobile – tecnologia digital utilizada pelos Operadores Móveis em Portugal

ADSL: Assymetric Digital Subscriber Line – tecnologia de acesso à Internet de banda larga e à Televisão

FTTH: Fibre to the Home – tecnologia de acesso à Televisão e à Internet suportada em Fibra Ótica até à casa do cliente

DTH: Direct to Home – tecnologia de acesso à Televisão por Satélite

2.1 Serviço Telefónico Acessível ao Público num Local Fixo

O Serviço Telefónico Acessível ao Público num Local Fixo (Serviço) é um serviço que permite fazer e receber, num local fixo, chamadas nacionais e internacionais, aceder a serviços de emergência através de um número ou números incluídos num plano de numeração telefónica nacional ou internacional.

Este Serviço pode incluir, nos termos descritos no ponto 2.1.5 a oferta, entre outros, os seguintes serviços suplementares e/ou facilidades adicionais:

- Serviços de Mensagens Escritas;
- Serviços Informativos;
- Serviços de Audioconferência e Videoconferência;

TÍTULO

Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas

- Serviços de *Voice-Mail*;
- Barramento Seletivo de Chamadas;
- Reencaminhamento de Chamadas;
- Serviço de Linha com destino Fixo;
- Identificação da Linha Chamadora e restrição da referida identificação;
- Marcação Direta de Extensões;
- Rechamada automática;
- Aviso de Chamada em espera;
- Identificação da Linha ligada/conetada e restrição da referida identificação;
- Confidencialidade;
- Sinalização 12Khz.

2.1.1 Acessos

A Linha telefónica disponibilizada pela PT Comunicações, para efeitos do acesso ao Serviço, pode ser do tipo analógica ou digital (RDIS).

2.1.1.1 Linha Analógica: descrição e ofertas

A. DESCRIÇÃO

A linha de rede analógica (LR) é o suporte físico tradicional que permite ao cliente aceder ao Serviço e fazer e/ou receber chamadas de Voz para qualquer rede nacional ou internacional, e beneficiar de planos de preços competitivos, à sua medida.

O Tarifário Base dos Clientes Residenciais de Linha de Rede analógica inclui chamadas gratuitas na Rede Fixa PT (Locais = Nacionais) nos períodos Noites e Fim de Semana *.

* As comunicações efetuadas com o prefixo 1020 não estão abrangidas pela gratuitidade dos períodos indicados.

Em alternativa, os Clientes Residenciais de linha de rede analógica podem optar por um tarifário com uma redução na mensalidade, sem chamadas gratuitas nos períodos indicados (os preços aplicados nestes horários são os do Tarifário Base Alternativo).

Por outro lado, os Clientes Empresariais de linha de rede analógica podem optar por um tarifário (Bónus Assinatura PT) com uma redução na mensalidade, tendo um preço diferenciado nas comunicações fixo-móvel, além da aplicação do tarifário base empresarial para as restantes comunicações.

Este tipo de linha telefónica pode ser complementado com outros produtos e/ou serviços oferecidos pela PT Comunicações, como sejam:

- Serviço de Televisão sobre IP (com tecnologia ADSL suportada na LR, ponto 2.2.1). Pode ser associado à oferta do serviço de TV por Satélite (com tecnologia DTH, ponto 2.2.3);
- Serviços de Internet de Banda Larga (com tecnologia ADSL suportada na LR, ponto 2.3.1);
- Serviços de Telesegurança / Televigilância;
- Serviços Suplementares e/ou Facilidades Adicionais tais como as identificadas nos pontos 2.1.2. a 2.1.6, bem como 2.4, etc..

B. OFERTAS ASSOCIADAS À LINHA DE REDE ANALÓGICA

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

PROMOÇÃO LINHA TELEFÓNICA

Esta oferta comercial destina-se a clientes residenciais da PT Comunicações, sendo especialmente vocacionada para aqueles que têm necessidades de acesso analógico para comunicações de voz ou de comunicações por voz e de acesso à Internet de banda larga (ADSL) ou de acesso à TV sobre IP, e que procuram simultaneamente soluções económicas, mobilidade e conforto.

O pacote inclui:

- A instalação de uma linha telefónica (linha de rede analógica); mas é paga uma ativação do serviço;
- Um equipamento telefónico sem fios;
- Um crédito na mensalidade da linha telefónica, durante 12 meses (período de fidelização);
- Um plano tarifário Noites e Fim de Semana ilimitado para chamadas Fixo-Fixo, e tarifário específico para chamadas Fixo-Fixo em horário normal, e Fixo-Móvel, com tarificação ao minuto.

PT ECONÓMICO

O PT Económico corresponde a uma oferta diferente da LR analógica, em que a assinatura mensal é convertível em tráfego, sendo que se aplica um tarifário alternativo ao tarifário base. Esta oferta apresenta as seguintes características principais:

- Destina-se apenas a clientes residenciais (Tipo de conta R);
- Destina-se apenas a Linhas Analógicas, sendo atribuído ao nível da Linha de Rede do Cliente, mediante o pagamento de uma ativação;
- Mensalidade do plano é totalmente convertível em tráfego Fixo-Fixo e Fixo-Móvel;
- O Plano tem associado um tarifário específico para as chamadas efetuadas em qualquer rede fixa no país (Locais=Nacionais, Locais Outros Operadores=Nacionais Outros Operadores) e Fixo-Móvel;
- A Tarificação é ao minuto inteiro, para as chamadas Fixo-Fixo e Fixo-Móvel;
- O Plano não abrange comunicações com prefixo 1020 nem comunicações para nºs não Geográficos ou sem ser STF (e.g. nível 8, 7, 3);
- Sujeito a um período de permanência de 12 meses.

Reformados e Pensionistas

Este plano contém o desconto de 50% na assinatura mensal do Acesso Analógico, oferecido pela PTC. É acessível a clientes só com uma linha de rede analógica, cujo rendimento do agregado familiar é inferior ou igual ao Ordenado Mínimo Mensal.

PT 2ª CASA

Esta oferta comercial procura responder às necessidades de utilização esporádica de uma linha telefónica para voz, segurança e internet, numa segunda habitação. Baseia-se no conceito de «pagamento em função da utilização» da linha telefónica, em detrimento da exigência do pagamento mensal da assinatura telefónica, independentemente da utilização do Serviço.



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

Esta oferta comercial destina-se a clientes residenciais da PT Comunicações com linha telefónica desta Empresa instalada na primeira habitação.

NET+LINHA [oferta descontinuada]

Esta oferta comercial destinava-se a clientes residenciais da PT Comunicações, com especial vocação para aqueles que tivessem necessidades de comunicação de voz e de acesso à Internet de banda larga (ADSL), e que procurassem simultaneamente soluções de mobilidade e conforto.

O plano tarifário associado a este pacote, inclui chamadas gratuitas na Rede Fixa PT (Locais = Nacionais) nos períodos Noites e Fim de Semana *.

* As comunicações efetuadas com o prefixo 1020 não estão abrangidas pela gratuidade dos períodos indicados.

A NET+LINHA consiste num pacote que estava destinado apenas a acessos analógicos que constituíssem novas instalações de linhas telefónicas ou mudanças exteriores.

O pacote inclui, uma linha telefónica analógica e o acesso à Internet ADSL, nas seguintes condições:

- Oferta do preço de instalação do acesso analógico;
- Um crédito mensal na fatura do Serviço;
- Oferta do Kit SAPO ADSL ou Telepac Monoposto (sujeito ao pagamento da ativação no ato de compra), sem prejuízo de poderem ser utilizados outros Kits da linha Telepac ADSL, com o PVP respetivo;
- Plano Tarifário específico.

Linha PT Hello

Esta oferta comercial, para Clientes Residenciais, consiste numa Linha Telefónica analógica à qual está associado um cartão virtual de chamadas PT pré-pago com carregamentos de 2 em 2 meses, totalmente convertíveis em chamadas. No caso de não serem consumidas integralmente no período definido, o correspondente saldo transita para os meses seguintes sem prazo limite. Tem tarifário específico, com tarificação ao minuto.

O cliente pode consultar o saldo do seu cartão em qualquer altura, e também o pode utilizar a partir de qualquer telefone público ou fixo.

2.1.1.2 Linha RDIS: descrição, tipos de acesso e características funcionais

A. DESCRIÇÃO

A linha RDIS constitui um outro tipo de acesso, que permite ao cliente aceder ao Serviço e fazer e/ou receber chamadas de voz para/de qualquer rede, nacional ou internacional.

Uma vez que se trata de uma linha digital, oferece um nível de qualidade, capacidade e fiabilidade muito significativo. A linha RDIS é capaz de transportar informação multimédia, permitindo a comunicação e tratamento, em simultâneo, de vários formatos de comunicação: som, dados (Internet), texto, gráficos, imagens e vídeo.

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

O tipo de acesso à linha RDIS pode ser básico ou primário A cada um destes tipos de acesso correspondem velocidades, respetivamente, de 128 Kbps e 2 Mbps, excluindo a sinalização.

B. TIPOS DE ACESSO RDIS E CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

	ACESSO BÁSICO	ACESSO PRIMÁRIO
Nº canais para informação (canais B a 64 kbps)	2	30
Débito no canal de sinalização (canal D)	16 kbps	64 Kbps
Débito total em linha	160 Kbps	2 Mbps

LINHA RDIS – ACESSO BÁSICO

O Acesso Básico RDIS corresponde, em termos funcionais, a 2 (duas) linhas de rede. Este acesso permite a realização de duas chamadas (voz e/ou Internet) em simultâneo, na mesma linha, garantindo um nível muito satisfatório de qualidade e velocidade de comunicação.

O Tarifário Base dos Clientes Residenciais inclui chamadas gratuitas na Rede Fixa PT (Locais = Nacionais) nos períodos Noites e Fim de Semana *.

* As comunicações efetuadas com o prefixo 1020 não estão abrangidas pela gratuitidade dos períodos indicados.

Este acesso, conhecido por 2B+D, é composto por dois canais de comunicação a 64 Kbit/s (canais B) e um canal de sinalização (canal D):

Os canais de comunicação a 64 Kbit/s são utilizados para o transporte da informação dos utilizadores, sendo cada um deles funcionalmente semelhante a uma linha de rede, em virtude de cada um transportar uma comunicação. Uma vez que há dois canais de velocidade, a transmissão pode processar-se a um ritmo superior ao atualmente possível na rede telefónica tradicional (linhas analógicas), reduzindo-se o tempo das comunicações e, em consequência, os custos.

O canal de sinalização é utilizado exclusivamente para a troca de informação entre os equipamentos terminais e a rede da PT Comunicações (neste canal não é possível transportar outro tipo de informação).

Existem duas configurações possíveis nos Acessos Básicos RDIS:

- “Ponto a ponto”
- “Ponto multiponto”:

A configuração “Ponto-a-ponto” tem esta designação porque, do ponto de vista da rede, só pode ter um equipamento ligado ao acesso. Permite a realização de duas comunicações em simultâneo e é adequada para ligar Centrais Telefónicas Privadas à RDIS. Os números são disponibilizados pela PT Comunicações, em grupos de 10 DDI, e/ou grupos de 100 DDI (Os DDI são extensões da central telefónica privada do cliente que permitem que, quem ligue do exterior, possa marcar diretamente a extensão pretendida).

A configuração “Ponto-Multiponto”, tal como o próprio nome indica, permite que haja mais do que um equipamento ligado ao acesso, até a um limite máximo de 8 MSN. Ou seja, o cliente pode ter 8 (oito) números de telefone diferentes que podem estar ligados, simultaneamente, a 8 equipamentos terminais RDIS independentes (PC, telefone, fax ou um videotelefone). O cliente só pode, no entanto, estabelecer duas comunicações em simultâneo.



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

LINHA RDIS PLUS (Acesso Básico)

O acesso básico PT RDIS Plus difere do serviço Acesso Básico, apenas pela utilização, na terminação de rede nas instalações do Cliente, de um NT1 a/b em vez de um NT1. Uma vez que o NT1 a/b possui um adaptador de terminal RDIS/analógico (TA) integrado, ele permite a ligação imediata de equipamentos analógicos, como faxes e telefones analógicos, sem que seja necessário recorrer a equipamentos adicionais.

O acesso básico PT RDIS Plus, possui quatro interfaces: 2 RDIS e 2 analógicos. Os interfaces RDIS suportam todos os Serviços Suplementares disponíveis na rede.

O Tarifário Base dos Clientes Residenciais inclui chamadas gratuitas na Rede Fixa PT (Locais = Nacionais) nos períodos Noites e Fim de Semana *.

* As comunicações efetuadas com o prefixo 1020 não estão abrangidas pela gratuidade dos períodos indicados.

LINHA RDIS – ACESSO PRIMÁRIO

O acesso primário corresponde funcionalmente a 30 (trinta) linhas de rede, o que significa que permite a realização de 30 comunicações em simultâneo. O acesso primário é também conhecido por 30B + D, ou seja, existem 30 canais de comunicação e um canal de sinalização.

Em termos de oferta comercial, a PT Comunicações disponibiliza o acesso primário em duas soluções: uma correspondente a uma oferta padrão (30 canais B), e outra correspondente a uma oferta fraccionada (15 a 30 canais B). Os clientes que têm um acesso fraccionado podem solicitar canais adicionais (um a um) desde que o acesso não exceda os 30 canais.

Este tipo de acesso apresenta necessariamente a configuração Ponto-a-Ponto (cfr. ponto 2. glossário *supra*) e é sobretudo utilizado para grandes volumes de tráfego, disponibilizando entre 15 a 30 canais de 64 Kbps para comunicações.

A principal aplicação do acesso primário é a ligação à RDIS de centrais telefónicas privadas de grande porte ou grandes computadores. Neste último caso, é possível agregar vários canais de 64 Kbps de modo a obter uma velocidade de transmissão superior. Também é disponibilizada a facilidade Marcação Directa de Extensões (DDI), em grupos de 10 e/ou 100 números.

2.1.2 Tipos de Comunicações e Planos de Preço

2.1.2.1 Tipos de comunicações efetuadas a partir de um telefone particular

A. COMUNICAÇÕES FIXO-FIXO NA REDE da PT

As Chamadas Locais PT e Nacionais PT foram fundidas em chamadas Fixo-Fixo PT, às quais se aplica o mesmo tarifário a Clientes Residenciais e o mesmo tarifário a Clientes Empresariais/ Negócio.

Locais PT – Comunicações realizadas dentro de uma área local, entre áreas locais adjacentes e entre áreas locais não adjacentes que distem entre si até 50 Km.



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

Nacionais PT – Comunicações realizadas entre áreas locais não adjacentes que distem entre si mais de 50 Km.

Açores e Madeira - Nas Regiões Autónomas as chamadas intra-arquipélago são locais. Entre arquipélagos, ou entre cada um deles e o Continente, são chamadas nacionais.

O Tarifário Base dos Clientes Residenciais de linha de rede analógica, ou de AB RDIS, inclui chamadas gratuitas na Rede Fixa PT (Locais = Nacionais) nos períodos Noites e Fim de Semana *.

* As comunicações efetuadas com o prefixo 1020 não estão abrangidas pela gratuitidade dos períodos indicados.

Em alternativa, os Clientes Residenciais de linha de rede analógica podem optar por um tarifário em que não beneficiarão de tráfego gratuito, pagando as chamadas de acordo com o seu tarifário em vigor, com uma redução na mensalidade da Linha Analógica.

B. COMUNICAÇÕES FIXO PT-OPERADOR DE REDE FIXA (PT-OPS)

Locais OPS e Nacionais OPS – comunicações entre uma linha telefónica da rede fixa da PT Comunicações, e uma linha telefónica de acesso direto de outro operador de rede fixa (gama de numeração 2), com critérios semelhantes aos das chamadas Locais PT = Nacionais PT, aplicadas à distância entre área local de origem e área local do centro do grupo de rede de destino.

C. COMUNICAÇÕES FIXO PT- PRESTADOR DE SERVIÇO DE VOZ ATRAVÉS DA INTERNET (PT-VoIP)

Comunicações com origem na rede fixa PT e destino em números de gama 30 ou VoIP nómada – numeração não geográfica, atribuída a prestadores de serviços de voz através da Internet, que não são Serviço Telefónico Fixo de acesso público.

Estas comunicações não são elegíveis para tráfego de acesso indireto.

D. COMUNICAÇÕES FIXO PT-MÓVEL

Comunicações com origem na rede fixa PT e destino nas redes móveis nacionais (gama de numeração 9): TMN, Phone-ix (CTT), Vodafone, Zon Mobile e Optimus.

E. COMUNICAÇÕES INTERNACIONAIS

Comunicações entre dois países distintos. No tarifário PT Comunicações, consideram-se comunicações internacionais as que têm origem em Portugal e destino noutra país dos grupos Europa, América, África ou Ásia-Pacífico. Nalguns países existe diferenciação de preço consoante o destino seja fixo ou móvel.

Consideram-se ainda como comunicações com origem internacional, as comunicações que têm origem noutra país dos grupos atrás indicados e com destino em Portugal, nomeadamente no que acontece com chamadas realizadas através de alguns cartões virtuais e do serviço Portugal Direto (cfr. pontos 2.1.2.4. e 2.1.2.5. *infra*).

2.1.2.2 Comunicações efetuadas a partir dos Telefones de Uso Público PT

A PT dispõe de cerca de 32.230 mil cabines telefónicas distribuídas por todo o país (via pública, CTT, espaços comerciais, aeroportos, estações de caminhos de ferro, cafés, restaurantes, entre outros)



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

Os Telefones de uso Público da PT são de fácil utilização e oferecem uma vasta variedade de opções de pagamento: moedas, cartões telefónicos PT Hello e PT Card, PT easytalk e Telecom Card PT (cfr. ponto 2.1.2.4 *infra*), cartões de crédito e cartões de débito.

A. TIPO DE TELEFONES DE USO PÚBLICO EXISTENTES. CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES

Com todos os meios de pagamento

Telefones de cobrança automática que admitem como meios de pagamento, (i) moedas, (ii) cartões telefónicos – PT Hello, PT Card, PT easytalk, Telecom Card PT (ponto 2.1.2.4 *infra*); (iii) cartão de crédito, e/ou (iv) cartão de débito.

Modo de funcionamento com moedas: para realizar uma chamada é necessário inserir moedas em montante suficiente para o início da chamada, de acordo com os impulsos iniciais exigidos para o respetivo destino. No decorrer da chamada serão utilizadas as moedas de valor mais próximo ao custo total da chamada, devolvendo as restantes.

Onde se encontram: na via pública e em locais interiores de grande afluência de público.

Para onde pode ligar: para qualquer destino (fixo, móvel, nacional, internacional).

Com Moedas + Cartões Telefónicos PT Hello, PT Card e PT easytalk

Telefones de cobrança automática que admitem como meios de pagamento, (i) moedas, (ii) cartões telefónicos – PT Hello, PT Card e PT easytalk (ponto 2.1.2.4 *infra*).

Modo de funcionamento com moedas: para realizar uma chamada é necessário inserir moedas em montante suficiente para o início da chamada, de acordo com os impulsos iniciais exigidos para o respetivo destino. No decorrer da chamada serão utilizadas as moedas de valor mais próximo ao custo total da chamada, devolvendo as restantes.

Onde se encontram: na via pública e em locais interiores de grande afluência de público, em cafés restaurantes, cartórios, cabeleireiros, entre outros locais semi públicos vigiados;

Para onde pode ligar: para qualquer destino (fixo, móvel, nacional, internacional).

Com utilização exclusiva de cartões (Cartões Telefónicos PT Hello, PT Card, PTeasytalk e Telecom Card PT + Cartões Bancários)

Telefones de cobrança automática que admitem como meios de pagamento, (i) cartões telefónicos – PT Hello, PT Card, PT easytalk e Telecom Card PT (ponto 2.1.2.4 *infra*); (ii) cartão de crédito, e/ou (iv) cartão de débito.

Onde se encontram: na via pública e em locais interiores de grande afluência de público.

Para onde pode ligar: para qualquer destino (fixo, móvel, nacional, internacional).

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

Outros (Meio de pagamento a dinheiro)

Onde se encontram: nas Estações dos CTT, nas Lojas de Telefones Públicos e Internet, em estabelecimentos comerciais devidamente identificados e distribuídos por todo o país (à excepção das áreas metropolitanas de Lisboa e Porto), e, nas Caravanas PT (temporariamente em funcionamento na época de Verão);

Para onde pode ligar: para qualquer destino (fixo, móvel, nacional, internacional);

O equipamento subjacente a este contrato é um telefone residencial, ao qual se liga um fiscalizador (vulgo contador). O cliente realiza a sua chamada, ao fim da qual o fiscalizador indica o número de impulsos a cobrar.

WEBPHONE

O Webphone é um Telefone de Uso Público inovador, com instruções disponíveis em língua portuguesa e inglesa.

Este telefone aceita como meio de pagamento os cartões telefónicos Telecom Card PT e moedas.

O Webphone PT coloca à disposição os seguintes serviços:

- Voz;
- Internet;
- E-mail;
- Vídeo e-mail e foto e-mail
- SMS
- Links de acesso direto aos serviços da PT (118 net e Loja Virtual PT), bem como Lusomundo e Diário de Notícias.

Os Webphones PT estão presentes nos seguintes locais:

- Centro Comercial Amoreiras, Lisboa
- Saldanha Residence, Lisboa
- Atrium Saldanha, Lisboa
- Fórum Telecom, Lisboa
- Hard rock café, Lisboa
- Cidade do Porto
- Fórum Almada
- Aeroporto de Lisboa
- Aeroporto Porto
- Aeroporto Madeira
- Aeroporto Açores

B. LOJAS DE POSTOS PÚBLICOS E DE ACESSO À INTERNET: SERVIÇOS / FUNCIONALIDADES, LOCALIZAÇÃO E HORÁRIO

As Lojas de Telefones Públicos e Internet da PT estão localizadas no Rossio, no Fórum Picoas, em Lisboa, e na Praça da Liberdade, no Porto, oferecendo aos clientes os seguintes serviços/funcionalidades:

Serviço TELEFÓNICO ACESSÍVEL AO PÚBLICO NUM LOCAL FIXO

- Disponibilização de telefones assistidos por um operador;
- Disponibilização de telefones de cobrança automática que admitem como meios de pagamento, consoante o telefone em causa, (i) moedas, (ii) cartões telefónicos - PT Hello, PT Card, PT easytalk e Telecom Card PT(ponto 2.1.2.4 *infra*);; (iii) cartão de crédito, e/ou (iv) cartão de débito.



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

SERVIÇO DE FAX

Envio e receção de faxes.

SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET

Consulta de sites; Chat; WebMail; Webcam; MSN; Downloads.

OUTROS SERVIÇOS E FUNCIONALIDADES

Impressão a cores e a preto e branco; Fotocópias; digitalizações; gravação de CD's; ferramentas Office (Word, Excel e Powerpoint).

LOCALIZAÇÃO E HORÁRIO DAS LOJAS PT COMUNICAÇÕES

Loja de Telefones Públicos e Internet Rossio

Praça D. Pedro IV n.º 68 Rossio 1100-000 Lisboa

Horário: Todos os dias das 9h00 às 22h00

Loja de Telefones Públicos e Internet do Fórum Picoas

Fórum Picoas

Av. Fontes Pereira de Melo, nº40 – Loja 4

1069-300 Lisboa

Horário: Todos os dias das 9h00 às 19h00

Loja de Telefones Públicos e Internet Porto

Praça da Liberdade n.º 62 loja PT

4000-322 Porto

Horário: Todos os dias das 09h00 às 19h00

A PT Comunicações dispõe ainda de um Serviço de Apoio a Clientes de Postos Públicos, disponível 24 horas por dia. Para aceder a este serviço basta marcar o número 800 202 202.

2.1.2.3 Comunicações Nacionais Assistidas e Chamadas pagas no destino

120 - CHAMADAS ASSISTIDAS NACIONAIS E A PAGAR NO DESTINO -

Com este serviço é possível fazer chamadas com apoio de operador. Só pode ter origem num telefone particular (que não seja uma cabine telefónica porque quem paga é quem origina a chamada), mas a ligação pode ser estabelecida para qualquer rede nacional fixa ou móvel.

O serviço de chamadas a pagar no destino permite a realização de chamadas sem ser necessário o cliente pagar, visto que o custo da comunicação é suportado pelo destinatário.

O acesso ao serviço, realizado a partir de telefones públicos e particulares, é gratuito, e o serviço é automático, mas pode ter apoio de um operador.

As chamadas a pagar no destino, só podem ser efetuadas, para nºs de telefone da rede fixa PT

Também permite serviço internacional com assistência (120, opção 8), ponto 2.1.2.5.

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

2.1.2.4 Comunicações efetuadas através de cartões virtuais

A. CARTÕES PRÉ-PAGOS

PT Hello

O PT Hello é um cartão telefónico virtual pré-pago com valor facial de € 5 ou € 10 (PVP com IVA incluído).

Este cartão destina-se especialmente às comunidades imigrantes que têm cada vez maior expressão em Portugal, nomeadamente provenientes do Brasil, países de Leste, Índia, Paquistão e Bangladesh, Palop's e China. Este cartão também é vocacionado para familiares de imigrantes no Brasil, na Ucrânia, na Rússia e na Polónia e para portugueses em trânsito nestes países.

A família de cartões PT Hello é constituída por cinco cartões com imagens diferentes (Brasil - € 5 e € 10, África €5, Europa de Leste – € 5 e € 10, Todos os cartões têm as mesmas características e o mesmo tarifário (cfr. ponto 3.1 *infra*). .

Caraterísticas e vantagens deste cartão:

- Faturação ao minuto: os minutos oferecidos são efetivos;
- Tarifário económico;
- Sem quaisquer custos ou taxas de manutenção/conexão;
- Linha de apoio gratuita ao cliente 24h, através do 800 202 202;
- Todos os cartões permitem fazer todo o tipo de chamadas: locais, nacionais, internacionais e rede móvel a partir de qualquer telefone da rede fixa em Portugal, incluindo cabines telefónicas, sendo o custo da chamada automaticamente debitado no saldo do cartão;
- Permite fazer chamadas com origem internacional;
- Instruções em 6 idiomas (português, espanhol, inglês, russo, hindi e chinês);
- Consulta de saldo;
- Possibilidade de efetuar Recarregamentos no Multibanco (oferta de bónus de 10% sobre o valor carregado);
- Prazo de validade de 6 meses após a primeira utilização ou de 3 anos;
- Comunicações sem ruído ou prejuízo de falha de chamada;
- Garantia de qualidade de um produto PT.

Instruções de utilização dos cartões PT Hello:

- Marque o n.º de acesso ao Serviço, que poderá ser escolhido consoante o idioma pretendido:
 - Português – 882 201 882
 - Espanhol – 882 206 882
 - Inglês – 882 202 882
 - Russo – 882 203 882
 - Hindi – 882 207 882
 - Chinês – 882 208 882
- Seguidamente, marque o n.º do cartão, que é composto por 11 algarismos, que se encontram no verso do cartão, na zona da raspadinha;
- De seguida, marque o n.º de destino, respeitando os prefixos necessários se se tratar de uma chamada internacional;



TÍTULO

Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas

- Nota: Os PT Hello NÃO devem ser introduzidos na ranhura para cartões.

Os cartões PT Hello podem ser levados para Brasil, Ucrânia, Rússia, Polónia, Espanha, França, R. Unido, Suíça e Alemanha e utilizados lá sem qualquer problema.

Os números de acesso a marcar quando se utilizam os cartões no estrangeiro são os seguintes:

- Brasil – 0800 890 3513
- Ucrânia – 8 100 3512
- Rússia – 810 800 130 1351
- Polónia – 00 800 351 11 00
- Espanha, França, Reino Unido, Suíça e Alemanha – 00800 2321 4900

Após o número de acesso, marque o nº do cartão + o nº de destino com o indicativo do país.

Instruções de Recarregamento no Multibanco

Os cartões PT são recarregáveis. No verso do cartão estão as instruções para efetuar o carregamento no multibanco, conforme instruções em baixo:

1. Pagamentos e outros serviços/ Telecomunicações/ Pagamentos PT Comunicações/ PT Hello/ PT Card
2. Introduza a referência multibanco (o nº do seu cartão)
3. Siga as instruções que lhe vão sendo dadas

PT Card

O PT Card é um cartão telefónico que possui a vantagem de poder ser utilizado nos telefones públicos a cartão de modo automático, ou seja, o cliente introduz o cartão telefónico e marca o número de destino. Ou em qualquer telefone da rede fixa, marcando o n.º de acesso presente no verso do cartão, seguido do n.º do cartão e n.º de destino.

Este produto associa assim duas vantagens: facilidade de utilização e mobilidade.

Destina-se a pequenos empresários, portugueses residentes, turistas de proximidade, espanhóis residentes, turistas, familiares de emigrantes e portugueses em trânsito por Espanha, França, Alemanha, Reino Unido e Suíça.

Tem PVP de €3, €5 e €10 (com IVA incluído).

Caraterísticas e vantagens deste cartão:

- Tem um tarifário muito competitivo para as chamadas nacionais (fixas e móveis) e internacionais (em especial para a União Europeia, Suíça e Noruega);
- Sem quaisquer custos ou taxas de manutenção/conexão;
- Linha de apoio gratuita ao cliente 24h, através do 800 202 202;
- Permite fazer todo o tipo de chamadas;
- Possibilita fazer chamadas com origem internacional;
- Instruções em 3 idiomas (português, inglês e espanhol);
- Consulta de saldo e a sua validade;
- Recarregamento no Multibanco;



TÍTULO

Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas

- Prazo de validade de 6 meses após a primeira utilização ou de 3 anos;
- Meio de comunicação fácil e prático;
- Comunicações sem ruído ou prejuízo de falha de chamada;
- Garantia de qualidade de um produto PT.

Instruções de utilização dos cartões PT Card

1. Utilização através de um telefone público com ranhura para cartões:

- Inserir o PT Card, com o chip voltado para cima;
- Ouvirá uma mensagem para a escolha do idioma pretendido (português, inglês e espanhol);
- Por fim, marque o n.º de destino respeitando os prefixos necessários se se tratar de uma chamada internacional.

2. Utilização em outros telefones públicos e em todos os telefones da rede fixa:

- Marque o n.º de acesso ao Serviço que se encontra no verso do cartão: 882 204 882;
- Seguidamente, marque o n.º do cartão, que é composto por 11 algarismos, que se encontram no verso do cartão, na zona da raspadinha;
- De seguida, marque o n.º de destino, respeitando os prefixos necessários caso se tratar de uma chamada internacional.

3. Utilização do PT Card fora de Portugal:

- Marque o n.º de acesso internacional desde Espanha, França, Reino Unido, Suíça e Alemanha (00800 2321 4900);
- Marque o n.º do seu cartão;
- Marque o n.º de destino para onde pretende ligar, com o indicativo do país.

4. Utilização do Menu do cartão PT Card

- Para consultar ou configurar o Menu, marque #0;
- O PT Card apresenta as seguintes opções de menu:
 - Opção 1: Consultar saldo disponível e validade do cartão;
 - Opção 3: Alterar informação de saldo (ativa ou desativa a informação do saldo disponível);
 - Opção 4: Alterar a informação da duração máxima da chamada (ativa ou desativa a informação da duração máxima da chamada);
 - Opção 5: Para programar idiomas (para o caso de não ter escolhido o idioma, o PT Card assume as mensagens em português, contudo, se pretender pode alterar o idioma através desta opção de menu):
 - Para Português: marque 1;
 - Para Inglês: marque 2;
 - Para Espanhol: marque 3.

Nota: Uma vez dada a confirmação do idioma escolhido, este não poderá ser alterado.

- Opção 0: para sair do Menu

PT Easytalk



TÍTULO

Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas

O PT easytalk é um cartão virtual pré-pago recarregável com um valor facial de €5 com o melhor tarifário para a Rede Fixa e Rede Móvel Internacional.

Tem PVP de €5 (com IVA incluído).

Caraterísticas e vantagens deste cartão:

- Mais económico para falar para a rede móvel internacional;
- Mais vantajoso, sem taxas de ligação/conexão nem manutenção;
- Mais seguro, com linha de apoio gratuita ao cliente 24h através do 800 202 202;
- Mais fácil, permite fazer todo o tipo de chamadas: locais, regionais, nacionais, para destinos móveis, internacionais e chamadas com origem internacional desde o Brasil, Rússia, Ucrânia, Espanha, França, Alemanha, Suíça e Reino Unido;
- Mais útil: instruções em 6 idiomas (português, inglês, espanhol, russo, hindi e chinês); Consulta de saldo;
- Mais simples, recarregável no Multibanco;
- Mais fiável, garantia de produto PT.

Telecom Card PT

O Telecom Card PT é um cartão telefónico de fácil utilização, que permite efetuar chamadas telefónicas a partir de Telefones Públicos adequados a este meio de pagamento de forma automática. Basta que introduza o cartão no telefone e marque o n.º de destino.

Este cartão não tem prazo de validade e o custo da chamada vai sendo debitado ao saldo que o cliente pré-adquiriu.

Tem PVP de €6 (com IVA incluído).

Marconi Phone Card Pré-Pago

O Marconi Phone Card Pré-Pago (MPC PP) é um cartão telefónico virtual que permite efetuar chamadas, a partir de Portugal e do estrangeiro (de cerca de 85 países), para qualquer destino, até ao valor de compra indicado no cartão.

O MPC PP está disponível em dois valores de compra (PVP): € 7,50 e € 15,00 e inclui os seguintes bónus em chamadas:

MPC PP	Bónus
Cartão de € 7,50	€ 0,50
Cartão de € 15,00	€ 1,00

Este cartão permite efetuar chamadas a partir de qualquer telefone, público ou privado, através da marcação do número de acesso (gratuito) do país em causa. Cada cartão tem associado um número próprio composto por 10 dígitos. Embora os dois últimos algarismos correspondam ao PIN, o número do cartão é introduzido no sistema num só passo de marcação visto que só é pedida a introdução do número do cartão.

O MPC PP é apresentado num desdobrável em embalagem inviolável contendo, na frente, o número do cartão (10 dígitos) e os números de acesso em Portugal e, no verso, os números de acesso ao serviço a partir do estrangeiro.



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

Caraterísticas e vantagens deste cartão:

- Possibilidade de atendimento em 6 línguas diferentes (português, espanhol, inglês, francês, alemão e russo) a partir de Portugal, através da marcação de números de acesso diferenciados. Os números de acesso a partir de Portugal são os seguintes:
 - 882 201 200 português
 - 882 201 201 espanhol
 - 882 202 202 francês
 - 882 203 203 inglês
 - 882 204 204 alemão
 - 882 205 205 russo
- O custo de cada chamada é automaticamente debitado no saldo do cartão, sendo o período de tarificação de 15 segundos;
- Informação *on-line* do saldo disponível no cartão (ao efetuar uma chamada, após a marcação do número do cartão, o cliente é informado do saldo disponível);
- Informação *on-line* do tempo de conversação (após a marcação do número de telefone de destino, o cliente é informado do tempo total de conversação de que dispõe para esse destino);
- Permite realizar chamadas automáticas ou com o auxílio de um operador. Mesmo após esgotado o crédito de um cartão, o cliente tem sempre a possibilidade de fazer uma chamada a pagar no destino com o auxílio de um operador português;
- A PT Comunicações disponibiliza a seguinte linha de apoio ao cliente: 800 20 15 20;

B. CARTÕES PÓS-PAGOS

PT Universal

O cartão PT Universal (PTU) é um cartão telefónico virtual de crédito destinado a clientes da rede fixa PT Comunicações, que permite a realização de chamadas, a partir de Portugal ou do estrangeiro (através da rede Portugal Direto - cfr. ponto 2.1.2.5. *infra*), para qualquer destino, com pagamento diferido na fatura da PT Comunicações.

Este cartão é recomendado para todos os clientes da PT Comunicações, nomeadamente para aqueles que têm necessidades de mobilidade.

Através do cartão PTU, o cliente pode fazer chamadas a partir de postos públicos ou privados, localizados em Portugal ou no estrangeiro (a partir de cerca de 85 países), para qualquer destino, beneficiando de preços muito competitivos, dispondo de vantagens significativas face aos preços dos telemóveis (nomeadamente em *roaming*) e pagando apenas as chamadas efetuadas.

O custo das chamadas é imputado na fatura emitida pela PT Comunicações, sem custos adicionais, podendo o cliente optar entre várias modalidades de pagamento (na fatura da PT Comunicações, transferência bancária ou cartão de crédito dos tipos Visa ou Euromastercard).

O cartão PTU tem um PVP de €10, (totalmente convertível em chamadas). É ainda atribuído, pela PT Comunicações ao cliente, um *bónus* em chamadas PTU no valor de € 2,50.

Uma vez esgotado este *plafond* inicial (no valor total de € 12,50), o custo das chamadas efetuadas através do cartão PTU é imputado na fatura emitida pela PT Comunicações ou através de uma das outras modalidades de pagamento que o cliente tiver escolhido para o efeito.



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

O número completo do cartão é constituído pelo número que nele se encontra impresso (composto por 7 dígitos), acrescido de um Código Secreto de Segurança (PIN). Este código é composto por quatro algarismos não impressos no corpo do cartão, e deve ser memorizado pelo titular, sendo da sua inteira responsabilidade o acesso que seja conferido a terceiros ao número completo do cartão.

As instruções relativas à utilização do PTU (informações acerca dos países onde é aceite, números de acesso, facilidades adicionais e preços) são entregues ao cliente, juntamente com o cartão.

A tarifação das chamadas é efetuada ao segundo, após os primeiros 15 segundos, existindo duas bandas horárias: o Horário Normal (dias úteis das 9h00 às 21h00) e o Horário Económico (dias úteis das 21h00 às 9h00; fins-de-semana e feriados das 0h00 às 24h00) (hora de Portugal Continental).

Caraterísticas e vantagens deste cartão:

- Este cartão não possui qualquer mensalidade, anuidade ou consumo mínimo obrigatório
- Preços muito competitivos e mais vantajosos que os das chamadas realizadas com telemóveis especialmente em *roaming* permitindo poupanças médias superiores até 65%
- Dispõe de diversas facilidades :
 - Alteração *on-line* do PIN;
 - Serviço de Clientes - ligação *lon-line* à Linha de Apoio a Clientes do cartão PTU;
 - *Plafond* de Crédito - possibilidade de associar um dado limite de crédito a cada cartão PTU;
 - Destino Único – possibilidade de limitar a utilização do cartão PTU a um único telefone de destino em Portugal ou no estrangeiro;
 - *Voice Mail* – acesso remoto ao *Voice Mail* da PT Comunicações, permitindo ao cliente aceder comodamente às suas mensagens, mesmo a partir do estrangeiro;
 - Faturação Detalhada - informação detalhada, na fatura, de todas as chamadas efetuadas através do cartão PTU, sem quaisquer custos adicionais;
 - Milhas Tap Navigator – para membros do programa Tap Navigator, atribuição de 1.000 milhas de bónus pela adesão ao cartão e realização da primeira chamada, e atribuição mensal de 1 milha por cada € 0,5 de chamadas realizadas com o cartão;
 - Assistência Personalizada – a realização das chamadas pode ser feita com o apoio de um operador, disponível 24 horas por dia e em qualquer dia do ano;
 - Descontos Adicionais – Descontos mensais que podem atingir até 15% nas comunicações com o cartão PTU, em função do volume de faturação do mesmo.

2.1.2.5 Serviços de Comunicações Internacionais

PORTUGAL DIRETO

Este serviço permite realizar chamadas do estrangeiro (de cerca de 85 países), a partir de qualquer telefone, para Portugal.

Ao marcar o número de acesso Portugal Direto, o cliente que tenha optado pelo atendimento personalizado é atendido, em língua portuguesa, por um operador que completa rapidamente a ligação. A chamada efetuada é paga, em Portugal, pelo número de destino ou outro que seja indicado.

Caso tenha selecionado o atendimento automático, o cliente estabelece a ligação seguindo as instruções constantes do menu. Neste caso, a chamada é sempre paga pelo número de destino em Portugal.

Através da rede Portugal Direto, o cliente pode também efetuar chamadas através do cartão PT Universal (cfr. ponto 2.1.2.4 *supra*).



Versão	Data
11.11	2011-12-12

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

SERVIÇO INTERNACIONAL COM ASSISTÊNCIA - 120, opção 8

Este serviço consiste na assistência a clientes em Portugal que pretendam estabelecer chamadas internacionais para destinos com difícil acesso.

O serviço está acessível a todos os clientes da rede fixa da PT Comunicações, através da marcação do número 120 (acesso gratuito). O pagamento das comunicações é efetuado através da fatura PT Comunicações.

2.1.2.6 Planos de Preço de Tráfego Nacional

A. PLANOS DE PREÇO VOCACIONADOS PARA CLIENTES RESIDENCIAIS

A PT Comunicações oferece aos clientes os seguintes **Planos de Preços**:

A.1 Planos de Minutos Ilimitados

Plano PT Fixo 24

Plano de minutos ilimitados em chamadas 24 horas por dia na rede fixa (n^{os} começamos por 2). O serviço tem uma política de utilização responsável (PUR) traduzida no limite de 1000 minutos por mês.

Plano Total PT [plano descontinuado]

Plano de minutos ilimitados em chamadas 24 horas por dia na rede fixa (n^{os} começamos por 2) e para números VoIP nómada.

Este plano ainda inclui SMS gratuitos para a rede fixa PT e para a rede móvel TMN.

Plano Local PT

Plano de minutos ilimitados (i) em chamadas locais para qualquer Rede Fixa, em qualquer hora e dia da semana, e (ii) em chamadas nacionais para qualquer rede fixa, efetuadas entre as 19h00 e as 9h00 de segunda a sexta-feira. Às chamadas no país (fusão das locais e nacionais) nos restantes horários, aplica-se o Tarifário Base PT.

Plano Noites Grátis PT

Plano de minutos ilimitados em chamadas efetuadas, em Portugal, para qualquer rede fixa, entre as 19h00 e as 9h00 de segunda a sexta-feira. Nos restantes horários, aplica-se o Tarifário Base PT.

Aos 4 planos *supra* referidos está associado um tarifário fixo-móvel próprio (cfr. ponto 3. *infra*).

A.2 Planos de Minutos Ilimitados

Com esta família de planos, a PT Comunicações oferece minutos ilimitados em tráfego local e nacional para destinos de qualquer rede fixa no(s) horário(s) do dia da semana que o cliente escolha.

PT Manhãs dias úteis, das 9h00 às 13h00;

PT Tardes dias úteis, das 13h00 às 17h00;



TÍTULO

Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas

PT Tardes dias úteis, das 17h00 às 19h00;
PT Noites dias úteis, das 19h00 às 21h00;
e o **PT Fim de Semana** à 6ªf, Sáb. e Dom., das 0h00 às 24h00. Inclui feriados nacionais.

São concedidos descontos se o cliente subscrever mais do que um Plano Ilimitado.

A.3 Planos de Minutos Mensais

Através da subscrição dos Planos de Minutos Mensais *infra* descritos e mediante o pagamento de uma quantia mensal, o cliente pode beneficiar de um número de minutos de conversação previamente estipulado, a utilizar, num determinado mês, em chamadas locais e nacionais, dentro do horário de cada plano.

Condições e características técnicas:

- Os minutos incluídos nestes planos abrangem o período de faturação e os que não forem utilizados não transitam para o mês seguinte;
- Tarifação ao segundo;
- Estes Planos são válidos apenas para as chamadas efetuadas a partir do número de telefone que o cliente indicar;
- Todas as chamadas efetuadas fora do âmbito destes planos são tarifadas de acordo com os preços em vigor;
- Esta oferta é automaticamente renovada não existindo um período mínimo de permanência.

Tipos de Planos de Minutos Mensais:

PT 100

Pacote com 100 (cem) minutos por mês, utilizáveis em chamadas (locais e nacionais) para a rede fixa PT, nos dias úteis, das 21h00 às 9h00 e aos fins de semana das 0h00 às 24h00.

PT 200

Pacote com 200 (duzentos) minutos por mês, utilizáveis em chamadas (locais e nacionais) para a rede fixa PT, nos dias úteis, das 19h00 às 9h00 e aos fins de semana das 0h00 às 24h00.

PT 200 Total

Pacote de 200 (duzentos) minutos por mês, utilizáveis em chamadas (locais e nacionais) para a rede fixa PT, todos os dias, das 0h00 às 24h00.

Os minutos não utilizados não são acumuláveis em meses seguintes.

A.4 Planos Tarifários e de Desconto

Plano Noite e Fim de Semana

Plano que inclui comunicações gratuitas para a rede fixa à Noite (das 21h às 9h) e Fim de Semana. Nas comunicações fixo-fixo nos restantes horários e nas comunicações fixo-móvel existe tarifa própria.

PT Fixo-Móvel Preferido

Plano tarifário alternativo para comunicações fixo-móvel, que oferece um preço por minuto mais reduzido para a rede móvel escolhida pelo cliente. As comunicações fixo-móvel para as restantes redes móveis são efetuadas ao abrigo de outro preço.



Versão	Data
11.11	2011-12-12

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

PT Family Box

Oferta convergente Fixo-Móvel, que, mediante uma mensalidade, permite efetuar comunicações gratuitas do telefone de casa para 5 n.ºs de telemóveis TMN à escolha, dos n.ºs de telemóveis TMN escolhidos para o telefone de casa e entre os telemóveis TMN escolhidos.

Existe uma variante, Family Box Light, que não contempla as comunicações entre os n.ºs de telemóveis.

Os dois planos têm preços específicos aplicáveis a clientes MEO Fibra e MEO ADSL com VOZ Fixa integrada, e MEO Satélite com linha de rede associada. As restantes comunicações são faturadas ao tarifário do cliente.

Estes planos estão sujeitos a uma política de utilização responsável (PUR), com um máximo de 1000 minutos por cada n.º fixo ou móvel.

Local +

Este plano de desconto aplica-se às chamadas locais (na mesma área local), efetuadas para 3 (três) números à escolha do cliente. Não existem custos associados à alteração dos números escolhidos. O desconto é aplicado através de uma redução fixa por cada chamada efetuada.

Família e Amigos

Este plano de desconto permite ao cliente efetuar chamadas, com desconto, para 5 (cinco) destinos nacionais da rede da PT Comunicações e/ou internacionais.

Os descontos atribuídos nas chamadas nacionais PT Comunicações são os seguintes: (i) 20 % no horário normal e (ii) 35% no horário económico.

Relativamente às chamadas internacionais, aplicam-se descontos: (i) 10% para consumo mais baixo e (ii) 15% para consumo mais elevado.

B. PLANOS DE PREÇO VOCACIONADOS PARA CLIENTES NEGÓCIO / EMPRESAS

B.1 Planos de Desconto

Planos PT Voz Plus

Com esta família de planos, a PT Comunicações associa numa única mensalidade, a assinatura da Linha Telefónica Analógica ou Acesso Básico RDIS*, e a possibilidade de falar ilimitadamente para todos os destinos da rede fixa nacional e 1000 minutos para Espanha, durante 24h/ dia.

Existem duas modalidades alternativas: uma que inclui ainda, tráfego Fixo-Móvel para destinos TMN da empresa cliente; e outra que inclui 1500 minutos de tráfego Internacional para 21 países europeus e EUA e Canadá, além da oferta base do PT Voz Plus.

* por canal

PT Voz Plus, das 0h00 às 24h00.
PT Voz Plus e FM Intracliente
PT Voz Plus Internacional



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

Planos Minutos ao nível da Conta

Através do pagamento de uma determinada quantia mensal, uma empresa ganha minutos de conversação para todas as linhas telefónicas incluídas na sua fatura.

Planos de Minutos Acumuláveis

Através do pagamento de uma determinada quantia mensal, uma empresa ganha minutos de conversação, acumuláveis para todas as linhas telefónicas incluídas na respetiva fatura. Os minutos que não forem utilizados num determinado mês transitam para o mês seguinte, até ao limite máximo de três vezes o *plafond* de minutos incluídos no plano.

Os planos **País** destinam-se a efetuar chamadas locais e nacionais terminadas na rede PT e na rede de outros operadores de rede fixa nacionais.

Os planos **País FM**, destinam-se a efetuar chamadas para as redes móveis nacionais.

Planos Minutos ao nível do Cliente

- País, País + Móvel
- Planos Grupo Empresarial

A cada plano corresponde um custo mensal, que confere ao cliente o direito de utilizar um determinado número de minutos por mês.

Os minutos comprados serão desagregados pelas categorias de tráfego e a sua distribuição será efetuada pelo conjunto de contas pertencentes ao grupo de clientes ou ao cliente. A aplicação dos pacotes, no caso dos grupos económicos, é repercutida nas faturas das empresas que o constituem, na proporção do tipo de tráfego que cada uma consome.

B.2 Planos Tarifários e Mistos

Plano Flat Chamada

Este plano estabelece um montante fixo por chamada, independentemente do seu destino e duração. É válido para chamadas locais e nacionais da rede fixa PT, com duração máxima limitada (1 hora), a partir da qual a chamada é tarifada de acordo com o tarifário base.

Caraterísticas Técnicas:

- Aplicável a tráfego telefónico com origem na rede fixa PT;
- Aplicável ao nível da conta de uma determinada empresa;
- Adesão gratuita;
- Mensalidade de € 3,95 (s/ IVA).
- Duração do período máximo taxaço: 1 hora.
- Custo de € 0,10 (s/ IVA) por chamada atingir a duração máxima de 1 hora;
- Taxaço através do tarifário base depois de esgotada a primeira hora;
- Uma única banda horária.

Plano U

Apresenta preços diferenciados para as chamadas locais e nacionais da rede fixa PT, consoante o período horário e o dia da semana (dia útil / fins de semana e feriados) em que são realizadas.

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

Plano Recompensa

Atribui 1 euro (s/ IVA) de desconto por cada 120 minutos que o cliente efetuar na rede fixa PT, em comunicações locais, nacionais e fixo-móvel. O plano é atribuído a clientes que sejam titulares de linhas de rede simples (acessos analógicos), ou de acessos RDIS (básicos ou primários).

Caraterísticas Técnicas:

- Aplicável a tráfego telefónico com origem na rede fixa PT, em comunicações locais, nacionais e fixo-móvel;
- Aplicável ao nível de uma determinada empresa;
- Adesão gratuita;
- Mensalidade gratuita;
- Faturado ao minuto;
- Válido 24 horas por dia e todos os dias de semana (única banda horária).

	Valor s/ IVA
Preço por minuto tráfego local	€ 0,0413
Preço por minuto tráfego nacional	€ 0,0413
Preço por minuto tráfego fixo-móvel	€ 0,2479

PT Simples

Através deste plano, aplicável ao nível da linha (linha analógica ou AB RDIS multiponto), o cliente pode beneficiar de um desconto de €0,83 na fatura, até um máximo de €13,66, por cada 30 chamadas locais, nacionais e fixo-móvel efetuadas nesse mês, a partir da rede PT (valores sem IVA).

O tarifário aplicável é simples: aplica-se uma tarifa única nas chamadas fixo-fixo rede PT e outra nas chamadas fixo-móvel (para qualquer rede móvel).

Plano Empresas Total

Possibilita a aplicação de um tarifário especial às comunicações locais e nacionais na rede da PT Comunicações, em função do volume de faturação total mensal no Serviço Telefónico Fixo (excluindo Listas Telefónicas, IVA e TMDP), para comunicações originadas nas linhas telefónicas de que o Cliente é titular, previamente contratadas à PT Comunicações.

Este plano permite, ainda, a aplicação de um desconto sobre o montante de faturação em tráfego local e nacional fixo PT, cujo valor depende do volume de faturação atingido mensalmente e do período de permanência no plano.

Caraterísticas Técnicas

- Aplicável a tráfego telefónico com origem na rede fixa PT, em comunicações locais, nacionais;
- Aplicável globalmente a um determinado cliente (considera todas as contas do cliente, como um todo);
- Adesão gratuita;
- Mensalidade gratuita;
- Faturado ao segundo a partir do primeiro minuto;
- Prémio de fidelização - descontos adicionais para clientes que subscrevam e utilizem o plano por um período superior a um ano.

Os preços da Tabela 1 serão aplicados mensalmente a todas as comunicações automáticas locais e nacionais na rede da PT Comunicações.

TÍTULO
Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas

Tabela 1 - Tarifa de referência (PLANO TARIFÁRIO)

Preço por minuto	Local	Nacional
Tarifário Ref. (sem IVA)	€ 0,0440	€ 0,0640

Tarifação ao segundo a partir do 1º minuto

No final de cada mês, é apurada a Faturação Total de Serviço Telefónico - Fixo do cliente, a que corresponderá um dos escalões apresentados na Tabela 2, sendo creditado no saldo do cliente, no mês seguinte de faturação, um montante que corresponde ao diferencial entre o preço faturado ao cliente nas comunicações locais e nacionais (que será sempre o 1º escalão do plano) e o preço do escalão constante da Tabela 2, a que se refere a sua faturação total de serviço telefónico fixo.

Tabela 2 - PLANO TARIFÁRIO

Faturação Mensal Total STF (valores sem IVA)	Local	Nacional
Preços por minuto		
€ 0 - € 50	€ 0,0440	€ 0,0640
€ 50,01 - € 250	€ 0,0420	€ 0,0610
€ 250,01 - € 500	€ 0,0400	€ 0,0590
€ 500,01 - € 1000	€ 0,0380	€ 0,0570
€ 1000,01 - € 5000	€ 0,0370	€ 0,0560
> € 5000	€ 0,0360	€ 0,0550

Descontos nas comunicações Fixo-Fixo na rede PT Comunicações

- Os descontos nas comunicações fixas na rede da PT Comunicações são concedidos no mês seguinte de faturação, desde que o volume total mensal de faturação do cliente, em comunicações locais e nacionais originadas nas linhas telefónicas a que se encontram associadas as contas identificadas, seja igual ou superior ao montante mínimo definido na tabela 3 *infra*;
- O desconto é concedido no mês seguinte de faturação mediante crédito na fatura mensal respetiva e é calculado em função do volume de comunicações locais e nacionais, bem como do tempo de permanência no plano, de acordo com a tabela 3 *infra*.

Tabela 3: Plano Descontos de Tráfego Fixo-Fixo

Faturação Mensal L+N (valores sem IVA)	Desconto 1º ano	Desconto anos seguintes
€ 10- € 30	3%	5%
€ 30,01- € 50	6%	8%
€ 50,01- € 100	9%	11%
€ 100,01- € 500	12%	14%
€ 500,01- € 1000	15%	17%
> € 1000	18%	20%

Plano oPTion

O Plano oPTion constitui uma oferta competitiva para as empresas, pois agrega Planos Tarifários e de Desconto, proporcionando ainda descontos e bónus, de modo a que cada empresa usufrua do plano mais adequado ao seu perfil de tráfego.

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

Plano Mega

O Plano Mega baseia-se numa oferta agregadora de Planos Tarifários e Planos de Desconto, para o tráfego nacional, internacional e fixo-móvel, de modo a que cada empresa usufrua do plano ideal para o seu perfil de tráfego.

Plano PT Intersites

As comunicações de voz locais, regionais e nacionais realizadas, pelo cliente, para linhas de rede de que este é titular, são tarifadas como comunicações locais, de acordo com o tarifário em vigor na linha de rede de origem de cada comunicação.

Caraterísticas Técnicas (valores s/ IVA)

- As listas de números PT Intersites só podem incluir números da rede fixa PT, e têm obrigatoriamente que pertencer às diversas contas dos clientes;
- Adesão - o valor da adesão varia com o nº de linhas:
 - Até 10 linhas de rede: € 5
 - Superior a 10 linhas de rede: € 0,60 x nº linhas de rede
 - Cada alteração à lista de números: € 0,60;
- Anuidade € 60, exceto se o cliente permanecer no plano durante mais de 12 (doze) meses, caso em que beneficiará de isenção da anuidade;
- Mensalidade gratuita;
- O cliente tem de possuir um Plano Mega ou oPTion numa das contas;
- O cliente tem de possuir 4 (quatro) moradas de instalação distintas.

Planos de preço Fixo-Móvel

Plano Fixo-Móvel

Este plano tarifário oferece uma escolha diferenciada para o tráfego fixo-móvel.

Plano de desconto Fixo-Móvel

Com este plano o cliente usufrui sempre de descontos, qualquer que seja o nível de consumo global em tráfego local, nacional, internacional e fixo-móvel.

2.1.2.7 Planos de Preço de Tráfego Internacional

A. PLANOS INTERNACIONAIS VOCACIONADOS PARA CLIENTES RESIDENCIAIS

PT Happy Hour Internacional

Plano que concede um número ilimitado de minutos por mês em chamadas realizadas todos os Domingos, das 21h00 às 22h00, para destinos fixos na Europa (Alemanha, Andorra, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Vaticano, Luxemburgo, Noruega, Reino Unido, Suécia e Suíça), e para destinos fixos e móveis nos EUA e Canadá.

Planos Minutos Mensais

Mediante o pagamento de um determinado valor mensal, estes planos permitem que o cliente usufrua de um certo número de minutos por mês em comunicações internacionais realizadas, no horário *infra* definido, para a rede fixa do(s) país(es) abrangido(s) por cada uma das ofertas.



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

Caraterísticas Técnicas

- Os minutos incluídos nestes planos abrangem o período de faturação e os que não forem utilizados não transitam para o mês seguinte;
- Tarifação ao segundo;
- A faturação mensal é apresentada na sua fatura PT Comunicações;
- Estes Planos são válidos apenas para as chamadas efetuadas a partir do número de telefone que o cliente indicar;
- Todas as chamadas efetuadas fora do âmbito destes planos são tarifadas de acordo com os preços em vigor;
- Esta oferta é automaticamente renovada e não exige tempo mínimo de permanência.

Planos Minutos Diários

Mediante o pagamento de um determinado valor mensal, estes planos permitem que o cliente usufrua de um certo número de minutos por dia em comunicações internacionais realizadas, no horário económico, para a rede fixa do(s) país(es) abrangido(s) por cada uma das ofertas.

Caraterísticas Técnicas:

- Os minutos incluídos nestes planos abrangem o período de faturação e os que não forem utilizados não transitam para o mês seguinte;
- Tarifação ao segundo;
- A faturação mensal é apresentada na fatura PT Comunicações;
- Estes Planos são válidos apenas para as chamadas efetuadas a partir do número de telefone indicado pelo cliente;
- Todas as chamadas efetuadas fora do âmbito destes planos são tarifadas de acordo com os preços em vigor.

PT Relação Internacional

Este plano permite a obtenção de reduções substanciais no preço das comunicações internacionais, apresentando as caraterísticas ideais para os clientes que pretendem manter-se em contato com quem está mais longe.

Caraterísticas Técnicas:

- Três bandas horárias:
 - Período Normal - Dias Úteis, das 9h00 às 19h00
 - Período Económico alargado – Dias Úteis, das 19h00 às 9h00
 - Fim-de-semana;
- Faturação ao segundo após o primeiro minuto;
- A ativação deste plano é feita por número de telefone e os preços correspondentes são apenas aplicáveis ao número escolhido pelo cliente para fazer as suas chamadas;
- Mensalidade por ativação do plano;
- Isenção de mensalidade para clientes com consumo superior a valor pré-definido, ou que adiram também ao plano de preços PT Internacional Desconto ou Família e Amigos PT;
- Abrange todas as comunicações internacionais automáticas de saída cujos destinos estejam contemplados na tabela de preços deste plano.

PT Alegro Internacional



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

Este plano permite que o cliente determine um consumo base mensal de acordo com as suas necessidades, transferindo-se para o mês seguinte o que não for usufruído. O cliente pode ainda usufruir de um valor de bónus mensal.

Caraterísticas Técnicas:

- Horário único, independente da hora do dia e dia da semana;
- Faturação ao segundo após o primeiro minuto;
- O cliente escolhe o consumo base que mais se adapta às suas necessidades, entre 3 valores à escolha, e que é totalmente convertível em chamadas internacionais. Caso não esgote o montante escolhido, ele será automaticamente transferido para o mês seguinte;
- A ativação deste plano é feita por número de telefone e os preços correspondentes são apenas aplicáveis ao número escolhido pelo cliente;
- Abrange todas as comunicações internacionais automáticas de saída cujos destinos estejam contemplados na tabela de preços do plano;
- O saldo das comunicações é apresentado todos os meses na sua fatura da PT Comunicações.

PT Internacional Desconto

Este plano permite obter descontos crescentes em função do volume de faturação apresentado para o país escolhido. Os descontos aumentam na razão diretamente proporcional ao consumo.

Caraterísticas Técnicas:

- Desconto progressivo entre 10% e 20% em função do consumo do cliente para o país escolhido, a partir de um valor mínimo;
- Independentemente da hora do dia e dia da semana;
- Anuidade;
- São abrangidos por este plano as comunicações efetuadas através do Tabela Base Internacional, PT Relação Internacional, Serviço telefónico internacional com Assistência da Operadora (120, opção 8), e Portugal Direto;
- O cliente pode usufruir de desconto em chamadas realizadas para vários países devendo, para o efeito, realizar uma adesão ao PT Internacional Desconto por cada país pretendido.

B. PLANOS INTERNACIONAIS VOCACIONADOS PARA CLIENTES NEGÓCIO / EMPRESAS

PT Partner Internacional

Plano tarifário alternativo para chamadas internacionais, que apresenta preços 10% inferiores no horário económico, e que permite um nível significativo de poupança quando comparado com o tarifário base.

Caraterísticas:

- Faturação ao segundo a partir do primeiro minuto;
- Períodos Horários: Empresarial (9h00-21h00) e Económico (21h00-9h00);
- Possibilidade de beneficiar de descontos adicionais (PT Star, PT Star Plus, PT Tri-Star e PT Prime Rate)
- Europa Zona 1 compreende os países: Espanha, França, R. Unido, Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Finlândia, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Suécia, Suíça e Noruega.
- Europa Zona 2 compreende os países: Chipre, Eslováquia, Eslovénia, Estónia, Hungria, Letónia, Lituânia, Malta, Polónia e Rep. Checa;
- As “Comunicações Internacionais Avançadas” (efetuadas a partir de terminais RDIS, com condições de transmissão de alta qualidade) têm um acréscimo de 20% face aos preços deste plano.



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

PT Valor Internacional

Plano tarifário alternativo para chamadas internacionais que apresenta preços independentes da hora do dia e do dia da semana em que são realizadas e que permite um nível significativo de poupança quando comparado com o tarifário base.

Caraterísticas

- Faturação ao segundo a partir do primeiro minuto.
- Mensalidade (por conta/fatura) convertida em tráfego: € 19,95 (s/ IVA)
- Possibilidade de beneficiar de descontos adicionais (PT Star, PT Star Plus, PT Tri-Star e PT Prime Rate)
- As “Comunicações Internacionais Avançadas” (efetuadas a partir de terminais RDIS, com condições de transmissão de alta qualidade) têm um acréscimo de 20% face aos preços deste plano.

PT Valor Internacional Plus

Plano Tarifário alternativo para chamadas internacionais que apresenta preços independentes da hora do dia e do dia da semana em que são realizadas, e que permite um nível de poupança ainda maior, quando comparado com o tarifário base.

Caraterísticas

- Faturação ao segundo a partir do primeiro minuto;
- Mensalidade (por conta/fatura) convertida em tráfego: € 25 (s/ IVA);
- Possibilidade de beneficiar de descontos adicionais (PT Star, PT Star Plus, PT Tri-Star e PT Prime Rate);
- As “Comunicações Internacionais Avançadas” (efetuadas a partir de terminais RDIS, com condições de transmissão de alta qualidade) têm um acréscimo de 20% face aos preços VIPlus.

PT Prime Time Internacional

Plano Tarifário alternativo para chamadas internacionais que apresenta preços diferenciados por duas bandas horárias - horário económico alargado e horário empresarial -, e que permite um nível de significativo de poupança quando comparado com o tarifário base.

Este plano é ideal para empresas do ramo hoteleiro.

Caraterísticas

- Sem custos de adesão;
- Faturação ao segundo a partir do primeiro segundo;
- Mensalidade de € 10,00 (s/ IVA);
- Duas bandas horárias, com período alargado nos dias úteis das 18h00 às 9h00 e aos fins-de-semana/feriados (para corresponder ao perfil do ramo hoteleiro);
- Possibilidade de ter associado Planos de Desconto (PT Star, PT Tri-Star e PT Prime Rate);
- Possibilidade de associação aos Planos oPTion e Mega, combinando vantagens nas chamadas internacionais e nacionais.

PT Star Internacional

O PT Star Internacional é um Plano de Descontos criado especialmente para empresas/negócios que mantêm comunicações internacionais frequentes com um país em particular.



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

Seja qual for a hora do dia ou o dia da semana, o cliente usufrui sempre de um desconto de 20% nas comunicações internacionais realizadas para o país de destino escolhido.

Quando combinado com os planos PTPI, PTVI ou VIPlus, este plano permite que o cliente beneficie de ainda maiores reduções nas comunicações internacionais.

Caraterísticas

- Mensalidade, de €9,98 (sem IVA). Estão isentos da mensalidade os clientes que tenham aderido ao plano PTPI, PTVI ou VIPlus;
- Aplicáveis ao nível da conta do cliente;
- Incompatível com o PT Tri-Star.

PT Star-Plus Internacional

O PT Star Plus (opção adicional ao PT Star) é um Plano de Descontos criado especialmente a pensar nas empresas/negócios que mantêm comunicações internacionais frequentes com mais do que um país.

Seja qual for a hora do dia ou o dia da semana, o cliente usufrui sempre de um desconto de 10% nas comunicações internacionais realizadas para os dois países de destino escolhidos .

Quando combinado com os Planos PTPI, PTVI ou VIPlus, este plano permite que o cliente beneficie de reduções adicionais nas comunicações internacionais.

Caraterísticas

- Mensalidade, de € 5 (sem IVA). Estão isentos da mensalidade clientes que tenham aderido ao plano PTPI, PTVI ou VIPlus;
- Aplicáveis ao nível da conta do cliente;
- Possibilidade de poder beneficiar em conjunto com os descontos do PT Star;
- Incompatível com o PT Tri-Star.

PT TriStar Internacional

O PT Tri-Star é um Plano de Descontos criado especialmente a pensar nas empresas/negócios que mantêm comunicações internacionais frequentes com vários países.

Seja qual for a hora do dia ou o dia da semana, o cliente usufrui sempre de um desconto de 18% nas comunicações internacionais para três países de destino escolhidos.

Quando combinado com os Planos PTPI, PTVI ou VIPlus, este plano permite que o cliente beneficie de reduções adicionais nas comunicações internacionais.

Caraterísticas

- Mensalidade, de €15 (sem IVA). Estão isentos da mensalidade clientes que tenham aderido ao plano PTPI, PTVI ou VIPlus;
- Aplicáveis ao nível da conta do cliente;
- Incompatível com o PT Star e com o PT Star Plus.

PT Prime Rate



TÍTULO **Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas**

O PT Prime Rate é um Plano de Descontos criado especialmente a pensar nas empresas/negócios que mantêm comunicações internacionais frequentes com qualquer país.

O Plano consiste num Desconto percentual (de 10% a 15%) que é variável em função do Volume de Faturação Mensal do Cliente, correspondente às comunicações internacionais abrangidas pelo Plano (PTPI, PTVI, VIPlus, PT Universal, Número Verde Internacional e Número Verde Universal).

Combinado com os Planos PTPI, PTVI ou VIPlus, permite ao cliente beneficiar de ainda maiores reduções nas comunicações internacionais.

Caraterísticas

- Mensalidade gratuita.
- Aplicáveis ao nível da conta do Cliente
- Incompatível com o PT Star Plus

Planos Minutos Mensais (PT Preços para o Seu Negócio)

Os Planos de Minutos Mensais, permite ao Cliente por um determinado valor mensal efetuar X minutos por mês em comunicações internacionais, em qualquer horário, para a Rede Fixa do(s) país(es) abrangido(s) por cada uma das ofertas.

Caraterísticas Técnicas

- Pacote de Minutos aplicado ao nível da Conta.
- Faturação ao segundo a partir do primeiro segundo.
- Abrange todas as chamadas internacionais efetuadas a partir das linhas de rede PT, para os destinos e tipo de rede definidos.
- Os minutos não consumidos num mês, não transitam para o mês seguinte.
- Pacotes compatíveis entre si e acumuláveis.
- Os minutos não abrangidos pelo plano são faturados de acordo com o tarifário em vigor na conta do Cliente.
- Esta oferta é automaticamente renovada e sem tempo mínimo de permanência

Pacotes Internacionais para Empresas

Os Planos de Minutos Mensais, permite ao Cliente por um determinado valor mensal efetuar X minutos por mês em comunicações internacionais, em qualquer horário, para a Rede Fixa do(s) país(es) abrangido(s) por cada uma das ofertas.

Caraterísticas Técnicas

- Pacote de Minutos aplicado ao nível do Cliente.
- Faturação ao segundo a partir do primeiro segundo.
- Abrange todas as chamadas internacionais efetuadas a partir das linhas de rede PT, para os destinos e tipo de rede definidos.
- Os minutos não consumidos num mês, não transitam para o mês seguinte.
- Os pacotes podem ser combinados entre si até atingir o nível de minutos mensais de tráfego adequados ao perfil de Cliente.
- Pacotes compatíveis entre si e acumuláveis.
- Os minutos não abrangidos pelo plano são faturados de acordo com o tarifário em vigor na conta do Cliente.

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

- O Valor da Mensalidade e do Desconto é efetuado no mês “n” tendo por base a Faturação do mês “n-1”.

2.1.3 Serviços de Mensagens e Serviços Informativos e Listas

A. SERVIÇOS DE MENSAGENS

SMS

O Serviço SMS permite aos clientes da rede fixa PT:

- Enviar e receber mensagens SMS entre telefones da rede fixa da PT Comunicações e entre estes e qualquer rede móvel ou endereço de *e-mail*;
- Enviar mensagens SMS a partir da Internet (<http://smspt.sapo.pt>) para a rede PT e para as redes móveis.

MMS

O serviço MMS permite aos clientes da rede fixa PT:

- Enviar e receber mensagens MMS entre telefones da rede fixa;
- Enviar mensagens MMS a partir da rede fixa para as redes móveis;
- Receber em telefones da rede PT mensagens MMS enviadas a partir das redes móveis;
- Enviar mensagens MMS para endereços de *e-mail*;
- Enviar mensagens MMS a partir da Internet (<http://mms.sapo.pt>).

B. SERVIÇOS INFORMATIVOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Serviço Informativo Nacional (118)

Através deste serviço, o cliente pode obter informações sobre números de telefone, endereços e/ou nomes/designações comerciais de clientes.

Serviço 118+

Este serviço surge como complemento do Serviço Informativo Nacional (118).

Depois de fornecida a informação solicitada através do Serviço 118, o cliente é convidado a aceitar a realização automática da chamada para o destinatário pretendido. Caso a resposta seja afirmativa, o sistema procederá de imediato ao estabelecimento da ligação.

Se o destinatário estiver ocupado, o estabelecimento automático da ligação será repetido por duas vezes. Caso o insucesso se mantenha, o cliente ouvirá uma mensagem informando que não foi possível realizar a chamada.

Caso o cliente queira tentar outro número, basta aguardar que a chamada seja transferida para o operador, o qual poderá efetuar uma nova pesquisa, repetindo-se o processo automático de anúncio do número de telefone e a tentativa de estabelecimento automático da chamada.

A funcionalidade do convite para o estabelecimento da chamada já se encontra disponível para os utilizadores da rede móvel TMN. Não é acedível a partir de Telefones Públicos, nem a partir das redes de outros operadores.

Serviço de Informações 1820 – Informações com Ligação

Serviço de Informações Nacionais



TÍTULO

Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas

Através do Serviço 1820, que se encontra acessível a partir de redes fixas, móveis e Internet (www.1820.pt) e dispõe de atendimento 100% personalizado, o cliente poderá obter informações nacionais, relativas a:

- Números de telefone, nomes ou moradas de telefones particulares, organismos oficiais e empresas, n.ºs úteis e códigos postais;
- Farmácias de serviço;
- Informação de horários de transportes, de itinerários e de trânsito em tempo real, da previsão meteorológica, da programação de TV;
- Reserva de viagens; Informação do cartaz de cinema, e compra de bilhetes para espetáculos e de alguns jogos de futebol;;
- Informação financeira e noticiosa (bolsa, notícias); Pesquisa de internet;
- Resultados de jogos (euromilhões, totoloto, totobola),

Serviço de Informação de Listas Telefónicas Internacionais (de 177, passou a 1820)

Serviço especializado na prestação de informações de números de telefone internacionais através da indicação do nome e localidade pretendidos.

Serviço de Informações Internacionais (de 179, passou a 1820)

Este serviço consiste na prestação de diversas informações sobre a rede internacional de telecomunicações, tais como: diferenças horárias, indicativos de países e cidades, duração e preço de chamadas já efetuadas e números de acesso ao serviço Portugal Direto.

Não há limite de informações por chamada.

Este serviço permite ainda a realização de chamadas para números de qualquer rede (call completion).

Este serviço está acessível a todos os clientes da rede fixa da PT Comunicações e de outros prestadores, através do número 1820.

Para mais informações, consulte o site www.1820.pt.

C. LISTAS TELEFÓNICAS

No âmbito da prestação do Serviço Universal, a PT Comunicações disponibiliza aos utilizadores uma lista telefónica completa, sob a forma impressa e/ou em suporte eletrónico, que, nos termos da lei, abranja todos os assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público.

D. SERVIÇOS INFORMATIVOS ESPECIAIS E OUTROS

12400 - Portal de Voz

O Portal de Voz disponibiliza os seus serviços através de reconhecimento vocal ou mediante a marcação das teclas indicadas no menu dos serviços.

Depois de marcar o número 12400 na rede fixa da PT Comunicações, através de voz ou da marcação de teclas, o utilizador selecciona a informação que pretende ouvir. Entre outras, encontram-se disponíveis informações relacionadas com:

- Totoloto, Totobola, Lotarias e Euro Milhões;
- Previsão do Tempo;
- Notícias;
- Informações Desportivas;

**TÍTULO****Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas**

- Informação Horária;
- Despertar e Mensagens (Felicitações, Lembrete);

Serviço Despertar

O Serviço de Despertar está disponível 24 horas, todos os dias, para os clientes da rede fixa da PT Comunicações. Os registos dos pedidos de despertar têm de ser feitos a partir de uma linha de rede fixa PT, utilizando o número de telefone que será utilizado para efetuar o despertar.

O serviço é automático e conta com o apoio de um operador.

Através da chamada de despertar o cliente obtém ainda uma breve informação acerca da previsão do estado de tempo para o próprio dia.

Mensalidade para o Serviço de Despertar

Os clientes habituais do Serviço Despertar ou outros que saibam antecipadamente que irão utilizá-lo com frequência, podem aderir a este serviço e, mediante o pagamento de apenas uma mensalidade, poderão registar os pedidos que desejarem para toda a família, durante o mês respetivo.

2.1.4 Serviços de Audioconferência e de Videoconferência

CONFERÊNCIA A TRÊS

Este serviço permite que três interlocutores, em três telefones distintos, conferenciem numa só chamada.

Através deste serviço, o cliente pode colocar em espera uma chamada por ele originada ou recebida, e efetuar ou atender uma outra chamada com um terceiro interlocutor, ficando os três interlocutores ligados em conferência.

Os outros dois interlocutores podem ser de qualquer rede.

PT MULTIVOZES - Serviço de Audioconferência

Este serviço permite juntar até 25 pessoas numa só chamada.

O acesso ao serviço é feito através da marcação do número 120 e é prestado por um operador, disponível 24 horas por dia.

A audioconferência pode ser pedida de imediato ou ser reservada através de marcação prévia.

Este serviço tem de ser originado na rede fixa da PT Comunicações, mas pode incluir participantes de outras redes fixas nacionais ou internacionais, bem como redes móveis.

Os custos inerentes a este serviço podem ser pagos, na totalidade, por quem origina o serviço, ou ser repartidos pelos participantes que estão a utilizar a rede fixa da PT Comunicações.

SERVIÇO DE VIDEOCONFERÊNCIA

Este serviço permite a comunicação audiovisual interativa entre pessoas que se encontram geograficamente distantes, em Portugal ou no estrangeiro.

Através da videoconferência, é possível criar um ambiente de reunião virtual no qual todos os participantes podem ver e ouvir os seus interlocutores e intervir em qualquer momento, como se estivessem no mesmo local

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

físico. Constituem aplicações possíveis da videoconferência (i) a participação em acções de formação ou seminários, (ii) assistência a demonstrações, e (iii) a projecção de documentos ou objetos.

As vantagens das reuniões virtuais, são muito reais:

- Sendo uma alternativa a deslocações, permitem, conseqüentemente, uma redução significativa de custos em viagens e estadias;
- Permitem reuniões mais frequentes – nomeadamente com pessoas cuja agenda se encontra habitualmente muito preenchida;
- Maior produtividade – através de uma filosofia de reuniões mais flexível e eficaz;
- Comunicação face-a-face – garantia de maior eficácia em negócios mais delicados;
- Rapidez acrescida na tomada de decisões – ao facilitar o envolvimento simultâneo de todos os intervenientes na decisão, independentemente das suas localizações;
- Expansão geográfica do mercado – permitem demonstrar remotamente serviços e produtos;
- Suporte de aplicações emergentes – entre as quais, o Trabalho Cooperativo, a Telemedicina e a Formação à distância.

2.1.5 Facilidades de Serviço / Serviços Suplementares

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.

VOICE MAIL FAMILIAR

Este serviço possibilita que o cliente beneficie das funcionalidades do *Voice Mail*, e permite que o mesmo número de telefone tenha várias caixas de mensagens: uma para cada membro da família (até um máximo de nove) com acesso restrito, através de códigos pessoais.

Cada pessoa tem um código pessoal para aceder às suas mensagens e poderá posteriormente consultar (apagar, guardar) a mensagem recebida.

VOICE MAIL FIXO MÓVEL

Este serviço permite associar um telemóvel da rede TMN ao *Voice Mail* de um telefone da rede fixa da PT Comunicações, ficando assim o cliente com um *Voice Mail* único - *Voice Mail Fixo Móvel*.

Este serviço facilita a utilização do *Voice Mail* pois permite ao cliente ser notificado no telemóvel e fazer a consulta das mensagens depositadas no telefone da rede fixa, através do telemóvel.

O serviço *Voice Mail Fixo Móvel* tem de estar associado ao Serviço *Voice Mail* ou ao Serviço *Voice Mail Familiar*.

BARRAMENTOS

Serviço que possibilita ao cliente barrar a possibilidade de fazer 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



TÍTULO

Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas

saída. Também se encontra disponível um serviço de barramento de chamadas controlado pelo utilizador, que permite que este iniba, por intermédio de uma *password*, as chamadas para determinados destinos, conforme o nível de restrição escolhido.

REENCAMINHAMENTO DE CHAMADA

Este serviço permite encaminhar para qualquer destino (fixo, móvel ou internacional) as chamadas destinadas a qualquer número da rede fixa da PT Comunicações.. 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

Permite a um 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.

Este serviço é disponibilizado em duas vertentes distintas: A programação pode ser feita na central, não sendo possível o cliente alterá-la, podendo ser uma programação imediata ou temporizada; 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.

IDENTIFICAÇÃO DA LINHA CHAMADORA NAS CHAMADAS EFETUADAS

A identificação da linha chamadora é um serviço facultado 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 telefónico acessível ao público em local fixo ou em momento posterior, mediante pedido escrito dirigido à PT Comunicações.

Ocultação do número no destino (CLIR)

A ocultação do número no destino é um serviço facultado 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 nacional de emergência 112.

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

Ocultação da recepção da identificação da linha chamadora (Rejeição do CLIP)

O serviço de ocultação da recepção da identificação da linha chamadora nas chamadas recebidas é disponibilizado, gratuitamente, a todos os clientes da PT Comunicações mediante pedido formulado por escrito e em qualquer momento.

REJEIÇÃO, PELO CHAMADO, DE CHAMADAS ANÓNIMAS

O serviço de rejeição pelo chamado de chamadas anónimas consiste na possibilidade do cliente chamado recusar o atendimento de chamadas não identificadas.

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



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

IDENTIFICAÇÃO DA LINHA CONECTADA/REENCAMINHADA

A identificação da linha conectada/reencaminhada é um serviço facultado 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.

OCULTAÇÃO, PELO DESTINO, DA APRESENTAÇÃO NA ORIGEM DO NÚMERO CHAMADO (COLR)

A ocultação, pelo destino, da apresentação na origem do Número chamado é um serviço facultado ao cliente chamado, que permite a este, em caso de reencaminhamento de chamadas para o seu número, impedir a identificação da sua linha ao chamador.

Esta facilidade é gratuita.

MARCAÇÃO DIRETA DE EXTENSÕES

Este 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 as 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 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

Serviço que permite que o 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.

AVISO DE CHAMADA EM ESPERA

Este serviço 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.

CONFIDENCIALIDADE

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

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

SINALIZAÇÃO 12 Khz

Este serviço de emissão de um sinal, a partir das centrais de comutação da PT, permite a visualização da informação de taxação durante e no final da comunicação, em telefones RDIS (AOC-advice of charge), ou, para telefones analógicos, através de um fiscalizador de chamadas.

O sinal enviado – de 12 kHz – é emitido por impulsos, com durações do Tarifário base dos Telefones Públicos.

2.1.6 Serviços associados aos Acessos

A. PT MUDANÇA DE CASA

O pedido de Mudança de Casa consiste na solicitação, por parte do cliente, da alteração do local de instalação dos seus serviços. A alteração poderá ser com ou sem alteração de morada, e é gratuita.

B. MIGRAÇÕES DE TECNOLOGIA

Migração de Linha de Rede Analógica para Acesso RDIS

A migração para Acesso Básico RDIS consiste na substituição de linhas de rede analógica por um Acesso Básico RDIS; A migração para Acesso Primário RDIS é a substituição de acessos a 2Mbits RFC (Acesso Diginet), ou de 15 ou mais linhas analógicas, por um Acesso Primário RDIS.

Nas migrações para Acessos RDIS *Standard*, mantém-se o número de origem (sem prejuízo da atribuição de números novos); nas migrações para Acessos RDIS com DDIs, todos os números são novos.

Migração de Acesso RDIS para Linha de Rede Analógica

A migração para linha de rede analógica consiste na substituição de Acessos Básicos RDIS com ou sem DDI's, ou de PT RDIS Plus por uma linha de rede analógica.

Nos casos de migração de Acessos Básicos RDIS com DDI's para linhas de rede analógica, não será possível a manutenção de qualquer número de serviço.

C. ALTERAÇÕES DE CONFIDENCIALIDADE

Alterações entre os diferentes “tipos” de confidencialidade:

- 0 - Não confidencial
- 1 - Confidencialidade total
- 2 - Confidencial morada
- 3 - Confidencial nome contrato (apenas aplicável ao Serviço Informativo BD118).
- 4 - Confidencial morada nome contrato (apenas aplicável ao Serviço Informativo BD118).

Esta opção permite alterar o tipo de Confidencialidade que o Cliente pretende e do tratamento a que os seus Dados Pessoais podem ser submetidos.

A Confidencialidade em termos do contrato de SFT, é caracterizada em 4 vertentes e numa questão, com os seguintes valores possíveis:

TÍTULO
Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas

Confidencialidade	Valores Possíveis
Informativo completo (118) PTC	0 - Não confidencial 1 - Confidencialidade total 2 - Confidencial morada 3 - Confidencial nome contrato 4 - Confidencial morada nome contrato
Outros informativos (118net, 1820, SMS118) PTC	0 - Não confidencial 1 - Confidencialidade total 2 - Confidencial morada 3 - Confidencial nome contrato 4 - Confidencial morada nome contrato
Listas completo PTC	0 - Não confidencial 1 - Confidencialidade total 2 - Confidencial morada
Outras listas (SMS4090) PTC	0 - Não confidencial 1 - Confidencialidade total 2 - Confidencial morada
Opõe-se à disponibilização dos seus dados pessoais constantes das listas e nos serviços de informações da PT Comunicações cuja busca não tenha por base o nome, mas sim o número de telefone e/ou morada	S – Sim N - Não

A alteração destes atributos irá refletir-se na informação divulgada nas Listas e nos Serviços Informativos.

Relativamente ao Tratamento de Dados Pessoais encontra-se caracterizado nas seguintes questões, que podem ter os valores “S” (Sim) ou “N” (Não):

Opõe-se ao Tratamento dos dados pessoais constantes do Pedido de Serviço e dos seus dados de tráfego e/ou de localização para as finalidades seguidamente indicadas:

- Acções de comunicação e marketing da PT Comunicações, mediante a utilização de aparelhos de chamada automática (correio eletrónico, SMS, MMS ou outros)
- Comercialização dos serviços e produtos da PT Comunicações
- Prestação de Serviços de Valor Acrescentado pela PT Comunicações

2.1.7 Equipamento Terminal

ALUGUER DE EQUIPAMENTO TERMINAL

A PT Comunicações disponibiliza aos seus Clientes o aluguer opcional de telefone simples para acessos analógicos.

Existem para o efeito diversos equipamentos tecnologicamente desenvolvidos.

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

2.2 Serviço MEO

2.2.1 SERVIÇO MEO (ADSL)

O MEO é uma solução inovadora que lhe permite ter:

TELEVISÃO

- Acesso a 15 canais de televisão se aderir ao pacote Total 6 Light ou ao Talk Light; até 75 canais, se aderir aos pacotes, MEO Total 15, ao MEO Total 24, ao MEO Talk ou só TV.
- Ou acesso a 120 canais fixos de televisão se aderir aos pacotes MEO Total 15 Plus, ao MEO Total 24 Cine Plus, MEO Surf 24, ou MEO Talk Plus (ver informação sobre pacotes MEO).
- Possibilidade de gravar facilmente um programa diretamente na MEOBox (Inclui gravador digital);
- Acesso a um conjunto de canais e conteúdos em Alta Definição (HD)*;
- Possibilidade de ver Filmes do Videoclube e Canais TV no televisor, no PC, no Tablet e Smartphones – serviço MEO GO!;
- Serviço Music Box;
- Acesso a serviços interativos: Guia TV (programação de todos os canais subscritos), MEO kids (área lúdica para crianças), Fotos (visualização de fotografias na TV e partilha das mesmas com outros clientes MEO), acesso ao Facebook, Informação do portal SAPO (notícias, farmácias de serviço, trânsito) e Bloqueio de visualização de canais e conteúdos, entre outros;

INTERNET BANDA LARGA

- Acesso à Internet até 24Mb, e com tráfego nacional e internacional ilimitado

TELEFONE

- Sem assinatura mensal;
- Chamadas telefónicas ilimitadas para todas as redes fixas (números começados por 2) 24H/dia, e redes fixas internacionais de 30 países, das 21h-9h, com política de utilização responsável (ver informação sobre Pacotes MEO ADSL), exceto nos pacotes Light, com Chamadas telefónicas ilimitadas para todas as redes fixas (números começados por 2) à Noite (21h-9h) e Fim de Semana (0h-24h).

VIDEOCLUBE

- Mais de 3.500 filmes disponíveis para alugar sem sair de casa. Filmes em Alta Definição;
- Possibilidade de visualizar imediatamente e durante 24 horas;
- Títulos dos filmes não aparecem discriminados na fatura (poderá no entanto solicitar este detalhe, caso o pretenda);
- Funcionalidades de DVD, como Pausa, Avançar e Retroceder.
- Filmes, Documentários, Música, Séries dos canais FOX, conteúdos EuroSport e outros.

BANDA LARGA MÓVEL

- Acesso gratuito até 100 MB/mês (adesões ao tarifário SAPO Banda Larga Zero);

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

- Acesso à internet em qualquer parte.

*A visualização de canais em Alta Definição está sujeita a validação técnica aquando da instalação.

2.2.2 SERVIÇO MEO FIBRA

O MEO Fibra é um serviço de televisão digital com transmissão através de uma rede de fibra ótica que lhe permite ter:

TELEVISÃO

- Com acesso a mais de 120 canais em 3 Televisões (ver informação sobre pacotes MEO Fibra)
- Acesso a canais em todas as televisões sem necessidade de MEOBox ficando com os 70 canais disponíveis via RF;
- Possibilidade de gravar facilmente um programa ou série diretamente na MEOBox DVR Full HD (inclui gravador digital), mesmo que o programa já esteja a terminar;
- Acesso a um conjunto de canais e conteúdos em Alta Definição (HD).
- Possibilidade de ver Filmes do Videoclube e Canais TV no televisor, no PC, no Tablet e Smartphones – serviço MEO GO! Com 3 opções;
- Serviço Music Box; e serviço MEO Jogos;
- Acesso a serviços interativos: Guia TV (programação de todos os canais subscritos), MEO kids (área lúdica para crianças), Fotos (visualização de fotografias na TV e partilha das mesmas com outros clientes MEO), acesso ao Facebook, Informação do portal SAPO (notícias, farmácias de serviço, trânsito) e Bloqueio de visualização de canais e conteúdos, entre outros;

Nas televisões sem MEOBox não terá acesso aos serviços interativos (nomeadamente a Gravação Digital e o VideoClube), canais em Alta Definição e Canais Premium.

INTERNET

- Acesso à Internet até 200 Mb, com tráfego nacional e internacional ilimitado (upload 10Mb), dependendo do pacote a que aderir (ver informação sobre pacotes MEO Fibra)

TELEFONE

- Sem assinatura mensal;
- Chamadas telefónicas ilimitadas para todas as redes fixas (números começados por 2) 24H/dia, e redes fixas internacionais de 30 países, das 21h-9h, com política de utilização responsável (ver informação sobre Pacotes MEO Fibra).

VÍDEOCLUBE

- Mais de 3.500 filmes disponíveis para alugar sem sair de casa. Filmes em Alta Definição;
- Possibilidade de visualizar imediatamente e durante 24 horas;
- Títulos dos filmes não aparecem discriminados na fatura (poderá no entanto solicitar este detalhe, caso o pretenda);

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

- Funcionalidades de DVD, como Pausa, Avançar e Retroceder.
- Filmes, Documentários, Música, Séries dos canais FOX, conteúdos Eurosport e outros.

BANDA LARGA MÓVEL

- Acesso gratuito até 100 MB/mês (adesões ao tarifário SAPO Banda Larga Zero);
- Acesso à internet em qualquer parte.

2.2.3 SERVIÇO MEO SATÉLITE

O serviço MEO Satélite é suportado pela captação de sinal do satélite HISPASAT e a oferta está disponibilizada em todo o território nacional, incluindo as regiões autónomas.

O MEO Satélite é um serviço de televisão digital mas, também, permite aos clientes usufruir de uma oferta integrada de Televisão, Internet (ADSL) e Telefone à medida das suas necessidades.

As principais vantagens que o cliente tem com o serviço MEO Satélite são:

- Preço mais competitivo do mercado
- **Mais de 80 canais**, com os melhores conteúdos de entretenimento, desporto, infantil, filmes e séries, documentários, música e informação
- **Vários Pacotes Base à escolha do Cliente**
- **Acesso a Canais Premium**
- **Canais exclusivos e em Alta Definição**
- **Recetor Digital de Alta Definição (HD)** - Equipamento preparado para Alta Definição
- **GRAVADOR DIGITAL** - Capacidade para gravar até 300 horas com qualidade digital
- **GUIA TV** - Programação para os 7 dias seguintes, permitindo gravação direta
- **PAUSA TV** - Possibilidade de parar a emissão em direto e retomar quando quiser
- **ARQUIVO DE GRAVAÇÕES** - Gestão personalizada das gravações mediante criação de pastas pessoais
- **MEO Kids GO!** – já disponível no Satélite, com conteúdos Música, Desporto, Aprender (Port, Matem, Hist, Tecnol, Artes), Descobrir e Brincar
- **A melhor imagem de satélite do mercado** (MPEG4 e DVBS2 com Recetor Digital HD by Philips)



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

2.3 Serviço SAPO

2.3.1 SERVIÇO SAPO ADSL

O SAPO ADSL é o serviço de Internet Fixa da PT Comunicações. Este serviço é comercializado a clientes com o serviço telefónico PT Comunicações, em linhas analógicas, para todo o território nacional, incluindo as regiões autónomas. Nas Zonas SAPO o valor da assinatura telefónica já está incluído na mensalidade do serviço SAPO ADSL. A validação das zonas SAPO poderá ser feita nos pontos de vendas, através do 16200 ou no site de produto www.netsapo.pt.

Existem vários tarifários SAPO ADSL (Pré-pago e Pós-Pagos) disponíveis, podendo os clientes optar pelo que melhor se adequa ao seu perfil de utilização.

As principais vantagens que o cliente tem com este serviço são:

- Internet a alta velocidade
- Modem sem fios por apenas €25
- Chamadas grátis para a rede fixa nacional 24H/dia nas zonas SAPO, e das 21h-9h (plano Noites) nas outras zonas
- Tráfego ilimitado (na adesão à Fatura Eletrónica e Débito Direto)
- Banda Larga Móvel grátis até 100MB/mês (não inclui placa de acesso)
- Solução Grátis de Antivírus da BitDefender
- Acesso gratuito aos hotspots da rede PT Wi-Fi até 2GB/mês, válido para Clientes com tarifários pós-pagos (promoção válida até 31 Dez.2011).

2.3.2 SERVIÇO SAPO FIBRA

O SAPO Fibra tem um potencial de largura de banda (velocidade de acesso à Internet) quase ilimitado, o que só é possível com uma rede 100% Fibra até casa do cliente.

Este serviço é comercializado para clientes do território nacional, incluindo as regiões autónomas. A validação da cobertura de Fibra poderá ser feita nos pontos de vendas, através do 16200 ou no site de produto www.sapofibra.pt.



TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

Atualmente já existem três pacotes do Sapo Fibra disponíveis.

As principais vantagens que o cliente tem com este serviço são:

- Velocidade de download e upload garantidas
- Rede 100% Fibra Ótica até casa do cliente
- A velocidade de upload mais rápida do mercado (10Mbps).
- Chamadas grátis para as redes fixas nacionais 24h /dia
- Sem assinatura telefónica
- Banda Larga Móvel Grátis até 100MB/mês

2.4 Soluções de Atendimento

2.4.1 Serviço NÚMERO VERDE NACIONAL

Este serviço, cujos números se iniciam por 800, permite disponibilizar um acesso gratuito a quem liga.

O titular do número verde suporta na totalidade os custos das chamadas, podendo optar por um conjunto de funcionalidades que lhe permitirão rentabilizar os contatos recebidos, nomeadamente:

- Encaminhar as chamadas para diferentes destinos em função da área geográfica de onde é feita a chamada;
- Reencaminhar as chamadas para outro ponto de atendimento quando a linha está ocupada ou quando a chamada não é atendida no destino principal;
- Programar um encaminhamento diferenciado por dia/hora, de acordo com o horário de funcionamento desejado pelo cliente;
- Distribuir as chamadas por vários destinos de acordo com quotas percentuais;
- Disponibilizar anúncios nas situações pretendidas, de forma flexível, com ou sem depósito de mensagens;
- Permitir ou não o acesso a partir das redes móveis;
- Limitar o acesso da rede fixa a determinadas regiões.

No âmbito deste serviço, o cliente pode ainda usufruir das seguintes funcionalidades:

- Escolher números facilmente memorizáveis;
- Optar por um plano de preços específico caso tenha um reduzido volume de tráfego;
- Encaminhar as chamadas para destinos internacionais ou para destinos da rede móvel;
- Aceder a informação estatística detalhada sobre a qualidade do atendimento telefónico prestado;

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

- Efetuar alterações futuras das linhas de suporte sem que tal obrigue a mudar o número 800 comunicado ao mercado.

Nota: este serviço só se encontra disponível para acesso a partir do território nacional.

2.4.2 Serviço NÚMERO AZUL

O acesso a este serviço, através da marcação dos números se iniciam por 808, acarreta um custo equivalente ao de uma chamada local PT para clientes residenciais.

Trata-se de um serviço cujo custo é repartido entre os utilizadores e o titular do serviço, e o seu valor depende da área/rede de origem da chamada.

O titular do número azul pode optar por um conjunto de funcionalidades que lhe permitem rentabilizar os contatos recebidos, nomeadamente:

- Encaminhar as chamadas para diferentes destinos em função da área geográfica de onde é feita a chamada
- Reencaminhar as chamadas para outro ponto de atendimento quando a linha está ocupada ou quando a chamada não é atendida no destino principal;
- Programar um encaminhamento diferenciado por dia/hora, de acordo com o horário de funcionamento desejado pelo cliente;
- Distribuir as chamadas por vários destinos de acordo com quotas percentuais;
- Disponibilizar anúncios nas situações pretendidas, de forma flexível, com ou sem depósito de mensagens;
- Permitir ou não o acesso a partir das redes móveis;
- Limitar o acesso da rede fixa a determinadas regiões.

No âmbito deste serviço, o cliente pode ainda usufruir das seguintes funcionalidades:

- Escolher números facilmente memorizáveis;
- Optar por um plano de preços específico caso tenha um reduzido volume de tráfego;
- Encaminhar as chamadas para destinos internacionais ou para destinos da rede móvel;
- Aceder a informação estatística detalhada sobre a qualidade do atendimento telefónico prestado;
- Efetuar alterações futuras das linhas de suporte sem que tal obrigue a mudar o número 808 comunicado ao mercado.

Nota: este serviço só se encontra disponível para acesso a partir do território nacional.

2.4.3 Serviço NÚMERO ÚNICO

Este serviço, cujos números se iniciam por 707, permite ao titular do número único beneficiar das funcionalidades próprias de um “Serviço Não Geográfico” sem que tal obrigue a suportar os custos das chamadas recebidas.

TÍTULO

Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas

O titular do número único pode optar por um conjunto de funcionalidades que lhe permitem rentabilizar os contatos recebidos, nomeadamente:

- Encaminhar as chamadas para diferentes destinos em função da área geográfica de onde é feita a chamada
- Reencaminhar as chamadas para outro ponto de atendimento quando a linha está ocupada ou quando a chamada não é atendida no destino principal;
- Programar um encaminhamento diferenciado por dia/hora, de acordo com o horário de funcionamento desejado pelo cliente;
- Distribuir as chamadas por vários destinos de acordo com quotas percentuais;
- Disponibilizar anúncios nas situações pretendidas, de forma flexível, com ou sem depósito de mensagens.

No âmbito deste serviço, o cliente pode ainda usufruir das seguintes funcionalidades:

- Escolher números facilmente memorizáveis;
- Efetuar alterações futuras das linhas de suporte sem que tal obrigue a mudar o número 707 comunicado ao mercado;
- Aceder a informação estatística detalhada sobre a qualidade do atendimento telefónico prestado;
- Atender chamadas efetuadas a partir de outros países.

Nota: neste serviço, os pontos de destino terão de ser linhas nacionais da rede fixa.

2.4.4 Serviço NÚMERO 760 PT

Este serviço, cujos números se iniciam por 760, destina-se essencialmente à utilização em concursos e passatempos.

Trata-se de um serviço exclusivo para chamadas de muito curta duração, que pode ser ativado designadamente em televotações ou em serviços de resposta múltipla.

O serviço pode adaptar-se a variadíssimos tipos de utilização, pelo que cada projeto deve ser objeto de uma avaliação técnica específica que confirmará a respetiva viabilidade de implementação.

2.4.5 Serviço NÚMERO VERDE INTERNACIONAL

O serviço Número Verde Internacional (NVI) permite a realização de chamadas gratuitas num país à escolha do cliente, para os números de destino previamente escolhidos, sendo os custos das comunicações suportados pelo cliente.

A numeração deste serviço varia de país para país, sendo o número composto pelo prefixo respetivo de cada país e por um número atribuído após a adesão

O NVI apresenta as seguintes facilidades adicionais:

- Multidestino
- Encaminhamento Temporal

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

- Reencaminhamento de chamadas
- Controlo de Segurança
- Distribuição % de Chamadas
- Anúncios Específicos

O NVI abrange todas as comunicações efetuadas através do(s) número(s) de Acesso Internacional atribuído(s) para o efeito a partir do(s) país(es) indicado(s) pelo cliente, bem como todas as comunicações para os destinos, nacionais ou internacionais, igualmente indicados pelo cliente

Este serviço é acessível a partir de qualquer telefone público ou privado do país em causa. No entanto, em algumas redes GSM, o acesso ao NVI pode estar barrado, ou pode implicar o pagamento de uma taxa de utilização por parte do operador da rede móvel.

No ramo hoteleiro o acesso pode estar barrado ou implicar o pagamento de uma taxa adicional.

2.4.6 Serviço NÚMERO VERDE UNIVERSAL

O serviço Número Verde Universal (NVU) permite a realização de chamadas gratuitas para um conjunto de países escolhido pelo cliente através da utilização de um mesmo número de acesso.

Os números de destino são escolhidos pelo cliente, que também suporta os custos das comunicações.

A numeração do NVU não depende do país de destino. O número escolhido pelo cliente é universal e não sofre qualquer alteração, seja qual for o país onde é utilizado. O formato do número é o seguinte: + 800 XXXX XXXX; Sendo + o código de acesso internacional no país de origem, e XXXX XXXX o número atribuído pela UIT.

O NVU apresenta as seguintes facilidades adicionais:

- Multidestino
- Encaminhamento Temporal
- Reencaminhamento de Chamadas
- Controlo de Segurança
- Distribuição % de Chamadas
- Anúncios Específicos

O NVU abrange todas as comunicações efetuadas através do(s) número(s) de Acesso Internacional atribuído(s) para o efeito a partir do(s) país(es) indicado(s) pelo cliente, e para os destinos, nacionais ou internacionais, igualmente indicados pelo cliente.

O NVU é acessível a partir de qualquer telefone público ou privado do país em causa. No entanto, em algumas redes GSM o acesso ao NVU pode estar barrado, ou pode implicar o pagamento de uma taxa de utilização por parte do operador da rede móvel.

No ramo hoteleiro, o acesso poderá estar barrado ou implicar o pagamento de uma taxa adicional



Versão	Data
11.11	2011-12-12

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

2.5 Outros Serviços

2.5.1 Serviço TELEGRÁFICO

Este serviço permite enviar mensagens escritas nacionais e internacionais.

Os telegramas podem ser Simples (para mensagens correntes) ou Temáticos / Exclusivos (para ocasiões especiais de aniversário, felicitações, condolências, amor e boas festas).

O envio de telegramas pode ser normal (por correio azul) ou urgente (entregue em mão, no próprio dia), consoante o tipo de telegrama, o destino e o horário do envio.

Os telegramas podem ser enviados por vários meios:

- Via internet através do sítio www.telegramas.sapo.pt (para clientes Sapo ADSL e PTC);
- Através de um operador, ligando o número 1583 (para clientes PTC);
- Estações dos CTT (apenas telegramas simples, nacionais e internacionais).

A PT Comunicações disponibiliza ainda uma outra solução adequada para empresas e para o envio de telegramas em grandes quantidades. Trata-se de uma aplicação disponível na internet no sítio <https://telegramas.ptcomunicacoes.pt>.

2.5.2 Voice Broadcast

Este serviço de difusão de mensagens consiste no envio telefónico de uma mensagem de voz, previamente gravada, para vários destinos pré-definidos, com possibilidade de interacção com o cliente.

2.5.3 Serviço de TELEX

Serviço público de baixo débito binário para o envio de mensagens de texto, que permite a transmissão de documentos com um conjunto de caracteres alfa-numéricos limitado. Tem uma velocidade máxima de transmissão de 300 bit/s.

2.5.4 Serviço MÓVEL MARÍTIMO

Este serviço inclui os tipos de comunicações seguintes: – no serviço telefónico – entre terra e bordo dos navios, nos dois sentidos, em águas nacionais, e no sentido bordo-terra, em águas internacionais; – no serviço telegráfico – em Portugal, nos sentidos terra-bordo dos navios, e bordo-terra; e no sentido bordo-terra p/a o estrangeiro. O serviço é acedido através do nº 948 067 222.

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

3 PREÇOS DOS SERVIÇOS E FACILIDADES

Este ponto contém os Tarifários de todos os serviços oferecidos pela PT Comunicações, descritos no ponto anterior:

- Serviço Telefónico Acessível ao Público num Local Fixo - nas modalidades, Acessos – Analógicos e RDIS; Comunicações; Serviços e Facilidades.
- Serviço MEO FIBRA, MEO ADSL e MEO Satélite.
- Serviço SAPO e SAPO FIBRA.
- Outros serviços.

3.1 Tarifário STF de Clientes Residenciais

-> Tarifário Residencial (c/ IVA)

http://casa.telecom.pt/PTResidencial2/Tabs/MyPTPublico/Plano_Precos/precario/comunicacoes.htm

3.2 Tarifário STF de Clientes Negócio / Empresas

-> Empresarial /de Negócio (s/ IVA)

http://casa.telecom.pt/PTResidencial2/Tabs/MyPTPublico/Plano_Precos/Preçário+Negócio/Comunicações.htm

3.3 Tarifário e oferta MEO FIBRA / MEO ADSL / MEO Satélite

[<http://www.meo.pt/>; <http://www.meofibra.pt/>]

3.4 Tarifário e oferta SAPO ADSL e SAPO FIBRA

3.5 [<http://www.sapoadsl.pt/>]; [<http://www.sapofibra.pt/>] Outros tarifários e ofertas de para Clientes Residenciais

<http://www.ptcom.pt/>; <http://casa.telecom.pt/>

3.6 Outros tarifários e ofertas de para Clientes Empresariais

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

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

4 NÍVEIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

A PT Comunicações assegura os seguintes níveis de qualidade de serviço:

- Tempo máximo para ligação inicial do serviço – 15 dias úteis;
- Tempo máximo de reposição do serviço – 72 horas úteis;

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

5 SISTEMAS DE INDEMNIZAÇÕES E REEMBOLSOS

1. Em caso de incumprimento, por motivos comprovadamente imputáveis à PT Comunicações, do prazo máximo de 15 dias úteis previsto para a ligação inicial do Serviço referido no ponto 4, o cliente poderá exigir a redução, em 50%, do preço de instalação.
2. Se a ligação inicial do Serviço não puder ser efetuada por facto imputável ao cliente, a PT Comunicações pode exigir àquele o pagamento de uma sobretaxa correspondente a 50% do preço de instalação.
3. Salvo em caso de suspensão do Serviço por falta de pagamento, a indisponibilidade do Serviço por um período superior a 72 horas úteis, por motivos comprovadamente imputáveis à PT Comunicações, confere ao cliente o direito a um desconto no valor que, com base no preço da assinatura mensal, corresponder à duração da indisponibilidade.
4. Caso a indisponibilidade do serviço ultrapasse 144 horas úteis, o cliente pode exigir à PT Comunicações uma indemnização de valor equivalente ao desconto concedido no preço da assinatura mensal do Serviço.
5. Os reembolsos previstos nos números anteriores não prejudicam o direito do cliente ao ressarcimento de outros danos que comprovadamente demonstre ter sofrido.
6. A PT Comunicações não assume quaisquer responsabilidades pela indisponibilidade do Serviço, qualquer que seja a respetiva duração, quando a mesma se deva a facto imputável ao cliente ou a avaria em equipamento de que não seja proprietária.

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

6 PARTICIPAÇÃO DE AVARIAS. CONTATO.

Número de contato do serviço de atendimento para participação de avarias: 16208.

Horário de atendimento: 24 horas por dia, todos os dias.

Serviço sem custos. [Grátis na rede fixa da PT Comunicações]

1. Em caso de avaria, o cliente deve informar de imediato a PT Comunicações. Para a participação de avarias, a PT Comunicações disponibiliza um serviço de atendimento telefónico permanente, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do número **16208**. A chamada é gratuita quando realizada a partir da rede fixa PT.
2. A PT Comunicações procederá à reparação da avaria no prazo máximo de 72 horas úteis a contar da participação válida, efetuada pelo cliente, à PT Comunicações.
3. A PT Comunicações assegura a conservação e reparação das infra-estruturas, materiais e equipamentos de que seja proprietária e que sejam utilizados na prestação do Serviço.
4. Sempre que, para os efeitos do disposto no número anterior, seja indispensável aceder ao local de instalação, a PT Comunicações acordará com o cliente a data e período de tempo previsível que levará a proceder ao ato de conservação ou reparação.
5. O cliente, desde que notificado da data da deslocação, é obrigado a permitir o acesso ao local de instalação por parte do pessoal ao serviço da PT Comunicações, que se encontre devidamente identificado, a fim de assegurar a conservação e reparação das infra-estruturas, materiais e equipamentos.

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

7 MECANISMOS JUDICIAIS E EXTRAJUDICIAIS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

1. O cliente pode submeter quaisquer conflitos emergentes do contrato de prestação do Serviço aos tribunais judiciais ou arbitrais e/ou às entidades responsáveis pela defesa e promoção dos direitos dos consumidores, designadamente o Instituto do Consumidor. O cliente pode ainda recorrer aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o cliente pode apresentar à PT Comunicações quaisquer reclamações relativas à prestação do Serviço. As reclamações podem ser apresentadas: (i) presencialmente, nas lojas PT (que disponibilizam um Livro de Reclamações para o efeito); (ii) através dos serviços telefónicos de apoio ao cliente (16200 e 16206): ou (iii) por escrito (através de carta, fax ou e-mail), dirigidos à Direcção de Satisfação do Cliente.
3. O cliente deverá apresentar a reclamação no prazo máximo de trinta dias, contados a partir da data do conhecimento dos factos que estão na origem da reclamação.
4. A PT Comunicações decide a reclamação e notifica o cliente da mesma, no prazo máximo de trinta dias a contar da data da sua recepção. Se, no prazo referido, a PT Comunicações não notificar o cliente da decisão, deve, de qualquer forma, entrar em contacto com este de modo a informá-lo do ponto da situação relativamente à situação reclamada.

TÍTULO Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas
--

8 CONDIÇÕES CONTRATUAIS

CONTRATO DE SERVIÇOS PT e CONDIÇÕES GERAIS

[\[http://loja.ptcom.pt/loja/formulario\]](http://loja.ptcom.pt/loja/formulario)

Versão	Data
11.11	2011-12-12

TÍTULO
Condições de oferta e de utilização de Serviços de Comunicações Electrónicas

	APROVAÇÃO Por	Data
	ENVIO PARA RECOLHA Por	Data

SITUAÇÃO DO DOCUMENTO

CONTROLO DE VERSÕES

Ver 1	Data 14 Julho 2006 (pré-edição)	Ver 3	Data 28 Julho 2006 (pré-edição)	Ver 4	Data 2006-09-05 (pré-edição)	Ver 5	Data 2006-10-31 (pré-edição)	Ver 6	Data 2006-12-11
Ver 7 7.1 7.2	Data 2007-03-28 2007-04-23 2007-04-27	Ver 8	Data 2007-08-23	Ver 9	Data 2007-09-18	Ver 10	Data 2007-10-25	Ver 11	Data 2007-11-28
Ver 08.1	Data 2008-07-01	Ver 08.2	Data 2008-07-25	Ver 08.03	Data 2008-09-29	Ver 08.04	Data 2008-11-01	Ver 09.1	Data 2009-03-18
Ver 09.2	Data 2009-06-01	Ver 09.3	Data 2009-06-25	Ver 09.4	Data 2009-11-01	Ver 09.5	Data 2009-12-10	Ver 09.6	Data 2009-12-21
Ver 10.1	Data 2010-01-12	Ver 10.2	Data 2010-07-31	Ver 10.3	Data 2010-11-01	Ver 11.6	Data 2010-06	Ver 11.11	Data 2011-12-12