AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES (ANACOM)

REGULAMENTO n.º …/2018

Alteração ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, alterado, republicado e renumerado pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro, alterado pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho, e alterado e republicado pelo Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março.

Regulamento da Portabilidade

O Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, da ANACOM (doravante Regulamento da Portabilidade), que estabelece os princípios e regras aplicáveis à portabilidade nas redes de comunicações públicas, foi alterado pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro, e pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho, neste último caso apenas com o objetivo de clarificação da equivalência dos prazos fixados no regulamento e na especificação da portabilidade. Posteriormente, o Regulamento da Portabilidade foi novamente alterado pelo Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março, a fim de dar cumprimento ao disposto no n.º 3 do artigo 54.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas), na redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, que estabelece o prazo máximo de um dia útil para a transferência efetiva do número para a nova empresa, quando o assinante conclua um acordo para essa transferência.

Decorridos quatro anos sobre a última alteração do citado regulamento, a ANACOM considerou necessário e oportuno rever alguns aspetos do regime da portabilidade, pelo que, por deliberação de 4 de agosto de 2016, aprovou o início do procedimento de elaboração de um regulamento de alteração do Regulamento da Portabilidade, bem como a publicitação do respetivo anúncio, para apresentação de contributos, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo.

Findo o prazo fixado, foram recebidos sete contributos, os quais foram objeto de análise e ponderação na elaboração do projeto de alteração do regulamento, o qual, nos termos do disposto no artigo 10.º dos seus Estatutos e dos artigos 98.º e seguintes do Código do Procedimento Administrativo, foi submetido pela ANACOM ao correspondente procedimento de consulta regulamentar, que decorreu pelo período de 30 dias úteis, mediante publicação no seu sítio institucional e na 2.ª Série do *Diário da República* - Aviso n.º 7175/2017, publicado a 28 de junho. O prazo da consulta foi, entretanto, prorrogado por um período de 8 dias úteis.

Encerrada a consulta regulamentar, a ANACOM analisou e ponderou os contributos apresentados, constando a respetiva apreciação do relatório que fundamenta as opções tomadas na aprovação do presente regulamento, o qual se encontra publicado no sítio institucional desta Autoridade, assim como as versões integrais dos contributos recebidos.

No essencial, o presente regulamento procede ao alargamento do horário de utilização da janela de portabilidade cuja duração se mantém em três horas consecutivas e à simplificação de alguns processos, nomeadamente, através da adequação de alguns tempos de resposta ao prazo de um dia útil previsto para a transferência efetiva do número e da introdução de um novo mecanismo de validação do assinante no pedido eletrónico de portabilidade, neste último caso com o objetivo de reduzir o número de recusas de pedidos eletrónicos por ausência de dados de identificação do assinante no prestador doador ou detentor. Para esse efeito foi criado o código de validação da portabilidade. Do ponto de vista técnico, estabelece-se a utilização da metodologia ACQ (*All Call Query*), para o encaminhamento de chamadas, que já se encontra implementada na situação de extinção do serviço, por se considerar a mais ajustada à utilização da tecnologia IP (*Internet Protocol*) e à normalização a ela associada. Foi ainda definida a metodologia a usar no encaminhamento de outro tipo de comunicações eletrónicas (e.g. SMS), para além das chamadas.

Quanto aos procedimentos entre empresas com obrigações de portabilidade, restringiu-se o envio da documentação de denúncia contratual às situações de portabilidade não solicitada pelo assinante impondo-se, simultaneamente, ao prestador recetor, a obrigação de conservação da mencionada documentação. Esta medida permite otimizar os recursos e simplificar os procedimentos entre as empresas com obrigações de portabilidade e limitar os casos de compensações entre empresas aos casos de portabilidade indevida, entendendo-se esta como a portabilidade de número não solicitada pelo assinante.

Considerando a crescente utilização da assinatura eletrónica avançada e o recurso a assinatura autógrafa reconhecida por entidade com competência legal, “por semelhança” ou “na qualidade com poderes para o ato” entendeu-se adequado clarificar que nestes casos há lugar à dispensa da verificação da conformidade da assinatura do assinante aposta no documento de denúncia contratual para efeitos de portabilidade.

Ao nível da transparência tarifária, o anúncio aplicável a chamadas para números móveis portados passa a ser disponibilizado somente mediante pedido expresso do utilizador final. Esta alteração é motivada pela crescente proliferação de tarifários “*flat rate*” que incluem

comunicações para outras redes, sem prejuízo da manutenção do direito dos assinantes à audição do anúncio, sempre que solicitado.

Assim, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas a) e h) do n.º 1 do artigo 8.º e ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 9.º, no artigo 10.º e na alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, na prossecução dos objetivos de regulação fixados nas alíneas a) e c) do n.º 1 do artigo 5.º e nos termos e para os efeitos dos artigos 54.º e 125.º, todos da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação atualmente em vigor, a ANACOM aprovou, por deliberação de 13 de abril de 2018, as seguintes alterações ao Regulamento da Portabilidade:

Artigo 1.º

Alteração ao Regulamento da Portabilidade

1 - Os títulos dos capítulos IV, V, VI e VIII do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, alterado, republicado e renumerado pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro, alterado pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho, e alterado e republicado pelo Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março (Regulamento da Portabilidade), passam a ter a seguinte redação:

«Capítulo IV

Encaminhamento de comunicações para números portados

Capítulo V

Custos, preços e informações

Capítulo VI

Sincronização de processos

Capítulo VIII

Disposições finais».

2 - Os artigos 1.º, 2.º, 3.º, 4.º, 5.º, 7.º, 8.º, 9.º, 10.º, 11.º, 12.º, 13.º, 14.º, 16.º, 17.º, 18.º, 19.º, 20.º, 21.º, 22.º, 23.º, 25.º, 26.º e 28.º do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, alterado, republicado e renumerado pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro, alterado pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho, e alterado e republicado pelo Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março (Regulamento da Portabilidade), passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 1.º

[…]

1 - ...

2 - ...

3 - Estão obrigadas a cumprir o disposto no presente regulamento as empresas com obrigações de portabilidade, doravante designadas por empresas, entendendo-se como tal as empresas:

a) Com responsabilidade de proceder ao encaminhamento de tráfego de chamadas e de tráfego de comunicações *non-call related* para números do Plano Nacional de Numeração (PNN);

b) Que dispõem de números do PNN, atribuídos em atribuição secundária aos seus assinantes e passíveis de serem portados;

c) Que recebem por portabilidade números atribuídos aos assinantes por outras empresas.

4 - As empresas que não dispõem de meios próprios para proceder ao encaminhamento de tráfego de chamadas e de tráfego de comunicações *non-call related* para números portados e à gestão dos processos de portabilidade, podem adquirir estes serviços a terceiros, com vista ao cumprimento das obrigações de portabilidade.

5 - ...

Artigo 2.º

[…]

1 - …

a) «Área geográfica de numeração» - cada uma das zonas do território português identificada por códigos de acesso próprios do PNN;

b) «Base de dados de referência» - conjunto de dados dos quais constam, nomeadamente, os números e códigos necessários para o encaminhamento de tráfego de chamadas e de tráfego de comunicações *non-call related* para números portados, os números portados propriamente ditos, o registo histórico das transações entre as empresas e demais elementos necessários à correta efetivação da portabilidade;

c) *(Revogada.)*

d) «Código de validação da portabilidade» - identificador gerado de acordo com o formato definido no anexo II da Especificação de portabilidade que permite ao prestador doador ou detentor identificar univocamente o assinante e o(s) seu(s) número(s) para efeitos de portabilidade;

e) *[Anterior alínea d).]*

f) «Comunicações *non-call related*» - comunicação, distinta de uma chamada, suportada numa mensagem de sinalização na qual o número é usado para o seu encaminhamento;

g) *[Anterior alínea e).]*

h) «Entidade de Referência» - entidade independente que é intermediária nos processos de portabilidade e que gere a base de dados de referência;

i) *[Anterior alínea g).]*

j) *(Revogada.)*

k) *[Anterior alínea h).]*

l) *[Anterior alínea i).]*

m) «Janela de portabilidade» - período de três horas consecutivas, durante o qual ocorre a portabilidade ou alteração de NRN, estabelecido entre as 8 e as 23 horas. Existem quatro janelas de portabilidade definidas: das 8 às 11, das 12 às 15, das 16 às 19 e das 20 às 23 horas;

n) *(Revogada.)*

o) *[Anterior alínea l).]*

p) «Pedido coerente» - um conjunto de pedidos eletrónicos de portabilidade relativos a vários números e ou várias gamas de números do mesmo assinante, tratados como um só e, consequentemente, portados na mesma janela, podendo abranger:

i) Números geográficos;

ii) Números móveis;

iii) Números nómadas;

iv) Outros números não geográficos.

q) *[Anterior alínea m).]*

r) *[Anterior alínea p).]*

s) «Portabilidade» - funcionalidade que permite aos assinantes de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece, no caso de números geográficos, num determinado local, e no caso dos restantes números, em todo o território nacional (portabilidade de operador);

t) *[Anterior alínea r).]*

u) «Portabilidade geográfica restrita» - funcionalidade através da qual um assinante de serviços de comunicações eletrónicas pode mudar o local de acesso aos serviços no território nacional, mantendo o seu número geográfico. Esta funcionalidade está condicionada à oferta comercial das empresas e à área geográfica de numeração;

v) *[Anterior alínea t).]*

w) *[Anterior alínea u).]*

x) *[Anterior alínea v).]*

y) *[Anterior alínea w).]*

z) *[Anterior alínea x).]*

aa) *[Anterior alínea y).]*

2 - Para efeitos do disposto no presente regulamento, são aplicáveis as seguintes abreviaturas:

a) «ACQ» - *All Call Query*;

b) *[Anterior alínea a).]*

c) *[Anterior alínea b).]*

d) *[Anterior alínea c).]*

e) «CVP» - Código de validação da portabilidade;

f) *[Anterior alínea d).]*

g) *[Anterior alínea e).]*

h) *[Anterior alínea f).]*

i) *[Anterior alínea g).]*

j) *[Anterior alínea h).]*

k) *[Anterior alínea i).]*

l) *[Anterior alínea j).]*

m) *[Anterior alínea k).]*

n) *[Anterior alínea l).]*

o) *[Anterior alínea m).]*

p) *[Anterior alínea n).]*

q) *[Anterior alínea o).]*

r) *[Anterior alínea p).]*

s) *[Anterior alínea q).]*

t) *(Revogada.)*

u) (*Revogada.)*

v) *[Anterior alínea r).]*

w) *[Anterior alínea s).]*

x) «SMS» - *Short Message Service* (serviço de mensagens curtas);

y) «TR» - *Technical Report*;

z) «TS» - *Technical Standard*;

aa) *[Anterior alínea v).]*

Artigo 3.º

[…]

1 - …

a) …

b) Serviço telefónico móvel (91, 92, 93, 96);

c) …

d) …

e) …

f) …

g) …

h) …

i) …

j) Outros serviços ou gamas de numeração que casuisticamente venham a ser considerados por decisão da ANACOM.

2 - ...

3 - ...

4 - ...

5 - ...

6 - ...

7 - ...

8 - Após a portabilidade do número, em ato simultâneo ou subsequente e por oferta comercial do PR, pode este permitir a manutenção do número dentro da mesma área geográfica de numeração - portabilidade geográfica restrita.

Artigo 4.º

[…]

1 - A solução técnica adotada na interligação de redes para a implementação da portabilidade, detalhada no anexo I da Especificação de portabilidade e a cuja execução as empresas estão obrigadas, suporta-se, do ponto de vista técnico de rede, no ACQ ou outra solução equivalente que permita a interrogação prévia (*query*) a uma base de dados com a informação adequada ao encaminhamento da chamada.

2 - *(Revogado.)*

3 - *(Revogado.)*

4 - No caso de comunicações *non-call related*, a solução técnica suporta-se nas metodologias descritas na norma do ETSI TS 123 066, nos termos definidos no anexo I da Especificação de portabilidade.

5 - As empresas têm a obrigação de manter a sua base de dados atualizada em conformidade com a BDR, devendo garantir que a mesma contém a informação necessária e suficiente ao encaminhamento do tráfego para números portados.

Artigo 5.º

[...]

1 - ...

2 - ...

3 - ...

4 - As empresas devem garantir que as redes e os sistemas de suporte estejam preparados para a portabilidade do número à data do início da exploração do serviço, quer no encaminhamento do tráfego para números portados quer na portabilidade de e para a sua rede, bem como solicitar ao regulador, com a antecedência mínima de um mês, o acesso à *Extranet* de portabilidade.

5 - As empresas devem disponibilizar ao regulador, nos termos da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação em vigor, toda a informação que este solicite para o acompanhamento da portabilidade.

Artigo 7.º

[...]

1 - ...

2 - ...

3 - ...

4 - ...

5 - ...

6 - Compete ao PR inquirir o requerente da portabilidade relativamente à existência de outro pedido de portabilidade em curso noutra empresa, para evitar a sobreposição de pedidos.

7 - ...

a) ...

b) ...

c) ...

d) …

e) *(Revogada.)*

f) As medidas estabelecidas pelo regulador para informação aos utilizadores finais, ao abrigo do artigo 21.º;

g) O prazo para a efetivação da portabilidade, definido no n.º 10.º do artigo 12.º.

8 - O PR deve verificar a conformidade do pedido de portabilidade de acordo com o disposto no artigo 12.º.

9 - *(Anterior n.º 8.)*

10 - O PR deve, com a antecedência mínima de doze horas, informar o assinante da janela de portabilidade e que durante a mesma poderá existir suspensão ou interrupção do serviço.

11 - *(Anterior n.º 10.)*

12 - *(Anterior n.º 11.)*

13 - *(Anterior n.º 12.)*

14 - *(Anterior n.º 13.).*

Artigo 8.º

[...]

1 - ...

a) ...

b) *Links* dos sítios na Internet com informação sobre os procedimentos que permitem ao assinante obter o seu CVP ou outros elementos relativos à portabilidade;

c) Pontos de contacto para obtenção de esclarecimentos sobre a portabilidade, nomeadamente sobre o CVP.

2 - ...

3 - ...

4 - ...

5 - ...

6 - ...

7 - ...

a) ...

b) ...

8 - ...

9 - ...

10 - ...

Artigo 9.º

[...]

1 - Para além do disposto no presente capítulo, os processos de suporte à portabilidade encontram-se detalhados no anexo II da Especificação de portabilidade, estando as empresas obrigadas à sua execução.

2 - …

a) ...

b) …

c) Pedido eletrónico de portabilidade transmitido pelo PR ao PD, nos termos dos artigos 12.º, 13.º e 14.º;

d) Processo de retorno do número, nos termos do artigo 16.º.

Artigo 10.º

[...]

1 - ...

2 - A denúncia contratual, devidamente identificada como sendo para efeitos de portabilidade, é dirigida ao PD e entregue pelo assinante ao PR, devendo este verificar o documento de denúncia, em particular e quando aplicável, a conformidade da respetiva assinatura com a constante do documento de identificação apresentado para o efeito. Tratando-se de pessoa coletiva, deve igualmente ser apresentado ao PR, quando aplicável, documento que comprove a capacidade do signatário para assinar a denúncia em representação da pessoa coletiva.

3 - O PR deve conservar os documentos de denúncia contratual relativos às portabilidades, por um período mínimo de 5 anos, a contar da data da respetiva apresentação.

4 - *(Revogado.)*

5 - Nos serviços pré-pagos, a denúncia é concretizada com o pedido de portabilidade a apresentar ao PR através de documento assinado pelo assinante. O PR deve conservar os pedidos de portabilidade por um período mínimo de 5 anos, a contar da data da respetiva apresentação.

6 - …

7 - …

a) …

b) …

8 - …

Artigo 11.º

[...]

1 - ...

2 - ...

3 - ...

4 - …

a) Recuperação, pela ANACOM, de todos os números cujos direitos haviam sido atribuídos à empresa por esta Autoridade, designadamente os números não ativos à data da extinção, os números que estando ativos nessa data não foram portados durante o tempo de quarentena e os números desativados após o período de quarentena objeto de um processo de retorno;

b) ...

c) ...

d) ...

e) ...

f) ...

5 - ...

6 - ...

Artigo 12.º

[...]

1 - ...

2 - O assinante que pretenda a portabilidade do número deve:

a) Solicitá-la ao PR através de pedido próprio para esse efeito;

b) Apresentar a sua identificação, ainda que se trate de assinante de serviços pré-pagos. Tratando-se de pessoa coletiva deve igualmente ser apresentado ao PR, quando aplicável,

documento que comprove a capacidade do signatário para assinar o pedido de portabilidade em representação da pessoa coletiva;

c) Fornecer ao PR o CVP, para os efeitos do disposto no artigo 12.º-A;

d) Apresentar a denúncia a que se refere o artigo 10.º, a qual pode estar incluída no pedido de portabilidade a que se refere a alínea a), quando aplicável.

3 - ...

4 - ...

5 - O pedido de portabilidade, simples ou coerente, é transmitido pelo PR ao PD, por via eletrónica - pedido eletrónico de portabilidade - com a indicação de uma janela e dia, devendo a transmissão ser efetuada com uma antecedência mínima de 24 horas que decorram de forma seguida em dias úteis relativamente à janela indicada.

6 - ...

7 - O PD deve responder ao pedido eletrónico de portabilidade submetido pelo PR no prazo máximo de 15 horas que decorram de forma seguida em dias úteis, a contar do momento da apresentação do pedido, com a aceitação da janela indicada ou a recusa fundamentada do pedido eletrónico de portabilidade, nos termos do artigo 13.º

8 - …

9 - …

10 - ...

a) ...

b) Quando se trate de portabilidade de MSN ou DDI em que haja lugar a pedido de configuração ativa do PR ao PD, por desconhecimento do assinante quanto a esta configuração;

c) ...

d) Quando a comercialização dos serviços relativamente aos quais a portabilidade é solicitada seja efetuada através de contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial.

11 - Nos casos previstos nas alíneas b) e d) do número anterior, o PR deve assegurar a transferência efetiva do número no prazo máximo de 3 dias úteis contado da apresentação do pedido pelo assinante e no caso previsto na alínea c) no prazo máximo de 1 dia útil, contado

da finalização da intervenção física na rede ou da disponibilização de acesso a essa mesma rede.

12 - No caso de o pedido do assinante ser apresentado após as 17 horas de um dia útil ou no caso de a intervenção física na rede ser concluída igualmente após as 17 horas de um dia útil, são os mesmos considerados, para efeitos da contagem dos prazos a que se referem os n.os 10 e 11 do presente artigo, como tendo sido apresentados ou concluídos no dia útil seguinte.

13 - ...

Artigo 13.º

[…]

1 - ...

2 - ...

a) ...

b) ...

c) *(Revogada.)*

d) *(Revogada.)*

e) ...

f) ...

g) Quando o CVP não corresponda ao comunicado ao assinante pelo PD, nos termos do artigo 12-A.º.

3 - ...

4 - *(Revogado.)*

5 - *(Revogado.)*

6 - …

7 - ...

8 - ...

Artigo 14.º

[...]

1 - ...

2 - ...

a) Cancelar o pedido eletrónico de portabilidade, até 12 horas, contadas de forma seguida em dias úteis, após a apresentação da desistência do pedido de portabilidade pelo assinante, exceto quando ainda não se tenha verificado a receção da confirmação pelo PD do pedido eletrónico já efetuado, devendo neste caso proceder-se ao cancelamento imediatamente a seguir a essa confirmação;

b) Cancelar o pedido coerente, caso tenha sido apresentada desistência do pedido de portabilidade associado a qualquer um dos números do referido pedido;

c) Não renovar o pedido eletrónico em caso de recusa do mesmo pelo PD ou em caso de erro.

3 - ...

Artigo 16.º

[...]

1 - ...

2 - O processo de retorno previsto no número anterior é igualmente aplicável no caso da desativação de um número que o PR ficou a deter no decurso de uma extinção de serviço, nos termos previstos no artigo 11.º.

3 - No final do processo de retorno do número, este retorna ao Pdo, que deve garantir o cumprimento do período de guarda até à sua reutilização.

4 - *(Anterior n.º 3.)*

5 - Para efeitos do disposto no n.º 2, o PR deve informar a ANACOM do número que foi objeto do processo de retorno, no prazo de 15 dias contados do termo do respetivo tempo de quarentena.

Artigo 17.º

[...]

1 - ...

2 - ...

3 - ...

4 - ...

a) …

b) …

c) …

d) …

e) …

5 - ...

a) *(Revogada.)*

b) ...

c) ...

d) ...

6 - É possível a portabilidade parcial de números de um DDI sem necessidade de reconfiguração prévia no Pdo, devendo neste caso respeitar-se as seguintes condicionantes:

a) ...

b) ...

c) Tratando-se de segunda portabilidade ou subsequente, o Pde deve desencadear processo de retorno ao Pdo para os números desativados.

7 - ...

a) …

b) …

c) …

d) …

8 - ...

a) …

b) …

c) …

d) …

Artigo 18.º

[...]

1 - Sem prejuízo do disposto no presente capítulo, as condições associadas ao encaminhamento de tráfego de chamadas e de comunicações *non-call related* para números portados encontram-se definidas na Especificação de portabilidade, estando as empresas obrigadas à sua execução.

2 - A responsabilidade de proceder ao encaminhamento de tráfego de chamadas e de tráfego de comunicações *non-call related* para um número portado cabe à empresa na qual o tráfego é originado, o que inclui a empresa de acesso indireto, quando selecionada, exceto nas seguintes situações:

a) ...

b) ...

c) ...

3 - A responsabilidade de proceder ao encaminhamento de tráfego internacional de entrada para um número portado é da primeira rede que a recebe, fixa ou móvel, podendo essa obrigação ser assegurada por rede subsequente, mediante acordo comercial, no caso de não existir na primeira rede capacidade de entender o protocolo de sinalização adotado.

4 - No caso de tráfego relativo a comunicações *non-call related,* a metodologia de encaminhamento para números portados deve ser efetuada de acordo com o definido no anexo I da Especificação de portabilidade.

5 - *(Anterior n.º 4.)*

6 - *(Anterior n.º 5.)*

7 - O CLI deve ser mantido em todas as comunicações eletrónicas originadas no número portado.

Artigo 19.º

[...]

1 - ...

2 - ...

3 - No encaminhamento de tráfego com origem internacional para números portados o PR não é obrigado, salvo acordo em contrário, a remunerar eventuais custos adicionais de transmissão pelas comunicações que lhe são destinadas.

Artigo 20.º

[...]

1 - O preço de uma chamada ou de uma comunicação *non-call related* para um número portado é definido pela empresa que detém a propriedade do tráfego, nos termos do n.º 3 do artigo 64.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação em vigor.

2 - ...

Artigo 21.º

Informação aos utilizadores finais

1 - As empresas que oferecem serviço telefónico móvel devem disponibilizar ao utilizador final, mediante pedido expresso, sem encargos para este, um aviso gratuito *on-line*, na originação de chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que pratiquem planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo.

2 - ...

3 - ...

4 - ...

a) ...

b) ...

c) ...

d) Sempre que o utilizador final o solicite e sem encargos para este.

5 - Para efeitos do disposto no n.º 1 e na alínea d) do número anterior, os utilizadores finais devem ser devidamente informados por cada empresa dos procedimentos a adotar para a ativação e desativação da audição do anúncio disponibilizado pelas empresas.

6 - Sem prejuízo de outras formas de informação sobre preços nos termos da legislação aplicável, as empresas que oferecem serviço telefónico móvel ou acessível em local fixo, com planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo devem disponibilizar, através de um número gratuito para chamadas originadas na própria rede, um serviço telefónico informativo sobre preços de chamadas e de comunicações *non-call related* para números portados.

7 - Os serviços informativos previstos no número anterior devem ter a capacidade de identificação da rede de destino da chamada sobre a qual o utilizador final pretenda informação tarifária, caso tal identificação seja necessária a uma correta prestação daquela informação.

8 - Nos casos em que as empresas optem por manter os preços das chamadas para números portados iguais aos que se verificavam antes da portabilidade - orientação do preço ao número - devem os utilizadores finais ser inequivocamente informados sobre a existência desta regra, a qual deverá ser, nomeadamente, explicitada no âmbito da publicitação dos planos tarifários em questão.

9 - Compete ao regulador determinar, sempre que necessário, outras formas e modos de disponibilização pelas empresas de informação aos utilizadores finais relativa às operações de portabilidade, às chamadas para números portados e respetivos preços, garantindo que a mesma seja adequada e transparente.

Artigo 22.º

[...]

1 - ...

2 - ...

a) ...

b) Número de reclamações recebidas mensalmente relativamente ao anúncio on-line, desagregadas, respetivamente, em termos do número de reclamações sobre a não audição do mesmo e do número de reclamações sobre a sua disponibilização nos termos dos n.ºs 1 a 3 do artigo 21.º, a remeter até ao 30.º dia após o final de cada semestre;

c) Descrição dos procedimentos a adotar pelos utilizadores finais para a ativação e a desativação do anúncio, previstas nos n.ºs 1 e 4 do artigo 21.º, a remeter até ao 30.º dia após o final de cada semestre; caso estes procedimentos sejam alterados, devem essas alterações, bem como a respetiva data de entrada em funcionamento, ser comunicadas ao regulador com uma antecedência mínima de cinco dias úteis;

d) Total de números que têm ativa a audição do anúncio *on-line* prevista no n.º 1 do artigo 21.º, reportado ao final de cada semestre e a remeter até ao 30.º dia após o final do mesmo semestre;

e) Informar o regulador, quando aplicável, dos planos tarifários em que os preços das chamadas e de comunicações *non-call related* para números portados variem em função da rede de destino, para verificação do disposto nos n.os 6 e 7 do artigo 21.º;

f) Indicação, até ao 30.º dia após o final de cada semestre, do número em vigor para acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados implementado pela empresa, para efeito de divulgação no sítio da ANACOM na Internet; caso este número seja alterado, deve o novo número, bem como a respetiva data de entrada em funcionamento, ser comunicada ao regulador com uma antecedência mínima de cinco dias úteis;

g) ...

3 - ...

4 - As empresas que disponham de números do PNN, atribuídos em atribuição secundária aos seus assinantes e passíveis de serem portados e as empresas que recebam por portabilidade números atribuídos em atribuição secundária por outras empresas, devem remeter ao regulador, até ao 30.º dia após o final de cada semestre, informação atualizada sobre:

a) ...

b) ...

5 - ...

Artigo 23.º

Portabilidade e oferta desagregada do lacete local (ORALL)

1 - ...

2 - ...

3 - ...

4 - ...

5 - ...

6 - O PD, ao aceitar a janela de portabilidade, é obrigado à sincronização da desagregação do lacete com aquela janela, permitindo assim a execução da portabilidade.

7 - ...

Artigo 25.º

[...]

As infrações ao disposto no presente regulamento são puníveis nos termos da alínea dd) do n.º 2 do artigo 113.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação em vigor.

Artigo 26.º

[...]

1 - *(Revogado.)*

2 - Nos casos de portabilidade indevida, tal como prevista no artigo 10.º-A, o PR:

a) Não pode exigir ao assinante o pagamento de quaisquer comunicações, mensalidades ou penalidades após a concretização da portabilidade indevida, devendo ainda suportar os eventuais custos relativos ao retorno do número ao PD, a menos que o assinante declare não pretender esse retorno;

b) Deve ressarcir o PD, a ER e as demais empresas com obrigações de portabilidade de todos os custos em que incorram com a concretização da portabilidade indevida por causas que lhe sejam imputáveis;

c) Deve pagar ao PD uma compensação no valor de (euro) 100 por cada número que tenha sido indevidamente portado por causa que lhe seja exclusivamente imputável, até ao máximo de (euro) 5.000 por pedido de portabilidade executado no caso de portabilidade de gamas DDI;

d) ...

3 - *(Revogado.)*

4 - Quando ocorra atraso na transferência dos números relativamente ao prazo definido no n.º 10 do artigo 12.º, o PR deve pagar ao assinante, uma compensação no montante de (euro) 2,5, por número, por cada dia completo de atraso, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores cujos contratos estabeleçam outras compensações.

5 - …

6 - …

7 - Se a portabilidade indevida se efetivar por omissão da verificação por parte do PD do CVP no pedido eletrónico de portabilidade, os custos a que se refere o n.º 2 serão repartidos em partes iguais pelo PR e PD, nos termos e prazo a acordar entre ambos, ou, na falta de acordo, em prazo não superior a sessenta dias após a data da portabilidade indevida.

8 - ...

9 - ...

Artigo 28.º

[…]

1 - As empresas envolvidas nos processos de portabilidade devem respeitar, em tudo o que lhes for aplicável, o disposto no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, na redação em vigor, que estabelece o regime aplicável à construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, à instalação de redes de comunicações eletrónicas e à construção de infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações, conjuntos de edifícios e edifícios.

2 - …

3 - …».

Artigo 2.º

Aditamento ao Regulamento da Portabilidade

São aditados ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, alterado, republicado e renumerado pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro, alterado pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho, e alterado e republicado pelo Regulamento n.º 114/2012, de 13 de março, os artigos 10.º-A, 12.º-A e 23.º-A com a seguinte redação:

«Artigo 10.º-A

Portabilidade indevida

1 - No caso de portabilidade de número não solicitada pelo assinante, designada por portabilidade indevida, o PD pode solicitar ao PR o envio dos documentos referidos nos n.os 2 e 5 do artigo 10.º no prazo máximo de 5 dias úteis, contados da data em que tomou conhecimento da portabilidade alegadamente indevida.

2 - O pedido a que se refere o número anterior deve conter os elementos que indiciam a portabilidade indevida, nomeadamente a queixa ou reclamação do assinante.

3 - O PR deve enviar ao PD os documentos a que se refere o n.º 1, em suporte adequado à sua correta e completa visualização, no prazo máximo de 3 dias úteis, a contar da data de receção do correspondente pedido.

Artigo 12.º-A

Código de validação da portabilidade

1 - O código de validação da portabilidade (CVP) deve ser incluído no pedido eletrónico de portabilidade.

2 - Para efeitos do número anterior, o CVP deve ser gerado pelo Pdo no momento da atribuição do número ao assinante ou pelo Pde no momento em que recebe o número por portabilidade, nos termos definidos no anexo II da Especificação de portabilidade.

3 - No caso de ofertas de serviços em pacote o PD pode gerar um único CVP para todos os números que integram a oferta.

4 - No caso de números de uma gama DDI, o PD deve gerar um único CVP para todos os números dessa gama, o qual deve ser utilizado em portabilidades parciais ou totais de acordo com os procedimentos especificados no artigo 17.º do presente regulamento.

5 - O CVP deve permanecer válido:

a) Até à concretização da portabilidade do número ou da gama DDI;

b) Até à concretização da portabilidade dos números que integram uma oferta de serviços em pacote, caso tenha sido gerado um único CVP;

c) Até ao termo do tempo de quarentena;

d) Durante o período em que o contrato se encontre suspenso.

6 - O PD deve comunicar o CVP ao assinante através:

a) Das faturas mensalmente emitidas, no caso dos serviços pós-pagos;

b) De SMS, no caso dos serviços pré-pagos, no prazo máximo de 24 horas após ativação do serviço;

c) Da área reservada do cliente, quando disponibilizada na Internet ou noutra plataforma, no prazo máximo de 24 horas após o CVP ter sido gerado.

7 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, o CVP pode ser solicitado pelo assinante através de contacto presencial, telefónico ou através de SMS enviado a partir do número a que corresponde o CVP.

8 - Para efeitos do número anterior, o PD deve comunicar de imediato o CVP ao assinante em suporte durável mediante contacto presencial, mensagem vocal telefónica automática, após validação dos respetivos dados de identificação do assinante, ou SMS de resposta

automática, em particular a pedidos formulados através de SMS.

Artigo 23.º-A

Portabilidade e oferta de serviços em pacote

1 - No caso de portabilidade simultânea de vários números associados a uma oferta de serviços em pacote, o PR pode apresentar um pedido coerente ao PD.

2 - O PR deve assegurar a transferência efetiva dos números objeto do pedido coerente no prazo de um dia útil, contado da apresentação do pedido de portabilidade pelo assinante nos termos do n.º 2 do artigo 12.º, exceto se outro prazo resultar da aplicação do disposto nas alíneas a) a d) do n.º 10 e do n.º 11 do artigo 12.º.

3 - O regime previsto no presente artigo não prejudica a aplicação do disposto no artigo 23.º.»

Artigo 3.º

Norma revogatória

São revogadas as alíneas c), j), m) e n) do n.º 1 do artigo 2.º, as alíneas t) e u) do n.º 2 do artigo 2.º, os n.os 2 e 3 do artigo 4.º, a alínea e) do n.º 7 do artigo 7.º, o n.º 4 do artigo 10.º, as alíneas c) e d) do n.º 2 e os n.os 4 e 5 do artigo 13.º, a alínea a) do n.º 5 do artigo 17.º e os n.os 1 e 3 do artigo 26.º do Regulamento da Portabilidade.

Artigo 4.º

Republicação

1 - É republicado em anexo ao presente regulamento, do qual faz parte integrante, o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, com a redação conferida pelo presente regulamento.

2 - Para efeitos da republicação onde se lê «ICP - Autoridade Nacional de Comunicações» e «ICP - ANACOM» deve ler-se, respetivamente, «Autoridade Nacional de Comunicações» e «ANACOM».

Artigo 5.º

Norma transitória

1 - Até à data de entrada em vigor do artigo 21.º do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, com a redação conferida pelo presente regulamento, as empresas que oferecem serviço telefónico móvel devem informar os seus utilizadores finais, com a antecedência adequada,

que se pretenderem manter o aviso previsto no n.º 1 do referido artigo, devem apresentar pedido expresso para esse efeito.

2 - Até à data de entrada em vigor prevista na alínea b) do n.º 1 do artigo 6.º do presente regulamento, as empresas devem:

a) Gerar, nos termos definidos na Especificação de portabilidade, o Código de Validação de Portabilidade (CVP) referente aos números ativos e passíveis de serem portados, bem como dos números em tempo de quarentena à data da entrada em vigor do presente regulamento;

b) Comunicar o CVP aos seus assinantes, com a antecedência adequada e nos termos previstos no artigo 12.º-A do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, com a redação conferida pelo presente regulamento.

3 - No prazo máximo de 3 meses a contar da data da publicação do presente regulamento, os anexos I e II da Especificação de portabilidade devem ser revistos e atualizados, pelas empresas com obrigação de portabilidade e a Entidade de Referência, sob a coordenação da ANACOM, e disponibilizados no sítio na Internet desta Autoridade.

Artigo 6.º

Entrada em vigor

1 - As alterações introduzidas no Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, pelo presente regulamento, entram em vigor 10 dias após a sua publicação, com exceção:

a) Das alíneas f) e g) do n.º 7 do artigo 7.º e dos artigos 21.º e 22.º que entram em vigor 3 meses a contar da mesma data.

b) Do artigo 2.º, do n.º 8 do artigo 7.º e dos artigos 8.º, 9.º, 12.º, 12.º-A, 13.º, 14.º, 17.º, 18.º e 23.º-A que entram em vigor 9 meses a contar da mesma data.

c) Do artigo 4.º que entra em vigor 2 anos a contar da mesma data.

2 - Os anexos I e II da Especificação de portabilidade revistos, atualizados e disponibilizados nos termos do n.º 3 do artigo 5.º do presente regulamento, entram em vigor 9 meses a contar da data de publicação do mesmo.

ANEXO

Republicação do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto

(Regulamento da Portabilidade)

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto e âmbito

1 - O presente regulamento estabelece os princípios e regras aplicáveis à portabilidade nas redes de comunicações públicas.

2 - Excluem-se do âmbito de aplicação do presente regulamento os aspetos relativos à Entidade de Referência, nomeadamente os de natureza jurídica, contratual e funcional.

3 - Estão obrigadas a cumprir o disposto no presente regulamento as empresas com obrigações de portabilidade, doravante designadas por empresas, entendendo-se como tal as empresas:

a) Com responsabilidade de proceder ao encaminhamento de tráfego de chamadas e de tráfego de comunicações *non-call related* para números do Plano Nacional de Numeração (PNN);

b) Que dispõem de números do PNN, atribuídos em atribuição secundária aos seus assinantes e passíveis de serem portados;

c) Que recebem por portabilidade números atribuídos aos assinantes por outras empresas.

4 - As empresas que não dispõem de meios próprios para proceder ao encaminhamento de tráfego de chamadas e de tráfego de comunicações *non-call related* para números portados e à gestão dos processos de portabilidade, podem adquirir estes serviços a terceiros, com vista ao cumprimento das obrigações de portabilidade.

5 - Verificando-se a aquisição de serviços a terceiros nos termos do número anterior, cabe à empresa que os adquire assumir a responsabilidade, perante o regulador, os utilizadores, as outras empresas e a Entidade de Referência, pelo cumprimento das obrigações que decorrem da legislação e regulamentação aplicáveis, bem como de outros instrumentos, designadamente do contrato com a Entidade de Referência.

Artigo 2.º

Definições e abreviaturas

1 - Para efeitos do disposto no presente regulamento, entende-se por:

a) «Área geográfica de numeração» - cada uma das zonas do território português identificada por códigos de acesso próprios do PNN;

b) «Base de dados de referência» - conjunto de dados dos quais constam, nomeadamente, os números e códigos necessários para o encaminhamento de tráfego de chamadas e de tráfego de comunicações *non-call related* para números portados, os números portados propriamente ditos, o registo histórico das transações entre as empresas e demais elementos necessários à correta efetivação da portabilidade;

c) *(Revogada.)*

d) «Código de validação da portabilidade» - identificador gerado de acordo com o formato definido no anexo II da Especificação de portabilidade que permite ao prestador doador ou detentor identificar univocamente o assinante e o(s) seu(s) número(s) para efeitos de portabilidade;

e) «Comissão de acompanhamento» - entidade criada no âmbito do Protocolo celebrado em 23 de janeiro de 2001 entre a ANACOM, a APRITEL e os prestadores de serviços públicos de telecomunicações com obrigações de portabilidade, interlocutora entre a Entidade de Referência e os prestadores com obrigações de portabilidade;

f) «Comunicações *non-call related*» - comunicação, distinta de uma chamada, suportada numa mensagem de sinalização na qual o número é usado para o seu encaminhamento;

g) «Dia útil» - qualquer dia da semana, de segunda a sexta-feira, exceto os feriados nacionais, a terça-feira de Entrudo e a véspera de Natal;

h) «Entidade de Referência» - entidade independente que é intermediária nos processos de portabilidade e que gere a base de dados de referência;

i) «Especificação de portabilidade» - conjunto de regras relativas à portabilidade, de caráter técnico e procedimental, adotadas pelo regulador e a cuja execução as empresas estão obrigadas. A Especificação corresponde aos anexos I e II da designada "Especificação de Portabilidade de Operador", aprovada por deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 28 de junho de 2001, sem prejuízo de alterações que lhe venham a ser introduzidas sempre que tal seja conveniente;

j) *(Revogada.)*

k) «*Extranet* de portabilidade» - sítio seguro alojado em anacom.pt, onde é disponibilizada informação pertinente para a portabilidade, e cujo acesso exterior ao regulador é restrito à Entidade de Referência e às empresas com obrigações de portabilidade;

l) «Gama DDI» - gamas de 10, 100 ou 1000 números contíguos, iniciadas num número que termina respetivamente em 0, 00 e 000, identificando extensões de PPCA. As gamas DDI de um PPCA podem ser contíguas ou não contíguas;

m) «Janela de portabilidade» - período de três horas consecutivas, durante o qual ocorre a portabilidade ou alteração de NRN, estabelecido entre as 8 e as 23 horas. Existem quatro janelas de portabilidade definidas: das 8 às 11, das 12 às 15, das 16 às 19 e das 20 às 23 horas;

n) *(Revogada.)*

o) «Número múltiplo de assinante (MSN)» - conjunto de números individuais atribuídos à mesma *interface* de rede, podendo incluir números contíguos ou não contíguos;

p) «Pedido coerente» - um conjunto de pedidos eletrónicos de portabilidade relativos a vários números e ou várias gamas de números do mesmo assinante, tratados como um só e, consequentemente, portados na mesma janela, podendo abranger:

i) Números geográficos;

ii) Números móveis;

iii) Números nómadas;

iv) Outros números não geográficos.

q) «Pedido simples» - pedido eletrónico de portabilidade relativo a um único número ou gama de números;

r) «Ponto de não retorno» - momento a partir do qual não é possível cancelar um pedido eletrónico de portabilidade;

s) «Portabilidade» - funcionalidade que permite aos assinantes de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece, no caso de números geográficos, num determinado local, e no caso dos restantes números, em todo o território nacional (portabilidade de operador);

t) «Portabilidade implícita» - portabilidade de números associados a números de assinante, nomeadamente os do serviço telefónico móvel para os serviços de fax, dados e depósito e

consulta de correio de voz, sem procedimentos administrativos associados, devendo as empresas assumir por defeito que os números afetos àqueles serviços são também portados quando o número de assinante a que estão associados é portado;

u) «Portabilidade geográfica restrita» - funcionalidade através da qual um assinante de serviços de comunicações eletrónicas pode mudar o local de acesso aos serviços no território nacional, mantendo o seu número geográfico. Esta funcionalidade está condicionada à oferta comercial das empresas e à área geográfica de numeração;

v) «Prestador detentor» - prestador recetor que nos processos de portabilidade atua enquanto detentor do(s) número(s) ou gama(s) de números, e de onde o assinante muda por portabilidade subsequente à primeira;

w) «Prestador doador» - empresa responsável pelos recursos de numeração que lhe foram atribuídos primariamente pelo regulador, e de onde o assinante muda por primeira portabilidade;

x) «Prestador recetor» - empresa para a qual o assinante muda, importando os respetivos recursos de numeração;

y) «Regulador» - Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM);

z) «Tempo de guarda» - período de seis meses durante o qual as empresas não poderão atribuir os números que estiveram em uso a novos assinantes. No tempo de guarda está incluído o tempo de quarentena;

aa) «Tempo de quarentena» - período de três meses durante o qual, após o termo do contrato com o PD, o utilizador pode solicitar o uso do número na mesma empresa ou requerer portabilidade. O tempo de quarentena expira no mesmo dia do mês, se útil, ou no dia útil seguinte, nos outros casos.

2 - Para efeitos do disposto no presente regulamento, são aplicáveis as seguintes abreviaturas:

a) «ACQ» - *All Call Query*;

b) «APRITEL» - Associação dos Operadores de Telecomunicações;

c) «BDR» - Base de dados de referência;

d) «CLI» - *Calling Line Identification* (identificação de linha chamadora);

e) «CVP» - Código de validação da portabilidade;

f) «DDI» - *Direct Dial In* (marcação direta de extensões);

g) «ER» - Entidade de Referência;

h) «ETSI» - European Telecommunications Standards Institute;

i) «MSISDN» - *Mobile station ISDN number*;

j) «MSN» - *Multiple subscriber number* (número múltiplo de assinante);

k) «NRN» - *Network routing number*;

l) «ORALL» - Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local;

m) «ORI» - Oferta de Referência de Interligação;

n) «PAD» - Prestador de acesso direto;

o) «PD» - Prestador doador ou detentor;

p) «Pde» - Prestador detentor;

q) «Pdo» - Prestador doador;

r) «PNN» - Plano nacional de numeração;

s) «PPCA» - Posto privado de comutação automática;

t) *(Revogada.)*

u) (*Revogada.)*

v) «PPS» - prestador pré-selecionado;

w) «PR» - prestador recetor;

x) «SMS» - *Short Message Service* (serviço de mensagens curtas);

y) «TR» - *Technical Report*;

zz) «TS» - *Technical Standard*;

aa) «VoIP» - *Voice over Internet Protocol*.

Artigo 3.º

Âmbito da portabilidade

1 - Podem ser portados os números afetos aos seguintes serviços:

a) Serviço telefónico acessível em local fixo (2);

b) Serviço telefónico móvel (91, 92, 93, 96);

c) Serviço VoIP nómada (30);

d) Serviço de chamada grátis para o chamador (800);

e) Serviço de chamada com custos partilhados (808, 809);

f) Serviço de acesso universal (707 e 708);

g) Serviço de tarifa única por chamada (760, 761, 762);

h) Serviço de caráter utilitário de tarifa majorada (71);

i) Serviço de número pessoal (884);

j) Outros serviços ou gamas de numeração que casuisticamente venham a ser considerados por decisão da ANACOM.

2 - Não são passíveis de portabilidade os seguintes números:

a) Relativos a postos públicos;

b) Relativos a acessos temporários;

c) Que estejam inativos, exceto se os mesmos estiverem no período de quarentena.

3 - A portabilidade de um número não geográfico não móvel não implica a portabilidade do número de suporte correspondente, salvo indicação expressa do assinante nesse sentido, caso em que é obrigatória a manutenção no PR da relação entre o número não geográfico não móvel e o número correspondente.

4 - A portabilidade de números do serviço telefónico móvel implica a portabilidade implícita dos números associados para acesso ao serviço de correio de voz, abrangendo um número para consulta e outro para depósito, nos seguintes termos:

a) Consulta de caixa correio - 60 9xxxxxxxx;

b) Depósito de mensagens - 66 9xxxxxxxx;

5 - A portabilidade de números do serviço telefónico móvel implica a portabilidade implícita dos números associados para acesso aos serviços móveis de fax e de dados, abrangendo um número para cada serviço, nos seguintes termos:

a) Acesso a serviços móveis de fax - 63 9xxxxxxxx;

b) Acesso a serviços móveis de dados - 65 9xxxxxxxx.

6 - Sem prejuízo da manutenção do serviço e das suas características fundamentais, a portabilidade do número condiciona o assinante à oferta comercial daquele serviço pelo PR,

incluindo os casos de regresso ao Pdo, não podendo haver lugar a práticas discriminatórias entre assinantes com e sem números portados.

7 - O PD está obrigado a viabilizar o acesso a serviços que, fazendo parte da sua oferta comercial, dele dependem tecnicamente para o PR os poder prestar a um assinante com o número portado.

8 - Após a portabilidade do número, em ato simultâneo ou subsequente e por oferta comercial do PR, pode este permitir a manutenção do número dentro da mesma área geográfica de numeração - portabilidade geográfica restrita.

Artigo 4.º

Solução de portabilidade

1 - A solução técnica adotada na interligação de redes para a implementação da portabilidade, detalhada no anexo I da Especificação de Portabilidade e a cuja execução as empresas estão obrigadas, suporta-se, do ponto de vista técnico de rede, no ACQ ou outra solução equivalente que permita a interrogação prévia (*query*) a uma base de dados com a informação adequada ao encaminhamento da chamada.

2 - *(Revogado.)*

3 - *(Revogado.)*

4 - No caso de comunicações *non-call related*, a solução técnica suporta-se nas metodologias descritas na norma do ETSI TS 123 066, nos termos definidos no anexo I da Especificação de portabilidade.

5 - As empresas têm a obrigação de manter a sua base de dados atualizada em conformidade com a BDR, devendo garantir que a mesma contém a informação necessária e suficiente ao encaminhamento do tráfego para números portados.

CAPÍTULO II

Princípios e regras a observar pelas empresas com obrigações de portabilidade

Artigo 5.º

Princípios e regras gerais

1 - As empresas devem cooperar entre si no sentido de facilitar a portabilidade do número e garantir a qualidade da mesma, nomeadamente através de acordos de interligação e no respeito pelo enquadramento vigente.

2 - Todo o processo de portabilidade deve ser conduzido de modo a minimizar a interrupção do serviço ao assinante, admitindo-se como limite dessa interrupção a janela de portabilidade.

3 - As redes e sistemas devem ser objeto dos desenvolvimentos e melhoramentos necessários no sentido de acompanhar a evolução da portabilidade, nomeadamente quanto ao crescimento no número de pedidos e ou números portados, bem como quanto à introdução de novos serviços e funcionalidades.

4 - As empresas devem garantir que as redes e os sistemas de suporte estejam preparados para a portabilidade do número à data do início da exploração do serviço, quer no encaminhamento do tráfego para números portados quer na portabilidade de e para a sua rede, bem como solicitar ao regulador, com a antecedência mínima de um mês, o acesso à *Extranet* de portabilidade.

5 - As empresas devem disponibilizar ao regulador, nos termos da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação em vigor, toda a informação que este solicite para o acompanhamento da portabilidade.

Artigo 6.º

Obrigações dos prestadores doador e detentor

1 - O Pdo é responsável pelos números que lhe foram atribuídos pelo regulador, por atribuição primária e por aqueles que ficou a deter no decurso de uma extinção de serviço no âmbito do artigo 11.º

2 - Quando seja apresentado ao PD, diretamente pelo assinante, uma denúncia associada a um pedido de portabilidade, compete-lhe informar de forma isenta o assinante de que essa denúncia deve ser apresentada junto do PR.

3 - O PD não pode exigir ao seu assinante qualquer pagamento pela portabilidade do número.

4 - Após a portabilidade do número, e sem prejuízo do cumprimento de obrigações contratuais, o PD encontra-se impedido de faturar o ex-assinante pela prestação do(s) serviço(s) associado(s) ao(s) número(s) portado(s).

5 - Sempre que um número, objeto de um processo de portabilidade, esteja vigiado pelas autoridades competentes de acordo com a faculdade de interceção legal das comunicações garantida na lei, o PD é obrigado a comunicar, imediatamente após o ponto de não retorno e em tempo útil, por forma a não comprometer a continuidade da interceção, à autoridade que a determinou que o referido número vai ser portado, em que momento será efetivada a portabilidade e qual o PR.

6 - Quando o PD seja simultaneamente PAD, no âmbito da pré-seleção, será neste âmbito que comunicará ao PPS a desmontagem da pré-seleção.

7 - O Pdo deve disponibilizar aos utilizadores aviso gratuito de número inativo durante o período que medeia entre a recuperação do número e o fim do tempo de guarda.

8 - O Pdo não pode opor-se a que o PR permita a manutenção do número em caso de transmissão da posição contratual entre assinantes, desde que o serviço não seja interrompido.

Artigo 7.º

Obrigações do prestador recetor

1 - O PR é responsável por todo o processo de portabilidade do número, devendo gerir esse processo na defesa do interesse do assinante.

2 - O PR deve respeitar o pedido de portabilidade do assinante em conformidade com a definição daquela funcionalidade, ou seja, o assinante muda de empresa e mantém o número desde o primeiro instante em que adere ao serviço prestado pelo PR.

3 - O PR deve preparar antecipadamente a sua rede e sistemas antes de ligar o novo assinante.

4 - O PR é responsável pelo correto dimensionamento das redes, serviços e sistemas de suporte, de modo que a portabilidade não seja causa de degradação da qualidade de serviço.

5 - Quando o PR recebe um pedido de portabilidade referente a um número em período de quarentena, deve verificar a data de cessação do contrato entre o requerente e o PD, a fim de garantir o atempado pedido eletrónico de portabilidade.

6 - Compete ao PR inquirir o requerente da portabilidade relativamente à existência de outro pedido de portabilidade em curso noutra empresa, para evitar a sobreposição de pedidos.

7 - O PR deve disponibilizar ao assinante, aquando da adesão deste ao serviço, toda a informação relacionada com o processo de portabilidade, nomeadamente:

a) Eventuais custos associados ao respetivo pedido;

b) Perda de saldos positivos eventualmente existentes no PD;

c) O direito a ser compensado com (euro) 20 por dia por número por interrupção de serviço no(s) número(s) portado(s), nos termos do artigo 26.º, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o respetivo contrato estabeleça expressamente outras compensações;

d) O direito a ser compensado com (euro) 2,5 por cada dia de atraso ao prazo definido para a efetivação da portabilidade, nos termos do artigo 26.º, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores e quando o contrato estabeleça expressamente outras compensações;

e) *(Revogada.)*

f) As medidas estabelecidas pelo regulador para informação aos utilizadores finais, ao abrigo do artigo 21.º;

g) O prazo para a efetivação da portabilidade, definido no n.º 10.º do artigo 12.º.

8 - O PR deve verificar a conformidade do pedido de portabilidade de acordo com o disposto no artigo 12.º.

9 - O PR deve informar o assinante que tenha um contrato na modalidade de cartão pré-pago com o PD de que os dados por ele fornecidos no âmbito do processo de portabilidade poderão ser disponibilizados ao PD.

10 - O PR deve, com a antecedência mínima de doze horas, informar o assinante da janela de portabilidade e que durante a mesma poderá existir suspensão ou interrupção do serviço.

11 - Compete ao PR garantir, na medida do possível, durante a janela de portabilidade, o acesso do assinante aos serviços de emergência.

12 - O PR é responsável pela confirmação do sucesso da portabilidade, bem como, em caso de insucesso, pelo desenvolvimento em tempo útil das ações necessárias à sua correção.

13 - O PR deve disponibilizar aos utilizadores aviso gratuito de número inativo durante o tempo de quarentena e até a ER devolver o número ao Pdo no final do processo de retorno de número.

14 - O PR está obrigado a respeitar as condições de utilização dos números portados, incluindo durante o tempo de quarentena, no que seja aplicável.

Artigo 8.º

Obrigações comuns às empresas com obrigações de portabilidade

1 - As empresas encontram-se obrigadas, no âmbito da *Extranet* de portabilidade, a disponibilizar com 10 dias úteis de antecedência relativamente à data da respetiva operacionalização e a manter atualizada, sem prejuízo de outra que a ANACOM considere relevante, a informação relativa a:

a) Tabelas de *network routing number* (NRN);

b) *Links* dos sítios na Internet com informação sobre os procedimentos que permitem ao assinante obter o seu CVP ou outros elementos relativos à portabilidade;

c) Pontos de contacto para obtenção de esclarecimentos sobre a portabilidade, nomeadamente sobre o CVP.

2 - O disposto no número anterior não prejudica a obrigação das empresas disponibilizarem a mesma informação noutro âmbito, nomeadamente em sede de acordos de interligação.

3 - As empresas devem consultar regularmente a informação disponibilizada na *Extranet* de portabilidade.

4 - Sem prejuízo da legislação relativa à proteção de dados pessoais e da privacidade, as empresas devem disponibilizar mutuamente a informação pertinente para o bom desenvolvimento dos processos de portabilidade, nomeadamente a informação a que se referem os n.os 2 e 3 do artigo 17.º

5 - As empresas encontram-se obrigadas à correta e eficaz gestão e operacionalização dos procedimentos definidos para suporte à solução de portabilidade, de modo a não provocarem a degradação dessa solução.

6 - As empresas encontram-se obrigadas a suportar, nos seus sistemas e sistemas da ER, os custos da solução automática de portabilidade existente, bem como os relativos a quaisquer alterações a essa solução, decorrentes de medidas regulatórias da ANACOM, nomeadamente para execução do artigo 11.º, adotadas na sequência dos procedimentos de consulta aplicáveis.

7 - As empresas são obrigadas a cumprir as obrigações decorrentes do protocolo celebrado entre o regulador, a APRITEL e os prestadores de serviços de telecomunicações com obrigações de portabilidade em 23 de janeiro de 2001 e do contrato de prestação de serviços celebrado com a ER, em 25 de junho de 2001, nomeadamente:

a) Prestar os esclarecimentos necessários à comissão de acompanhamento, nomeadamente em matérias jurídicas, económicas, técnicas ou funcionais, que aquela comissão solicite;

b) Integrar a comissão de acompanhamento quando designadas através da APRITEL e respeitar as respetivas regras de funcionamento.

8 - As empresas são obrigadas à execução, nas suas redes e sistemas, das ações decorrentes de cada portabilidade durante a respetiva janela, limitando a quebra de serviço, no máximo, ao período dessa janela.

9 - As empresas são obrigadas a desenvolver em tempo útil as ações necessárias à resolução de falhas na origem do insucesso da portabilidade, seguindo nomeadamente o definido na TR 101 698 do ETSI, através dos contactos para tal definidos e inseridos por cada empresa na área respetiva da *Extranet* de portabilidade.

10 - As empresas que, no âmbito do n.º 5 do artigo 11.º, assumam todas as obrigações e direitos a números do serviço extinto, devem enviar à ANACOM, 10 dias úteis após o tempo de quarentena sobre a data de extinção do serviço, a lista de números nessas condições e a data de assunção das respetivas obrigações.

CAPÍTULO III
Processos de portabilidade

Artigo 9.º
Processos

1 - Para além do disposto no presente capítulo, os processos de suporte à portabilidade encontram-se detalhados no anexo II da Especificação de portabilidade, estando as empresas obrigadas à sua execução.

2 - Os processos de portabilidade compreendem os seguintes procedimentos administrativos fundamentais:

a) Cessação ou alteração do contrato celebrado com o PD, nos termos dos artigos 10.º e 11.º;

b) Pedido de portabilidade apresentado pelo assinante ao PR, nos termos dos artigos 12.º e 14.º;

c) Pedido eletrónico de portabilidade transmitido pelo PR ao PD, nos termos dos artigos 12.º, 13.º e 14.º

d) Processo de retorno do número, nos termos do artigo 16.º.

Artigo 10.º
Denúncia do contrato

1 - A portabilidade implica a cessação do contrato existente entre o assinante que pretende a portabilidade e uma determinada empresa e a celebração de um novo contrato com outra empresa para onde o número ou números em causa são portados.

2 - A denúncia contratual, devidamente identificada como sendo para efeitos de portabilidade, é dirigida ao PD e entregue pelo assinante ao PR, devendo este verificar o documento de

denúncia, em particular e quando aplicável, a conformidade da respetiva assinatura com a constante do documento de identificação apresentado para o efeito. Tratando-se de pessoa coletiva, deve igualmente ser apresentado ao PR, quando aplicável, documento que comprove a capacidade do signatário para assinar a denúncia em representação da pessoa coletiva.

3 - O PR deve conservar os documentos de denúncia contratual relativos às portabilidades, por um período mínimo de 5 anos, a contar da data da respetiva apresentação.

4 - *(Revogado.)*

5 - Nos serviços pré-pagos, a denúncia é concretizada com o pedido de portabilidade a apresentar ao PR através de documento assinado pelo assinante. O PR deve conservar os pedidos de portabilidade por um período mínimo de 5 anos, a contar da data da respetiva apresentação.

6 - A denúncia do contrato produz efeitos no momento em que ocorre efetivamente a portabilidade, entendendo-se como tal a ocorrência da janela de portabilidade acordada e respetiva atualização da BDR pela ER.

7 - A denúncia associada a um pedido de portabilidade extingue-se nos seguintes casos:

a) Por caducidade, decorridos 3 meses sobre a data da sua apresentação;

b) Por manifestação expressa de vontade do assinante dirigida ao PD, apresentada ao PR.

8 - O disposto no presente artigo é aplicável aos casos em que haja mera alteração do contrato celebrado com o PD, quando este contrato inclua outros números para além do número ou números a portar.

Artigo 10.º-A

Portabilidade indevida

1 - No caso de portabilidade de número não solicitada pelo assinante, designada por portabilidade indevida, o PD pode solicitar ao PR o envio dos documentos referidos nos n.ºs 2 e 5 do artigo 10.º no prazo máximo de 5 dias úteis, contados da data em que tomou conhecimento da portabilidade alegadamente indevida.

2 - O pedido a que se refere o número anterior deve conter os elementos que indiciam a portabilidade indevida, nomeadamente a queixa ou reclamação do assinante.

3 - O PR deve enviar ao PD os documentos a que se refere o n.º 1, em suporte adequado à sua correta e completa visualização, no prazo máximo de 3 dias úteis a contar da data de receção do correspondente pedido.

Artigo 11.º

Extinção do serviço

1 - Quando uma empresa pretende extinguir o serviço deve notificar previamente os respetivos assinantes da cessação da oferta, dentro dos prazos legais ou contratuais estabelecidos, informando-os da possibilidade de portarem os seus números antes de expirado o tempo de quarentena.

2 - A cessação da relação contratual ocorre quando termine o prazo de pré-aviso a que a empresa está obrigada ou em data posterior, se assim for estabelecido na notificação.

3 - Sem prejuízo das sanções aplicáveis à empresa, a falta de notificação ao assinante nos termos do n.º 1, não prejudica o direito deste à portabilidade, podendo requerê-la a partir do momento em que cessa a disponibilização do serviço, como tal verificada pela ANACOM.

4 - A extinção do serviço é operacionalizada com as seguintes ações:

a) Recuperação, pela ANACOM, de todos os números cujos direitos haviam sido atribuídos à empresa por esta Autoridade, designadamente os números não ativos à data da extinção, os números que estando ativos nessa data não foram portados durante o tempo de quarentena e os números desativados após o período de quarentena objeto de um processo de retorno;

b) Recuperação, pelos Pdo, de todos os números que haviam sido portados para a empresa que extingue o serviço e que durante o tempo de quarentena não são objeto de pedido de portabilidade para outro operador;

c) Assunção pelo PR de todos os direitos e responsabilidades associados aos números dos seus assinantes atribuídos primariamente à empresa do serviço extinto e que para ele haviam sido portados até à data dessa extinção, a partir dessa data;

d) Assunção pelo PR de todos os direitos e responsabilidades associados aos números dos assinantes atribuídos primariamente à empresa do serviço extinto que tenham portado os seus números, em primeira portabilidade durante o período de quarentena, a partir da data em que essa portabilidade é efetuada;

e) Assunção pelo PR da condição de Pdo para os números dos seus assinantes nas condições das duas alíneas anteriores e que por portabilidade se tornam assinantes de outras empresas;

f) Emulação pela ER do papel de PD, em termos de processos, para a primeira portabilidade dos números do serviço extinto, a partir da data dessa extinção e durante o tempo de quarentena.

5 - Ao PR de números portados de uma empresa que extinguiu o serviço no âmbito do presente artigo e a quem os mesmos tinham sido atribuídos primariamente pelo regulador, aplicam-se todas as condições associadas aos direitos de utilização desses números a partir da data da extinção do serviço ou da data em que a primeira portabilidade é efetuada, caso esta tenha tido lugar em momento posterior, durante o tempo de quarentena. Para futuras portabilidades desses números o PR passa a Pdo.

6 - Quando o PR recebe um pedido de portabilidade referente a um número ou números de um assinante de uma empresa que extinguiu o serviço no âmbito do presente artigo, atua nos mesmos termos em que atuaria quando existe PD, sendo esta função emulada, em termos de processos, pela ER.

Artigo 12.º

Pedido de portabilidade

1 - A mudança de empresa por um assinante, para a contratação do mesmo serviço, não implica a portabilidade do número, salvo nos casos em que o assinante o indique expressamente.

2 - O assinante que pretenda a portabilidade do número deve:

a) Solicitá-la ao PR através de pedido próprio para esse efeito;

b) Apresentar a sua identificação, ainda que se trate de assinante de serviços pré-pagos. Tratando-se de pessoa coletiva deve igualmente ser apresentado ao PR, quando aplicável, documento que comprove a capacidade do signatário para assinar o pedido de portabilidade em representação da pessoa coletiva;

c) Fornecer ao PR o CVP, para os efeitos do disposto no artigo 12.º-A;

d) Apresentar a denúncia a que se refere o artigo 10.º, a qual pode estar incluída no pedido de portabilidade a que se refere a alínea a), quando aplicável.

3 - O assinante pode solicitar a portabilidade em benefício de um terceiro devidamente identificado e por aquele expressamente autorizado a celebrar o novo contrato com o PR.

4 - Aos casos de fusão, aquisição ou mudança de denominação social de pessoas coletivas não é aplicável o disposto no número anterior, considerando-se que o contrato com o PR é celebrado com o mesmo titular.

5 - O pedido de portabilidade, simples ou coerente, é transmitido pelo PR ao PD, por via eletrónica - pedido eletrónico de portabilidade - com a indicação de uma janela e dia, devendo a transmissão ser efetuada com uma antecedência mínima de 24 horas que decorram de forma seguida em dias úteis relativamente à janela indicada.

6 - Os pedidos coerentes são colocados individualmente, referenciados com o número total de pedidos e ordenados por número sequencial.

7 - O PD deve responder ao pedido eletrónico de portabilidade submetido pelo PR no prazo máximo de 15 horas que decorram de forma seguida em dias úteis, a contar do momento da apresentação do pedido, com a aceitação da janela indicada ou a recusa fundamentada do pedido eletrónico de portabilidade, nos termos do artigo 13.º.

8 - *(Revogado.)*

9 - *(Revogado.)*

10 - O PR deve assegurar a transferência efetiva do número num prazo máximo de um dia útil, contado da apresentação do pedido pelo assinante efetuado nos termos do n.º 2, exceto nos seguintes casos:

a) Quando o assinante tenha solicitado ou acordado um prazo superior;

b) Quando se trate de portabilidade de MSN ou DDI em que haja lugar a pedido de configuração ativa do PR ao PD, por desconhecimento do assinante quanto a esta configuração;

c) Sempre que a mudança de prestador a que a portabilidade está associada implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede;

d) Quando a comercialização dos serviços relativamente aos quais a portabilidade é solicitada seja efetuada através de contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial.

11 - Nos casos previstos nas alíneas b) e d) do número anterior, o PR deve assegurar a transferência efetiva do número no prazo máximo de 3 dias úteis contado da apresentação do pedido pelo assinante e no caso previsto na alínea c) no prazo máximo de 1 dia útil, contado

da finalização da intervenção física na rede ou da disponibilização de acesso a essa mesma rede.

12 - No caso de o pedido do assinante ser apresentado após as 17 horas de um dia útil ou no caso de a intervenção física na rede ser concluída igualmente após as 17 horas de um dia útil, são os mesmos considerados, para efeitos da contagem dos prazos a que se referem os n.os 10 e 11 do presente artigo, como tendo sido apresentados ou concluídos no dia útil seguinte.

13 - Os prazos a que se referem os n.os 5 e 7 começam a correr no momento em que ocorre o evento que dá início à respetiva contagem.

Artigo 12.º-A

Código de validação da portabilidade

1 - O código de validação da portabilidade (CVP) deve ser incluído no pedido eletrónico de portabilidade.

2 - Para efeitos do número anterior, o CVP deve ser gerado pelo Pdo no momento da atribuição do número ao assinante ou pelo Pde no momento em que recebe o número por portabilidade, nos termos definidos no anexo II da Especificação de portabilidade.

3 - No caso de ofertas de serviços em pacote o PD pode gerar um único CVP para todos os números que integram a oferta.

4 - No caso de números de uma gama DDI, o PD deve gerar um único CVP para todos os números dessa gama, o qual deve ser utilizado em portabilidades parciais ou totais de acordo com os procedimentos especificados no artigo 17.º do presente regulamento.

5 - O CVP deve permanecer válido:

a) Até à concretização da portabilidade do número ou da gama DDI;

b) Até à concretização da portabilidade dos números que integram uma oferta de serviços em pacote, caso tenha sido gerado um único CVP;

c) Até ao termo do tempo de quarentena;

d) Durante o período em que o contrato se encontre suspenso.

6 - O PD deve comunicar o CVP ao assinante através:

a) Das faturas mensalmente emitidas, no caso dos serviços pós-pagos;

b) De SMS, no caso dos serviços pré-pagos, no prazo máximo de 24 horas após ativação do serviço;

c) Da área reservada do cliente, quando disponibilizada na Internet ou noutra plataforma, no prazo máximo de 24 horas após o CVP ter sido gerado.

7 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, o CVP pode ser solicitado pelo assinante através de contacto presencial, telefónico ou através de SMS enviado a partir do número a que corresponde o CVP.

8 - Para efeitos do número anterior, o PD deve comunicar de imediato o CVP ao assinante em suporte durável mediante contacto presencial, mensagem vocal telefónica automática, após validação dos respetivos dados de identificação do assinante, ou SMS de resposta automática, em particular a pedidos formulados através de SMS.

Artigo 13.º

Recusa do pedido eletrónico

1 - No caso de pedidos coerentes a recusa de um pedido obriga à recusa de todo o pedido coerente e consequente fim do processo.

2 - O PD só pode recusar pedidos eletrónicos de portabilidade nos seguintes casos:

a) Quando o número não seja portável nos termos do n.º 2 do artigo 3.º;

b) Quando esteja pendente pedido de alteração do número;

c) *(Revogada.)*

d) *(Revogada.)*

e) Quando existam problemas do foro da defesa nacional;

f) Por qualquer outro motivo que venha a ser expressamente definido pelo regulador;

g) Quando o CVP não corresponda ao comunicado ao assinante pelo PD, nos termos do artigo 12-A.º.

3 - Nos casos referidos no número anterior, a recusa é obrigatória, devendo ser logo indicada a respetiva causa.

4 - *(Revogado.)*

5 - *(Revogado.)*

6 - *(Revogado.)*

7 - Sem prejuízo do disposto no n.º 5 do artigo 46.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação em vigor, o incumprimento de obrigações contratuais assumidas pelos assinantes para com o PD, não constitui causa de perda do direito à portabilidade.

8 - Não podem ser recusados pedidos eletrónicos de portabilidade relativos a números cujo contrato se encontre suspenso.

Artigo 14.º

Desistência do pedido

1 - Quando, estando um pedido de portabilidade em curso, o PD ou uma terceira empresa seja contactada pelo assinante que apresentou o pedido com o intuito de, expressa ou tacitamente, desistir do mesmo, deve a empresa contactada, sem prejuízo das questões contratuais envolvidas, informar imediatamente o assinante que este deve anular o seu pedido junto do PR.

2 - Apresentada a desistência do pedido junto do PR, deve este, caso já tenha submetido o pedido eletrónico de portabilidade ao PD:

a) Cancelar o pedido eletrónico de portabilidade, até 12 horas, contadas de forma seguida em dias úteis, após a apresentação da desistência do pedido de portabilidade pelo assinante, exceto quando ainda não se tenha verificado a receção da confirmação pelo PD do pedido eletrónico já efetuado, devendo neste caso proceder-se ao cancelamento imediatamente a seguir a essa confirmação;

b) Cancelar o pedido coerente, caso tenha sido apresentada desistência do pedido de portabilidade associado a qualquer um dos números do referido pedido;

c) Não renovar o pedido eletrónico em caso de recusa do mesmo pelo PD ou em caso de erro.

3 - Não havendo tempo suficiente para concretizar a desistência do pedido eletrónico nos termos do número anterior - antes do ponto de não retorno - a portabilidade é concluída, sendo necessário iniciar novo processo de portabilidade.

Artigo 15.º

Capacidade na portabilidade de números

(Revogado.)

Artigo 16.º

Retorno do número

1 - A recuperação do número pelo Pdo deve ser efetuada mediante o processo de retorno do número a submeter pelo PR à ER no prazo máximo de dois dias úteis após a desativação do número.

2 - O processo de retorno previsto no número anterior é igualmente aplicável no caso da desativação de um número que o PR ficou a deter no decurso de uma extinção de serviço, nos termos previstos no artigo 11.º.

3 - No final do processo de retorno do número, este retorna ao Pdo, que deve garantir o cumprimento do período de guarda até à sua reutilização.

4 - Os números que haviam sido portados para a empresa que extingue o serviço e que durante o tempo de quarentena não são objeto de pedido de portabilidade para outro prestador são recuperados pelo Pdo, após esse tempo de quarentena mediante aviso eletrónico difundido pela ER.

5 - Para efeitos do disposto no n.º 2, o PR deve informar a ANACOM do número que foi objeto do processo de retorno, no prazo de 15 dias contados do termo do respetivo tempo de quarentena.

Artigo 17.º

Portabilidade de MSN e DDI

1 - Sem prejuízo da aplicabilidade das demais regras do presente regulamento, a portabilidade de MSN e DDI está sujeita aos procedimentos especificados no presente artigo.

2 - Previamente ao envio do pedido eletrónico de portabilidade, o PR pode solicitar ao PD a configuração ativa dos números que este detém, mediante autorização expressa do assinante, que deve ser remetida ao PD por qualquer meio que permita a correta identificação do assinante.

3 - O PD deve responder à solicitação de configuração ativa, no prazo máximo de dois dias úteis após a respetiva data de envio, abrangendo tipo e número de acessos, os MSN e os DDI e os números principais de PPCA, bem como quaisquer outros números associados.

O prazo atrás mencionado deve respeitar o seguinte: uma solicitação transmitida pelo PR até às 18 horas do dia útil X deverá ser respondida pelo PD até às 18 horas do dia útil X+2.

4 - Na portabilidade de números de um MSN devem respeitar-se as seguintes condicionantes:

a) No caso de o assinante pretender uma portabilidade parcial dos números que compõem o MSN, deve, mediante alteração do contrato, indicar quais os números a portar, bem como os números a desativar na data da efetivação da portabilidade, ficando os restantes números ativos no PD;

b) Os números a portar podem incluir ou não o número principal do acesso da configuração atual;

c) Quaisquer ações associadas à efetivação da portabilidade e que possam originar a suspensão ou interrupção do serviço ao assinante, em especial pelo PD, devem ser concretizadas durante a janela de portabilidade;

d) Tratando-se de segunda portabilidade ou subsequente, o Pde deve desencadear processo de retorno ao Pdo para os números desativados;

e) A portabilidade de mais de um número de um MSN obriga à colocação de pedido coerente, nos termos do n.º 6 do artigo 12.º

5 - Na portabilidade de um DDI devem respeitar-se as seguintes condicionantes:

a) *(Revogada.)*

b) As gamas a portar podem incluir ou não o número principal de PPCA da configuração atual;

c) A portabilidade de gamas não contíguas obriga à colocação de pedido coerente, nos termos do n.º 6 do artigo 12.º;

d) Quaisquer ações associadas à efetivação da portabilidade e que possam originar a suspensão ou interrupção do serviço ao assinante, em especial pelo PD, devem ser concretizadas durante a janela de portabilidade.

6 - É possível a portabilidade parcial de números de um DDI sem necessidade de reconfiguração prévia no Pdo, devendo neste caso respeitar-se as seguintes condicionantes:

a) A quantidade de números a portar não pode ser inferior a 60% da configuração ativa no Pdo;

b) No caso de o assinante pretender uma portabilidade parcial dos números que compõem o DDI, deve, mediante alteração do contrato, indicar quais os números a portar, bem como os números a desligar na data da efetivação da portabilidade, ficando os restantes números ativos no Pdo, sendo neste último caso necessário explicitar o número de acessos a manter no Pdo;

c) Tratando-se de segunda portabilidade ou subsequente, o Pde deve desencadear processo de retorno ao Pdo para os números desativados.

7 - Num PPCA com uma só gama de numeração, existem as seguintes limitações, sendo X um número inteiro de 1 a 9:

a) Num PPCA com 10 números só é permitida a portabilidade total;

b) Num PPCA com 100 números é permitida, para além da portabilidade total, a portabilidade parcial de X gamas de 10 números cada;

c) Num PPCA com 1000 números é permitida, para além da portabilidade total, a portabilidade parcial de X gamas de 100 números cada;

d) Deve ser respeitado o limite da alínea a) do número anterior, quando aplicável.

8 - Num PPCA com várias gamas de 10, 100 ou 1000 números, existem as seguintes limitações, em que X e Y são números inteiros de 1 a 9, e X é menor ou igual a Y:

a) Num PPCA com Y gamas de 10 números, é permitida a portabilidade parcial de X gamas de 10 números cada;

b) Num PPCA com Y gamas de 100 números, é permitida a portabilidade parcial de X gamas de 100 números cada;

c) Num PPCA com Y gamas de 1000 números, é permitida a portabilidade parcial de X gamas de 1000 números cada;

d) Deve ser respeitado o limite da alínea a) do n.º 6, quando aplicável.

CAPÍTULO IV
Encaminhamento de tráfego para números portados

Artigo 18.º
Encaminhamento

1 - Sem prejuízo do disposto no presente capítulo, as condições associadas ao encaminhamento de tráfego de chamadas e de comunicações *non-call related* para números portados encontram-se definidas na Especificação de portabilidade, estando as empresas obrigadas à sua execução.

2 - A responsabilidade de proceder ao encaminhamento de tráfego de chamadas e de tráfego de comunicações *non-call related* para um número portado cabe à empresa na qual o tráfego

é originado, o que inclui a empresa de acesso indireto, quando selecionada, exceto nas seguintes situações:

a) Chamada com reencaminhamento - da responsabilidade da empresa onde o encaminhamento é ativado;

b) Chamada com cartão virtual de chamadas - da responsabilidade da empresa que oferece o serviço, podendo este transferir essa responsabilidade, nomeadamente para a empresa que oferece o serviço de suporte;

c) Chamada com tradução, em que o número portado é o número "físico" - da responsabilidade da empresa que oferece o serviço de tradução, podendo esta transferir essa responsabilidade, nomeadamente para a empresa que oferece o serviço de suporte.

3 - A responsabilidade de proceder ao encaminhamento de tráfego internacional de entrada para um número portado é da primeira rede que a recebe, fixa ou móvel, podendo essa obrigação ser assegurada por rede subsequente, mediante acordo comercial, no caso de não existir na primeira rede capacidade de entender o protocolo de sinalização adotado.

4 - No caso de tráfego relativo a comunicações *non-call related,* a metodologia de encaminhamento para números portados deve ser efetuada de acordo com o definido no anexo I da Especificação de portabilidade.

5 - O NRN tem o formato $DP_1P_2P_3C_1C_2C_3$ sendo D (número no formato hexadecimal) o código de serviço (portabilidade), $P_1P_2P_3$ o código de empresa atribuído pelo regulador, e $C_1C_2C_3$ o código de comutador definido pelo respetivo prestador, podendo as empresas por mútuo acordo, no caso dos serviços de numeração não geográfica (serviços de tradução), fazer corresponder ao código $C_1C_2C_3$ do NRN o indicativo do serviço não geográfico em causa ou o nó de rede relevante.

6 - O código de empresa a que se refere o número anterior obedece ao formato 0xy (em que x é diferente de 0).

7 - O CLI deve ser mantido em todas as comunicações eletrónicas originadas no número portado.

CAPÍTULO V

Custos, preços e informações

Artigo 19.º

Custos

1 - Os custos de estabelecimento de sistemas relacionados com as introduções e ou modificações a efetuar nas redes e sistemas de cada empresa e com outros procedimentos associados à portabilidade devem ser suportados por cada empresa na sua rede e sistemas.

2 - Os custos administrativos por número portado podem ser repercutidos pelo PD no PR, não devendo os mesmos exceder o que está definido na ORI.

3 - No encaminhamento de tráfego com origem internacional para números portados o PR não é obrigado, salvo acordo em contrário, a remunerar eventuais custos adicionais de transmissão pelas comunicações que lhe são destinadas.

Artigo 20.º

Preços

1 - O preço de uma chamada ou de uma comunicação *non-call related* para um número portado é definido pela empresa que detém a propriedade do tráfego, nos termos do n.º 3 do artigo 64.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação em vigor.

2 - Compete à ANACOM acompanhar e fiscalizar os preços cobrados pelos PR aos respetivos assinantes nas operações de portabilidade, com o objetivo de garantir que esses preços ao nível retalhista não constituam um desincentivo para os assinantes que pretendam beneficiar da portabilidade.

Artigo 21.º

Informação aos utilizadores finais

1 - As empresas que oferecem serviço telefónico móvel devem disponibilizar ao utilizador final, mediante pedido expresso, sem encargos para este, um aviso gratuito *on-line*, na originação de chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que pratiquem planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo.

2 - O anúncio previsto no número anterior não é obrigatório para as chamadas destinadas a números portados para a rede da própria empresa.

3 - O conteúdo do anúncio previsto no número anterior deve ser «Aviso: Está a ligar para um assinante que agora pertence à [...]. Aguarde».

4 - Os prestadores devem inibir a audição deste anúncio nos seguintes casos:

a) Chamadas nacionais destinadas a números grátis para o chamador;

b) Outras chamadas nacionais não abrangidas pelo n.º 1 e destinadas a números passíveis de portabilidade;

c) Chamadas de *roaming* em que se verifique a utilização de redes móveis nacionais por assinantes de operadores móveis estrangeiros;

d) Sempre que o utilizador final o solicite e sem encargos para este.

5 - Para efeitos do disposto no n.º 1 e na alínea d) do número anterior, os utilizadores finais devem ser devidamente informados por cada empresa dos procedimentos a adotar para a ativação e desativação da audição do anúncio disponibilizado pelas empresas.

6 - Sem prejuízo de outras formas de informação sobre preços nos termos da legislação aplicável, as empresas que oferecem serviço telefónico móvel ou acessível em local fixo, com planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo devem disponibilizar, através de um número gratuito para chamadas originadas na própria rede, um serviço telefónico informativo sobre preços de chamadas e de comunicações *non-call related* para números portados.

7 - Os serviços informativos previstos no número anterior devem ter a capacidade de identificação da rede de destino da chamada sobre a qual o utilizador final pretenda informação tarifária, caso tal identificação seja necessária a uma correta prestação daquela informação.

8 - Nos casos em que as empresas optem por manter os preços das chamadas para números portados iguais aos que se verificavam antes da portabilidade - orientação do preço ao número - devem os utilizadores finais ser inequivocamente informados sobre a existência desta regra, a qual deverá ser, nomeadamente, explicitada no âmbito da publicitação dos planos tarifários em questão.

9 - Compete ao regulador determinar, sempre que necessário, outras formas e modos de disponibilização pelas empresas de informação aos utilizadores finais relativa às operações de portabilidade, às chamadas para números portados e respetivos preços, garantindo que a mesma seja adequada e transparente.

Artigo 22.º

Prestação de informações

1 - Para verificação da execução das medidas previstas nos artigos 19.º, 20.º e 21.º, bem como para o acompanhamento da sua eficácia, as empresas devem remeter ao regulador as informações previstas nos números seguintes.

2 - As empresas que oferecem serviço telefónico móvel devem remeter as seguintes informações:

a) Data de implementação do aviso gratuito on-line previsto no n.º 1 do artigo 21.º, com uma antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à respetiva data de entrada em funcionamento;

b) Número de reclamações recebidas mensalmente relativamente ao anúncio on-line, desagregadas, respetivamente, em termos do número de reclamações sobre a não audição do mesmo e do número de reclamações sobre a sua disponibilização nos termos dos n.os 1 a 3 do artigo 21.º, a remeter até ao 30.º dia após o final de cada semestre;

c) Descrição dos procedimentos a adotar pelos utilizadores finais para a ativação e a desativação do anúncio previstas nos n.os 1 e 4 do artigo 21.º, a remeter até ao 30.º dia após o final de cada semestre; caso estes procedimentos sejam alterados, devem essas alterações, bem como a respetiva data de entrada em funcionamento, ser comunicadas ao regulador com uma antecedência mínima de cinco dias úteis;

d) Total de números que têm ativa a audição do anúncio on-line prevista no n.º 1 do artigo 21.º, reportado ao final de cada semestre e a remeter até ao 30.º dia após o final do mesmo semestre;

e) Informar o regulador, quando aplicável, dos planos tarifários em que os preços das chamadas e de comunicações *non-call related* para números portados variem em função da rede de destino, para verificação do disposto nos n.os 6 e 7 do artigo 21.º;

f) Indicação, até ao 30.º dia após o final de cada semestre, do número em vigor para acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados implementado pela empresa, para efeito de divulgação no sítio da ANACOM na Internet; caso este número seja alterado, deve o novo número, bem como a respetiva data de entrada em funcionamento, ser comunicada ao regulador com uma antecedência mínima de cinco dias úteis;

g) Indicação, com uma antecedência mínima de cinco dias úteis, do momento em que pretendam deixar de praticar os planos tarifários referidos na alínea e), devendo igualmente

indicar a data em que cessará a disponibilização do serviço informativo previsto nos n.os 6 e 7 do artigo 21.º

3 - As empresas que oferecem serviço telefónico acessível em local fixo devem remeter as informações referidas nas alíneas e) a g) do número anterior.

4 - As empresas que disponham de números do PNN, atribuídos em atribuição secundária aos seus assinantes e passíveis de serem portados e as empresas que recebam por portabilidade números atribuídos em atribuição secundária por outras empresas, devem remeter ao regulador, até ao 30.º dia após o final de cada semestre, informação atualizada sobre:

a) Os eventuais preços cobrados aos assinantes pela operação de portabilidade e respetiva modalidade de pagamento, desagregada por serviço e plano tarifário;

b) Os preços grossistas, por tipo de número portado, que, enquanto Pde, eventualmente cobrem aos PR, devendo esta informação incluir também os detalhes referentes a eventuais descontos praticados (descontos tarifários em função, por exemplo, da quantidade de números portados e da dimensão dos blocos de números contíguos a portar).

5 - O regulador pode vir a dispensar o cumprimento da obrigação de envio de qualquer das informações referidas no presente artigo quando o entender justificável.

CAPÍTULO VI
Sincronização de processos

Artigo 23.º
Portabilidade e oferta desagregada do lacete local (ORALL)

1 - Em caso de simultaneidade de processos de portabilidade e de desagregação do lacete local, o pedido eletrónico de portabilidade é apresentado pelo PR ao PD após confirmação da elegibilidade do lacete e, caso existam, dos testes de qualificação, de acordo com os prazos definidos na ORALL.

2 - A denúncia do contrato é efetuada em simultâneo para efeitos de portabilidade e de desagregação do lacete local.

3 - Uma vez verificados todos os elementos e documentos constantes da denúncia para efeitos de desagregação do lacete local, devem os mesmos ser considerados válidos no processo de portabilidade.

4 - A portabilidade do número e a desagregação do lacete local ocorrem na janela de portabilidade acordada, tendo em conta que a desagregação do lacete deve ser completada, sempre que possível, na primeira metade daquela janela.

5 - O PR mantém a responsabilidade da gestão de todo o processo de portabilidade quando tenha associado processo de desagregação do lacete local.

6 - O PD, ao aceitar a janela de portabilidade, é obrigado à sincronização da desagregação do lacete com aquela janela, permitindo assim a execução da portabilidade.

7 - Caso um pedido de portabilidade esteja associado a um retorno de lacete, a portabilidade do número e o retorno do lacete devem ocorrer na janela de portabilidade, nas situações em que o Pde não mais utiliza esse lacete para o fornecimento de qualquer serviço ao cliente.

Artigo 23.º-A

Portabilidade e oferta de serviços em pacote

1 - No caso de portabilidade simultânea de vários números associados a uma oferta de serviços em pacote, o PR pode apresentar um pedido coerente ao PD.

2 - O PR deve assegurar a transferência efetiva dos números objeto do pedido coerente no prazo de um dia útil, contado da apresentação do pedido de portabilidade pelo assinante nos termos do n.º 2 do artigo 12.º, exceto se outro prazo resultar da aplicação do disposto nas alíneas a) a d) do n.º 10 e do n.º 11 do artigo 12.º.

3 - O regime previsto no presente artigo não prejudica a aplicação do disposto no artigo 23.º.

CAPÍTULO VII

Fiscalização, regime sancionatório e compensações

Artigo 24.º

Fiscalização

Compete à ANACOM a fiscalização do cumprimento do disposto no presente regulamento.

Artigo 25.º

Regime sancionatório

As infrações ao disposto no presente regulamento são puníveis nos termos da alínea dd) do n.º 2 do artigo 113.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação em vigor.

Artigo 26.º

Compensações

1 - *(Revogado.)*

2 - Nos casos de portabilidade indevida, tal como prevista no artigo 10.º-A, o PR:

a) Não pode exigir ao assinante o pagamento de quaisquer comunicações, mensalidades ou penalidades após a concretização da portabilidade indevida, devendo ainda suportar os eventuais custos relativos ao retorno do número ao PD, a menos que o assinante declare não pretender esse retorno;

b) Deve ressarcir o PD, a ER e as demais empresas com obrigações de portabilidade de todos os custos em que incorram com a concretização da portabilidade indevida por causas que lhe sejam imputáveis;

c) Deve pagar ao PD uma compensação no valor de (euro) 100 por cada número que tenha sido indevidamente portado por causa que lhe seja exclusivamente imputável, até ao máximo de (euro) 5.000 por pedido de portabilidade executado no caso de portabilidade de gamas DDI;

d) Deve pagar ao assinante uma compensação no valor de (euro) 20 por cada número e por dia em que aquele se mantenha indevidamente portado, até ao máximo de (euro) 5.000 por pedido de portabilidade.

3 - *(Revogado.)*

4 - Quando ocorra atraso na transferência dos números relativamente ao prazo definido no n.º 10 do artigo 12.º, o PR deve pagar ao assinante, uma compensação no montante de (euro) 2,5, por número, por cada dia completo de atraso, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores cujos contratos estabeleçam outras compensações.

5 - Em caso de interrupção do serviço do assinante prestado através do número para o qual a portabilidade foi requerida, após o pedido de portabilidade efetuado nos termos do n.º 2 do artigo 12.º, o PR deve pagar ao assinante uma compensação no montante de (euro) 20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de (euro) 5.000 por pedido de portabilidade, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores cujos contratos estabeleçam outras compensações.

6 - Se a portabilidade indevida referida nas alíneas a) e d) do n.º 2 for imputável ao PD ou este for responsável pelo atraso na implementação da portabilidade ou pela interrupção do serviço previstos respetivamente nos n.ºs 4 e 5, o PD deve ressarcir o PR dos custos em que

este tenha incorrido por força do disposto no presente artigo, nos termos e prazo a acordar entre ambos, ou, na falta de acordo, em prazo não superior a sessenta dias após a data da apresentação do pedido.

7 - Se a portabilidade indevida se efetivar por omissão da verificação por parte do PD do CVP no pedido eletrónico de portabilidade, os custos a que se refere o n.º 2 serão repartidos em partes iguais pelo PR e PD, nos termos e prazo a acordar entre ambos, ou, na falta de acordo, em prazo não superior a sessenta dias após a data da portabilidade indevida.

8 - Qualquer pagamento que, por força do presente artigo, deva ser feito ao assinante não carece de pedido prévio e é efetuado por crédito na fatura seguinte emitida pelo PR ou, quando não exista relação contratual que o permita, por qualquer meio direto, designadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo máximo de 30 dias após o facto que deu origem à compensação.

9 - O regime de compensações previsto no presente artigo não prejudica o apuramento da responsabilidade e a sua efetivação nos termos gerais, bem como a aplicação do regime sancionatório da portabilidade.

CAPÍTULO VIII
Disposições finais

Artigo 27.º
Código de conduta

Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e no presente regulamento, as empresas, tendo em vista uma melhor disponibilização da portabilidade, podem elaborar códigos de conduta com o objetivo de harmonizar os procedimentos a esta relativos.

Artigo 28.º
Acesso a infraestruturas de telecomunicações em edifícios

1 - As empresas envolvidas nos processos de portabilidade devem respeitar, em tudo o que lhes for aplicável, o disposto no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, na redação em vigor, que estabelece o regime aplicável à construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, à instalação de redes de comunicações eletrónicas e à construção de infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações, conjuntos de edifícios e edifícios.

2 - Caso sejam necessários trabalhos conjuntos ou simultâneos, as empresas envolvidas devem acordar entre si a sua execução, com o objetivo de minimizar o impacto no serviço prestado ao assinante.

3 - As avarias causadas por trabalhos efetuados nas instalações dos assinantes são da responsabilidade da empresa que efetuar esses trabalhos, ainda que se verifique uma subcontratação dos mesmos.