

# Portabilidade de números

Sabe que é possível mudar de operador e manter o número de telefone? O processo de portabilidade tem regras específicas, definidas por lei e regulamento da ANACOM. Fique a conhecê-las.

## Que números podem ser portados?

Atualmente podem ser portados para outro operador:

- números de telefone fixo (começados por 2);
- números de telemóvel (começados por 91, 92, 93 e 96);
- números VoIP (voz pela Internet, começados por 30);
- alguns números não geográficos, começados por 7 ou por 8 (como os números começados por 800, 808, 707, etc.).

Não podem ser portados os números que estejam inativos há mais de 3 meses ou relativos a acessos temporários.

Também não é possível mudar de um serviço telefónico fixo para um serviço telefónico móvel (ou vice-versa), nem de um serviço VoIP para um serviço telefónico fixo ou móvel (ou vice-versa), mantendo o mesmo número.

## Como pedir a portabilidade do meu número?

Deve contactar o operador para o qual quer mudar. Este fica responsável por todo o processo, incluindo o envio do pedido de portabilidade para o seu operador atual.

### O que deve fazer:

- apresentar um documento de identificação, quer se trate de um serviço pós-pago ou pré-pago; e
- indicar o código de validação da portabilidade (CVP) do(s) número(s) a portar.

O novo operador deverá disponibilizar-lhe um formulário para cancelar/denunciar o contrato com o seu operador atual – que pode simultaneamente incluir o pedido de portabilidade (usado para transferir o seu número para o novo operador) – ou dois documentos distintos, um para o pedido de portabilidade e outro para o cancelamento/denúncia do contrato.

**ATENÇÃO:** O cancelamento/denúncia do contrato com o ope-

rador atual refere-se apenas ao serviço de telefone (fixo ou móvel), ou seja, o serviço associado ao número a portar. Se tiver um pacote de serviços e quiser cancelar todos os serviços, deverá pedi-lo especificamente ao operador! Confirme as obrigações associadas ao cancelamento do contrato.

## Código de validação de portabilidade (CVP)

O CVP é um código com 12 dígitos que permite aos operadores identificarem os seus assinantes e o(s) seu(s) número(s) para efeitos de portabilidade. Sempre que pedir a portabilidade do seu número deve indicar o CVP ao operador para o qual pretende mudar.

O seu atual operador já lhe terá comunicado o seu CVP através de faturas mensais; SMS; área reservada do cliente, ou noutra plataforma, no prazo máximo de 24 horas após o CVP ter sido gerado.

Os assinantes podem a qualquer momento consultar o CVP através dos meios referidos ou solicitá-lo ao operador.

## É necessário pagar pela portabilidade?

O novo operador é livre de cobrar ou não pela portabilidade. Se não cobrar, tenha em atenção que esta vantagem pode implicar um período de fidelização.

Já o operador de onde sai não lhe pode cobrar pelo processo de portabilidade.

## Quanto tempo demora a portabilidade?

Após o pedido de portabilidade ao seu novo operador, devidamente acompanhado dos documentos necessários, o prazo para a transferência efetiva do número é de 1 dia útil. Este prazo tem algumas exceções:

- quando tenha pedido ou acordado um prazo superior;
- quando a portabilidade for pedida no contexto de um contrato celebrado à distância (ex.: por telefone) ou fora do estabelecimento comercial do operador (ex.: através de um vendedor porta-a-porta), caso em que deve ter lugar no prazo máximo de 3 dias úteis;
- quando a portabilidade implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede, caso em que deve ser feita no prazo

máximo de 1 dia útil após terminar a intervenção física ou for disponibilizado o acesso a essa mesma rede.

**ATENÇÃO:** No contexto da pandemia de COVID-19 foram adotadas medidas excecionais e temporárias, entre as quais a suspensão do cumprimento da obrigação de portabilidade sempre que esta implique a deslocação de técnicos para ser concretizada e o alargamento do prazo de portabilidade de 1 para 5 dias úteis quando esta puder ser feita exclusivamente à distância.

## E se o prazo não for cumprido?

O novo operador fica obrigado a pagar-lhe 2,5€ por cada dia útil completo de atraso, salvo no caso de clientes empresariais ou profissionais cujos contratos estabeleçam outras compensações. Este valor deve ser creditado na fatura seguinte a emitir.

Estas regras não foram alteradas pelas medidas adotadas no âmbito da pandemia de COVID-19.

## O serviço pode ser interrompido quando peço a portabilidade do meu número?

O serviço pode ser interrompido durante um período máximo de 3 horas (janela da portabilidade). Cabe ao novo operador informá-lo, com pelo menos 12 horas de antecedência sobre o período em que a interrupção pode acontecer. Depois da portabilidade o serviço deve ficar a funcionar.

Se houver interrupção do serviço para além das 3 horas da janela da portabilidade por responsabilidade do operador, este fica obrigado a pagar-lhe 20€ por cada número e dia de interrupção, até ao máximo de 5.000€, salvo no caso de clientes

empresariais ou profissionais cujos contratos estabeleçam outras compensações. Este valor deve ser creditado na fatura seguinte a emitir.

**ATENÇÃO:** Para poder utilizar o serviço após a portabilidade de um número móvel deve certificar-se de que o seu telemóvel não está bloqueado à rede do operador anterior e que tem inserido o cartão SIM do novo operador.

## A portabilidade pode ser recusada?

Pode, quando o CVP para o número a portar não corresponde ao fornecido pelo seu operador anterior.

## O que acontece ao saldo do cartão depois de portar o meu número de telemóvel?

Com a portabilidade do seu número móvel para um novo operador perderá o saldo que eventualmente ainda tenha no cartão do seu operador anterior.

Antes de pedir a portabilidade certifique-se de que utilizou todo o saldo disponível no seu cartão.

## O que devo fazer se o meu número for portado sem a minha autorização?

Apresente uma reclamação junto do seu operador (aquele com quem tem contrato). Tem direito a uma compensação de 20€ por cada número e por dia em que o número se

mantenha indevidamente portado, até um máximo de 5.000€. A compensação deve ser paga pelo operador que portou indevidamente o número, no prazo máximo de 30 dias.

O operador que portou indevidamente o número não lhe pode exigir o pagamento de quaisquer comunicações, mensalidades ou penalizações.

## Como reclamar sobre portabilidade?

Para reclamar ao operador sobre, pode:

- **Reclamar diretamente ao operador**, utilizando a minuta preparada pela ANACOM disponível no Portal do Consumidor. Os contactos do operador podem ser consultados, por exemplo, na fatura do serviço.

- **Dirigir-se a uma loja e pedir o livro de reclamações físico.**

- **Utilizar o livro de reclamações eletrónico** – [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt) – selecionando a opção “Fazer reclamação”.

É importante incluir na descrição os dados necessários à análise da situação, em particular o número de telefone portado ou a portar.

**Para esclarecer outras questões de portabilidade consulte a informação disponível no Portal do Consumidor da ANACOM – [www.anacom-consumidor.pt](http://www.anacom-consumidor.pt).**

**Se tiver dúvidas contacte-nos através da linha telefónica gratuita 800 206 665.**

