

Regulamento n.º .../2012

Altera o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, alterado, republicado e renumerado pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro, e alterado pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho

(Regulamento da Portabilidade)

O Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, do ICP-ANACOM (Regulamento da Portabilidade), que estabelece os princípios e regras aplicáveis à portabilidade nas redes telefónicas públicas, foi alterado pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro e novamente 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.

A entrada em vigor da Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, que alterou a LCE (Lei das Comunicações Eletrónicas – Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro), promovendo entre outras a transposição da Diretiva 2009/136/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2009, que alterou, designadamente, a Diretiva 2002/22/CE, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas, tornou imperativo que se procedesse, no imediato, à alteração do regulamento da portabilidade para dar cumprimento ao disposto no n.º 3 do artigo 54.º desta Lei na sua atual redação, que estipula 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.

Compete ao ICP-ANACOM determinar as regras necessárias à execução da portabilidade, incluindo a definição do processo global de portabilidade de números, tendo em conta as disposições nacionais sobre contratos, a viabilidade técnica e a necessidade de assegurar a continuidade do serviço ao

assinante, bem como mecanismos de proteção dos assinantes, nomeadamente a fixação de compensações a pagar pelas empresas, em caso de atraso na portabilidade do número ou de portabilidade indevida (cfr. n.º 7 do artigo 54.º da LCE).

Nos termos da Diretiva Serviço Universal, a portabilidade dos números é um fator essencial para facilitar a escolha dos consumidores e a concorrência efetiva nos mercados concorrenciais das comunicações eletrónicas, e deverá ser aplicada o mais rapidamente possível, para que o número seja funcionalmente ativado no prazo de um dia útil.

Privilegiando, pois, esta prioridade, entendeu o ICP-ANACOM proceder, de imediato e apenas, às alterações do regulamento necessárias para executar a lei, assegurando ao assinante a transferência efetiva do número no prazo máximo de um dia útil a contar do seu pedido.

Não deixou, porém, o regulador de ter em conta os casos em que o cumprimento desse prazo seria inexecutável por parte dos prestadores, definindo no regulamento as exceções relacionadas, designadamente, com a intervenção física ou o acesso à rede e com os serviços prestados no âmbito dos contratos à distância e das vendas porta-a-porta. Nestes últimos casos, e salvaguardando o interesse do cliente, aplica-se o prazo de três dias úteis, a contar da apresentação do pedido pelo assinante, para a transferência efetiva do número, para os demais casos, aplica-se o prazo mais curto possível.

Para além das regras relacionadas com o prazo de transferência do número, o ICP-ANACOM, considerando os problemas existentes na portabilidade no serviço móvel devido ao elevado número de rejeições relacionadas com o número do cartão SIM entendeu oportuno, porque benéfico para os assinantes, além de corresponder a um consenso geral entre os operadores já por diversas vezes manifestado, incluir no regulamento uma alteração na obrigação de

envio de pedidos eletrónicos de portabilidade de números móveis com o número do referido cartão, quando exista outro identificador do assinante que solicita a portabilidade suscetível de ser verificado e validado pelo prestador.

Em cumprimento do disposto no artigo 11.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, o regulamento, enquanto projeto, foi submetido ao respetivo procedimento de consulta regulamentar, tendo os interessados disposto de um prazo de 30 dias úteis para se pronunciarem.

O relatório final, que analisa as respostas recebidas no âmbito deste procedimento e fundamenta as opções do ICP-ANACOM, encontra-se publicado no sítio desta Autoridade.

Assim, ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, e do n.º 7 do artigo 54.º da LCE, atentos os objetivos de regulação, em especial o fixado na alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º da LCE, Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprova a seguinte alteração ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, com as alterações introduzidas pelo Regulamento n.º 87/2009, de 18 de fevereiro e pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho (Regulamento da Portabilidade):

Artigo 1.º

Alteração ao Regulamento da Portabilidade

Os artigos 1.º, 7.º, 8.º, 12.º, 13.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, e alterado pelo Regulamento n.º 302/2009, de 16 de julho (Regulamento da Portabilidade), passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 1.º

(...)

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

2 - (...)

3 - (...)

4 - (...)

5 - (...)

Artigo 7.º

(...)

1 - (...)

2 - (...)

3 - (...)

4 - (...)

5 - (...)

6 - (...)

7 - (...)

a) (...)

b) (...)

c) O direito a ser compensado com €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 €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) [*Anterior alínea c)*]

f) [Anterior alínea d)]

8 - (...)

9 - (...)

10 - (...)

11 - (...)

12 - (...)

13 - (...)

Artigo 8.º

(...)

1 - (...)

a) (...)

b) *Links* dos sítios da internet com a informação de identificação e leitura dos números impressos nos cartões SIM existentes no mercado e sobre os procedimentos requeridos pelo PD ao seu assinante para este obter o seu número do cartão SIM, por chamada telefónica, por SMS, via web ou nas lojas;

c) Contactos de portabilidade, em particular contactos visando o esclarecimento expedito de dificuldades específicas de leitura de cartões SIM de números impressos em cartões SIM.

2 - (...)

3 - (...)

4 - (...)

5 - (...)

6 - (...)

7 - (...)

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 - *(Anterior n.º 8)*

10 - *(Anterior n.º 9)*

Artigo 12.º

(...)

1 - (...)

2 - (...)

3 - (...)

4 - (...)

5 - O pedido de portabilidade 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 18 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 MSNs e DDIs 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 à distância ou vendas "porta-a-porta".

11 - Nos casos previstos nas alíneas b) e d) do n.º 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 mais curto prazo possível

12 - No caso de o pedido do assinante ser apresentado após as 17 horas de um dia útil, é o mesmo considerado, para efeitos da contagem do prazo a que se refere o número anterior, como tendo sido apresentado no dia útil seguinte.

13 - (*Anterior n.º 12*).

Artigo 13.º

(...)

1 - (...)

2 - (...)

- a) (...)
- b) (...)
- c) (...)
- d) Quando o SIM não exista, não corresponda ao MSISDN ou se encontre perdido ou extraviado, no caso de números referentes a cartões pré-pagos não identificados do serviço telefónico móvel;
- e) (...)
- f) (...)

3 - (...)

4 - A causa de recusa especificada na alínea c) do n.º 2 não se aplica a números referentes a cartões pré-pagos não identificados.

5 - A causa de recusa especificada na alínea d) do n.º 2 também é obrigatória quando o número SIM tenha sido opcionalmente apresentado pelo PR no pedido eletrónico.

6 - (*Revogado*)

7 - (...)

8 - (...)

Artigo 25.º

(...)

As infrações ao disposto no presente regulamento são puníveis nos termos da alínea aa) do n.º 2 do artigo 113.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro.

Artigo 26.º

(...)

1 - (...)

2 - (...)

3 - (...)

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 €2,5, por número, por cada dia útil 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 12º, o PR deve pagar ao assinante uma compensação no montante de €20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €5.000 por pedido de portabilidade, salvo no caso de assinantes que não sejam consumidores cujos contratos estabeleçam outras compensações.

6 - (...)

7 - (...)

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 dada pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de setembro, 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

Norma revogatória

São revogados os n.ºs 8 e 9 do artigo 12.º, o n.º 6 do artigo 13.º e o artigo 15.º do Regulamento da Portabilidade.

Artigo 3.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 atual.

2 - O n.º 2 do artigo 14.º foi sistematizado em alíneas.

Artigo 4.º

Entrada em vigor

1 - O presente regulamento entra em vigor 6 meses após a sua publicação.

2 - O anexo II da Especificação de Portabilidade deve ser revisto e atualizado pelas empresas com obrigação de portabilidade e pela Entidade de Referência, com a coordenação do ICP-ANACOM, e disponibilizado no sítio da Internet desta Autoridade, no prazo máximo de 60 dias após a publicação do presente regulamento, entrando em vigor no mesmo prazo de 6 meses referido no número anterior.

1 de março de 2012

O Presidente do Conselho de Administração, *José Manuel Amado da Silva*

Anexo

Republicação do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto
(Regulamento da Portabilidade)

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 todas as empresas com obrigações de portabilidade, doravante designadas por empresas, o que inclui:

- a) As empresas com responsabilidade de procederem ao encaminhamento de tráfego telefónico para números do Plano Nacional de Numeração (PNN);
- b) As empresas que disponham de números do PNN, atribuídos em atribuição secundária aos seus assinantes e passíveis de serem portados;
- c) As empresas que recebam por portabilidade números atribuídos em atribuição secundária por outras empresas.

4 - As empresas que não disponham de meios próprios para proceder ao encaminhamento de chamadas 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 51 zonas do território português identificada por um código de acesso próprio;
- b) «Base de dados de referência» - significa o conjunto de dados dos quais constam, nomeadamente, os números e códigos necessários para o encaminhamento de chamadas para números portados, os números portados propriamente ditos, o registo das transações entre os prestadores e demais elementos necessários à correta efetivação da portabilidade;
- c) «Ciclo de portabilidade» - período que vai desde a primeira vez que um número é portado, até o mesmo ser devolvido ao doador;
- d) «Comissão de acompanhamento» - entidade criada no âmbito do Protocolo celebrado em 23 de janeiro de 2001 entre o ICP - 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;
- e) «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;
- f) «Entidade de Referência» - entidade independente que é intermediária nos processos de portabilidade, gerindo ainda um sistema de bases de dados

que armazena a informação relativa aos números portados, bem como o histórico das transações efetuadas;

- g) «Especificação de portabilidade» - conjunto de regras relativas à portabilidade, de carácter 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 do ICP - ANACOM de 28 de junho de 2001, sem prejuízo de alterações que lhe venham a ser introduzidas sempre que tal seja conveniente;
- h) «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;
- i) «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;
- j) «Gama una e indivisível» - gama DDI incluída num mesmo pedido de primeira portabilidade, seja pedido simples ou um dos que constituem um pedido coerente, mantendo-se a gama estável após primeira portabilidade relativa a esse pedido;
- k) «Janela de portabilidade» - período de três horas durante o qual ocorre a portabilidade, ou alteração de NRN; existem três janelas de portabilidade definidas: das 9 às 12, das 14 às 17 e das 18 às 21 horas;
- l) «Número múltiplo de assinante (MSN)» - conjunto de números individuais atribuídos à mesma interface de rede, podendo incluir números contíguos ou não contíguos;
- m) «Pedido simples» - pedido eletrónico de portabilidade relativo a um único número ou gama de números;

- n) «Pedido sobreposto» - pedido eletrónico de portabilidade efetuado após outro pedido relativo ao mesmo número, sem ter havido cancelamento do anterior;
- o) «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, conseqüentemente, portados na mesma janela, abrangendo separadamente:
- Números geográficos;
 - Números não geográficos não móveis, podendo também incluir os números de suporte correspondentes;
 - Números móveis;
- p) «Ponto de não retorno» - momento a partir do qual não é possível cancelar um pedido eletrónico de portabilidade;
- q) «Portabilidade» - funcionalidade que permite aos assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público que o solicitem 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);
- r) «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;
- s) «Portabilidade geográfica restrita» - funcionalidade através da qual um assinante do serviço telefónico acessível em local fixo pode mudar de local de acesso ao serviço no território nacional, mantendo o seu número de telefone, funcionalidade esta condicionada à oferta comercial da empresa e à área geográfica de numeração;

- t) «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;
- u) «Prestador doador» - empresa responsável pelos recursos de numeração que lhe foram atribuídos primariamente pelo regulador, e de onde o assinante muda por primeira portabilidade;
- v) «Prestador recetor» - empresa para a qual o assinante muda, importando os respetivos recursos de numeração;
- w) «Regulador» - o ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP - ANACOM);
- x) «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;
- y) «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) «APRITEL» - Associação dos Operadores de Telecomunicações;
- b) «BDR» - Base de dados de referência;
- c) «CLI» - *Calling Line Identification* (identificação de linha chamadora);
- d) «DDI» - *Direct Dial In* (marcação direta de extensões);
- e) «ER» - Entidade de Referência;
- f) «ETSI» - *European Telecommunications Standards Institute*;
- g) «MSISDN» - *mobile station ISDN number*;
- h) «MSN» - *multiple subscriber number* (número múltiplo de assinante);
- i) «NRN» - *network routing number*;
- j) «ORALL» - Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local;

- k) «ORI» - Oferta de Referência de Interligação;
- l) «PAD» - prestador de acesso direto;
- m) «PD» - prestador doador ou detentor;
- n) «Pde» - prestador detentor;
- o) «Pdo» - prestador doador;
- p) «PNN» - plano nacional de numeração;
- q) «PPCA» - posto privado de comutação automática;
- r) «PPS» - prestador pré-selecionado;
- s) «PR» - prestador recetor;
- t) «QoR» - *query on release*;
- u) «SIM» - *subscriber identification module*;
- v) «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 e outros que venham a ser designados para o mesmo serviço);
- 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 carácter utilitário de tarifa majorada (71);
- i) Serviço de número pessoal (884);
- j) Outros serviços que casuisticamente venham a ser considerados por decisão do ICP - 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 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 na Especificação de Portabilidade e a cuja execução as empresas estão obrigadas, suporta-se, do ponto de vista técnico de rede, no QOR, que consiste, nas chamadas para números portados e no caso de uma tentativa de estabelecimento de ligação para o comutador doador, via sinalização, no envio por este de resposta (release), indicando que deve ser interrogada (query) uma base de dados própria da rede originadora, com a informação adequada para o encaminhamento da chamada.

2 - No caso da extinção do serviço no âmbito do artigo 11.º, deverá a rede originadora, por inexistência de rede doadora que envie release (#14), efetuar o encaminhamento direto das chamadas para números portados dos blocos do serviço extinto, a partir da data da respetiva extinção do serviço, publicitada pelo ICP - ANACOM.

3 - As bases de dados das redes originadoras contêm réplica de uma BDR centralizada, gerida por uma terceira entidade, a ER.

4 - As empresas têm a obrigação de manter a sua base de dados em conformidade com a BDR, devendo proceder a essa verificação com a periodicidade que cada uma considere adequada ao objetivo em vista.

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 novas 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, bem como solicitar ao regulador, com a antecedência mínima de 2 meses, o acesso à Extranet de portabilidade.

5 - As empresas devem disponibilizar ao regulador, nos termos da Lei n.º 5/2004, 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 eventual pedido de portabilidade em curso noutra empresa.

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 €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 €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) Tratando-se de portabilidade de números do serviço telefónico móvel, o facto de os chamadores deixarem de poder identificar a rede de destino através do seu número;
- f) As medidas estabelecidas pelo regulador para informação aos consumidores, ao abrigo do artigo 21.º

8 - 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.

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

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

11 - 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.

12 - 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.

13 - 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 o ICP - ANACOM considere relevante, a informação relativa a:

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

b) *Links* dos sítios da internet com a informação de identificação e leitura dos números impressos nos cartões SIM existentes no mercado e sobre os procedimentos requeridos pelo PD ao seu assinante para este obter o seu número do cartão SIM, por chamada telefónica, por SMS, via *web* ou nas lojas;

c) Contactos de portabilidade, em particular contactos visando o esclarecimento expedito de dificuldades específicas de leitura de cartões SIM de números impressos em cartões SIM.

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 do ICP - 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 ao ICP - 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 na 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 a 14.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 a conformidade da respetiva assinatura com a do documento de identificação apresentado (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade, Título de Residência ou Passaporte). Tratando-se de pessoa coletiva, deve igualmente ser apresentado ao PR documento que comprove a capacidade do signatário para assinar a denúncia em representação da pessoa coletiva.

3 - O PR deve enviar mensalmente ao PD, por qualquer meio que permita a correta identificação do assinante e respetiva assinatura, os documentos de denúncia relativos às portabilidades efetivadas nos 30 dias anteriores, salvo acordo entre as empresas que estabeleça um procedimento diferente.

4 - A denúncia para efeitos de portabilidade obedece aos requisitos definidos contratualmente pelo PD para a denúncia que não tenha associada um pedido de portabilidade do número.

5 - Nos serviços pré-pagos, a denúncia é concretizada com o pedido de portabilidade a apresentar ao PR nos termos do artigo 12.º, através de documento assinado pelo assinante, devendo o PR enviar os pedidos ao PD, nos termos referidos no n.º 3.

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 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 pelo ICP - ANACOM.

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

- a) Recuperação, pelo ICP - ANACOM, de todos os números cujos direitos haviam sido atribuídos à empresa por esta Autoridade, quer os números não ativos à data da extinção, quer todos aqueles que estando ativos nessa data não foram portados durante o tempo de quarentena;
- 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 - Juntamente com a denúncia a que se refere o artigo 10.º, o assinante que pretenda a portabilidade do número deve solicitá-la ao PR através de pedido próprio para o efeito, incluído no mesmo documento ou em documento autónomo, apresentando a sua identificação, ainda que se trate de assinante não identificado de serviços pré-pagos.

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 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 18 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 MSNs e DDIs 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 à distância ou vendas "porta-a-porta".

11 - Nos casos previstos nas alíneas b) e d) do n.º 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 mais curto prazo possível

12 - No caso de o pedido do assinante ser apresentado após as 17 horas de um dia útil, é o mesmo considerado, para efeitos da contagem do prazo a que se refere o número anterior, como tendo sido apresentado 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 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 conseqüente fim do processo.

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

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

- b) Quando esteja pendente pedido de alteração do número;
- c) Quando o número do documento de identificação (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade, Título de Residência, Número de Identificação Fiscal ou Passaporte) do assinante no pedido de portabilidade não corresponda ao existente no PD para o(s) número(s) a portar, ou caso não seja possível a verificação destes elementos por ausência dos mesmos nos registos deste prestador e, simultaneamente, o nome do titular não corresponda àquele que figura no PD para esse(s) número(s), exceto no caso de identificações com mais de três nomes, em que bastará que correspondam três nomes, na mesma sequência;
- d) Quando o SIM não exista, não corresponda ao MSISDN ou se encontre perdido ou extraviado, no caso de números referentes a cartões pré-pagos não identificados do serviço telefónico móvel;
- e) Quando existam problemas do foro da defesa nacional;
- f) Por qualquer outro motivo que venha a ser expressamente definido pelo regulador.

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

4 - A causa de recusa especificada na alínea c) do n.º 2 não se aplica a números referentes a cartões pré-pagos não identificados.

5 - A causa de recusa especificada na alínea d) do n.º 2 também é obrigatória quando o número SIM tenha sido opcionalmente apresentado pelo PR no pedido eletrónico.

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, 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 ao dia útil seguinte ao da apresentação do cancelamento 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) Não renovar o pedido eletrónico em caso de recusa do mesmo pelo PD, ou 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 - No final do processo de retorno do número, este volta ao Pdo, que deve garantir o cumprimento do período de guarda até à sua reutilização.

3 - 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.

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) Após a primeira portabilidade as gamas portadas mantêm-se unas e indivisíveis até final do ciclo de portabilidade, exceto por reconfiguração prévia no Pde, caso em que não será possível portar os números desativados, os quais deverão ser objeto de processo de retorno ao doador;
- 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 - Em primeira portabilidade, 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.

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 chamadas

Artigo 18.º Encaminhamento

1 - Para além do disposto no presente capítulo, as condições associadas ao encaminhamento de chamadas na portabilidade encontram-se definidas na especificação de portabilidade, estando as empresas obrigadas à sua execução.

2 - A responsabilidade de proceder ao encaminhamento de uma chamada para um número portado cabe à empresa onde a chamada é originada, 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 uma chamada 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 - O NRN tem o formato DP1P2P3C1C2C3, sendo D (número no formato hexadecimal) o código de serviço (portabilidade), P1P2P3 o código de empresa

atribuído pelo regulador, e C1C2C3 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 C1C2C3 do NRN o indicativo do serviço não geográfico em causa ou o nó de rede relevante.

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

6 - O CLI deve ser mantido em todas as chamadas originadas no número portado.

Capítulo V Custos e preços

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 chamadas que lhe são destinadas.

Artigo 20.º

Preços

1 - O preço de uma chamada 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.

2 - Compete ao ICP - 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 consumidores

1 - As empresas que oferecem serviço telefónico móvel devem disponibilizar um aviso gratuito online, nas 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 assinante chamador o solicite e sem encargos para este.

5 - Para efeitos do disposto na alínea d) do número anterior, os assinantes devem ser devidamente informados por cada empresa dos procedimentos a adotar para a ativação e desativação da inibição de 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 manter um serviço telefónico informativo de preços de chamadas de voz, dados e mensagens curtas 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 assinante 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 assinantes e consumidores em geral 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 consumidores 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 online implementado, a remeter até ao 15.º dia após o final de cada semestre;
- c) Descrição dos procedimentos a adotar pelos assinantes chamadores para a ativação e a desativação da inibição de audição do anúncio previstas no n.º 4 do artigo 21.º, a remeter até ao 15.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) Número de assinantes da empresa que têm ativa a inibição da audição do anúncio online prevista no n.º 1 do artigo 21.º, reportado ao final de cada semestre e a remeter até ao 15.º dia após o final do mesmo semestre;
- e) Informar e remeter ao regulador, quando existentes, os planos tarifários em que os preços das chamadas de voz, dados ou mensagens curtas e destinadas a números portados variem em função da rede de destino, o que as constitui na obrigação de implementar o serviço informativo previsto nos n.º s 6 e 7 do artigo 21.º;
- f) Indicação, até ao 15.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 do ICP - ANACOM; caso este número seja alterado, devem o novo número, bem como a respetiva data de entrada em funcionamento ser comunicados 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 15.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
Portabilidade e oferta desagregada do lacete local

Artigo 23.º
Sincronização de processos

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 indicar 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.

Capítulo VII
Fiscalização, regime sancionatório e compensações

Artigo 24.º
Fiscalização

Compete ao ICP - 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 aa) do n.º 2 do artigo 113.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro.

Artigo 26.º
Compensações

1 - O PR responde perante os assinantes e os demais intervenientes no processo de portabilidade pelas portabilidades efetivadas que não correspondam à vontade dos assinantes - portabilidade indevida, entendendo-se por tal, nomeadamente, a falta de correspondência entre o titular do pedido e o número ou números portados e a falsificação da assinatura do assinante na denúncia ou no pedido de portabilidade.

2 - Nos casos referidos no número anterior, o PR:

- a) Não pode exigir ao assinante o pagamento de quaisquer chamadas efetuadas, mensalidades ou penalidades após a portabilidade indevidamente efetivada, devendo ainda suportar os eventuais custos relativos ao retorno 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 hajam incorrido com a efetivação indevida da portabilidade 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 portação 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 - Quando não tenha procedido ao envio da documentação no prazo estipulado no n.º 3 do artigo 10.º, o PR deve pagar ao PD uma compensação no valor de (euro)100 por cada número, até ao máximo de (euro)5.000 por pedido de portabilidade executado no caso de portação de gamas DDI.

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 €2,5, por número, por cada dia útil 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 12º, o PR deve pagar ao assinante uma compensação no montante de €20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de €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.º s 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 de dados do assinante 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 e transitórias

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 dada pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de setembro, 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.

..... de março de 2012. - O Presidente do Conselho de Administração, *José Manuel Amado da Silva*