DIÁRIO DA REPÚBLICA

2.ª série
N.º 6
09-01-2025

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Regulamento n.º 38/2025

Sumário: Aprova o Regulamento Relativo à Portabilidade de Números.

Regulamento Relativo à Portabilidade de Números

Preâmbulo

Ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 141.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (doravante «LCE»), aprovada em anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, é garantido a todos os utilizadores finais titulares de contratos associados a números incluídos no Plano Nacional de Numeração (doravante «PNN») o direito de, mediante pedido, manterem os seus números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que oferece serviços, no caso de números geográficos, em local específico, e no caso de números não geográficos, em todo o território nacional.

Assim, com base no disposto nas alíneas *b*) e *c*) do n.º 1 e n.º 2 do artigo 142.º da LCE, compete à Autoridade Nacional de Comunicações (doravante «ANACOM») (i) adotar as medidas adequadas para assegurar que os utilizadores finais titulares de contratos associados a números são devidamente informados e protegidos durante os processos de portabilidade e que os números não são portados para outra empresa sem o seu consentimento, assim como (ii) garantir que as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas disponibilizam aos utilizadores finais informações adequadas e transparentes sobre os preços aplicáveis às comunicações (chamadas e mensagens) de e para números portados.

Compete ainda à ANACOM, nos termos das alíneas *a*) e *b*) do n.º 3 do artigo 142.º da LCE, estabelecer (i) os trâmites do processo de portabilidade de números, tendo em conta as disposições nacionais sobre contratos, a viabilidade técnica e a necessidade de assegurar a continuidade do serviço aos utilizadores finais, assim como (ii) as regras relativas às compensações devidas pelas empresas que estão obrigadas a assegurar a portabilidade de números, tendo em vista assegurar que as mesmas são pagas de forma simples e atempada aos utilizadores finais titulares de contratos associados a número(s), em caso de incumprimento das obrigações previstas no artigo 141.º da LCE, bem como de incumprimento de intervenções agendadas nas suas instalações.

Por fim, cabe à ANACOM assegurar que os utilizadores finais titulares de contratos associados a números são informados apropriadamente sobre os direitos de compensação supramencionados, conforme estipula o n.º 4 do artigo 142.º da LCE.

O presente Regulamento da Portabilidade mantém a maioria das disposições do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, com as várias alterações que lhe foram sendo introduzidas, a última das quais pelo Regulamento n.º 85/2019, de 8 de maio (todos habilitados na Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro), que, sendo compatíveis com a LCE, continuam a ser necessárias e adequadas para garantir que a portabilidade de números entre as empresas ocorra de forma eficaz, assegurando a continuidade da prestação do serviço aos utilizadores finais, sem prejuízo das necessárias alterações e/ou adaptações de algumas dessas disposições, resultantes do disposto no artigo 141.º da LCE e que são as seguintes:

i) A obrigação de o Prestador Recetor (doravante «PR») assegurar que a portabilidade e a subsequente ativação de números ocorram na data expressamente acordada com o utilizador final titular de contrato associado ao número no prazo mais curto possível e até um dia útil a contar daquela data.

ii) Em caso de cessação do contrato, e salvo se renunciar a esse direito no momento da desativação do serviço, o utilizador final mantém o direito de portar números do PNN para outra empresa durante o tempo de quarentena, que é, nos termos do presente Regulamento, de 3 meses.

iii) No caso de portabilidade de números afetos a serviços pré-pagos, o dever de o Prestador doador/detentor (doravante «PD»), mediante pedido, reembolsar o utilizador final titular de contrato associado ao número de qualquer crédito remanescente respeitante ao número portado, pese embora este reembolso possa ter um encargo para esse utilizador final, desde que estipulado no contrato, proporcionado e baseado nos custos efetivamente suportados pela empresa que realiza o reembolso. Relativamente

a esta disposição e tendo em vista a proteção dos interesses dos cidadãos, entendeu-se necessário estabelecer regras sobre esta matéria de modo a garantir um nível elevado e comum de proteção para os utilizadores finais titulares de contratos associados a números, sendo estabelecido no regulamento que esta operação não pode ter um encargo superior a 1 euro por operação de reembolso, devendo o reembolso realizar-se no prazo máximo de 10 dias úteis após a data da receção do pedido efetuado pelo utilizador final titular de contrato associado ao número.

iv) A proibição de as empresas cobrarem encargos diretos pela portabilidade aos utilizadores finais titulares de contratos associados aos números.

Em conformidade com o disposto na alínea *b*) do n.º 3 do artigo 142.º da LCE, adicionou-se às compensações já previstas no Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, uma outra aplicável às situações de incumprimento de intervenções agendadas nas instalações dos utilizadores finais. Esta compensação aplica-se sempre que a mudança de prestador de serviço, associada à portabilidade, implique uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar, devendo ser pago, pelo PR ao utilizador final titular de contrato associado ao(s) número(s), um montante de 10 euros em caso de incumprimento do agendamento da intervenção nas instalações do utilizador final, que obrigue à remarcação da mesma, ressalvando-se o caso de utilizadores finais não consumidores cujos contratos estabeleçam outras compensações. Com esta compensação pretende-se acautelar que o utilizador final titular de contrato associado ao(s) número(s) seja ressarcido pelo transtorno de ter de remarcar nas suas instalações a intervenção física na rede. Só haverá lugar ao pagamento desta compensação pelo PR quando o incumprimento não se deva a motivos imputáveis ao utilizador final, independentemente do seu eventual direito de regresso contra terceiros, quando aplicável.

No que se refere às restantes compensações, atendendo a que os montantes dessas compensações foram fixados em 2009, procedeu-se à sua atualização, tendo por referência o aumento acumulado dos preços retalhistas das ofertas de serviços das empresas de comunicações eletrónicas desde o final de 2009 até ao final de 2023.

Identificam-se ainda algumas alterações introduzidas no presente Regulamento da Portabilidade que não decorrem da entrada em vigor da LCE, designadamente:

i) Foram incluídos dois artigos sobre as obrigações das empresas em relação à subatribuição de números e clarificou-se que, relativamente à mudança de um utilizador final para um beneficiário, deve ser associado o Network Routing Number (doravante «NRN») do titular ao(s) número(s) portado(s), no caso de o beneficiário não dispor de NRN próprio.

ii) Introduziu-se o dever de o PR validar se o utilizador final é o titular do contrato associado ao(s) número(s) através do Código de Validação da Portabilidade (CVP), exceto quando o PD não possuir o Número de Identificação Fiscal do titular. Estabeleceu-se ainda, por exemplo, que em caso de mudança do titular de um contrato, deve ser criado um novo CVP contendo a informação do novo titular do contrato.

iii) Explicitou-se que a verificação da assinatura do titular de contrato está dispensada caso seja uma assinatura eletrónica ou autógrafa reconhecida nos termos legais.

iv) Na portabilidade de Multiple Subscriber Number (doravante «MSN») e Direct Dial In (doravante «DDI»), ajustou-se a informação que o PD deve enviar sobre a configuração ativa dos números, incluindo os NRN associados. Corrigiu-se a nomenclatura para PD em portabilidades parciais de DDI, visto que o PD pode ser tanto o Prestador doador (doravante «Pdo») quanto o Prestador detentor (doravante «Pde»).

v) No processo de recusa do pedido eletrónico, acrescentaram-se os casos referentes às portabilidades de números associados à funcionalidade MSN e/ou DDI, quando as condições previstas para este tipo de portabilidade, estabelecidas no presente regulamento, não forem cumpridas.

vi) Foram detalhados os processos de cessação de contrato e retorno de números, incluindo o retorno imediato ao PD ou à ANACOM, sem período de quarentena, caso o titular renuncie ao direito de portar o número.

vii) Relativamente ao encaminhamento de tráfego para números portados, tornou-se obrigatório associar o NRN da empresa ao número portado, independentemente do encaminhamento ser direto ou indireto, para permitir à ANACOM acompanhar a evolução do mercado.

viii) Impôs-se um preço máximo para os custos grossistas de portabilidade que o PD pode repercutir no PR, prevenindo encargos excessivos que possam criar barreiras à concorrência no mercado.

Foram, ainda, incluídas as obrigações de reporte de informação por parte das empresas, que anteriormente constavam do questionário semestral de portabilidade, passando a periodicidade de reporte a ser anual.

Finalmente, a Especificação de Portabilidade, aprovada pela ANACOM por deliberação do Conselho de Administração de 28 de junho de 2001, cuja última revisão aprovada data de 9 de agosto de 2018, que trata de um conjunto de regras de natureza técnica e procedimental, será também objeto de atualização pelas empresas que estão obrigadas a assegurar a portabilidade de números e pela Entidade de Referência, sob a coordenação da ANACOM. Os anexos desta Especificação de Portabilidade (Anexo I — «Interface Técnico entre Redes», que descreve o conjunto de regras de caráter técnico da portabilidade relativas à interligação entre redes e Anexo II — «Processos Administrativos para a Portabilidade de Operador», que descreve os processos eletrónicos para a portabilidade de números), embora sejam autónomos do presente Regulamento da Portabilidade, mantêm-se em vigor por força deste e complementam a sua execução.

Embora as alterações decorrentes da LCE sejam pontuais, tendo em conta que as alterações introduzidas no Regulamento exigem a implementação de novas medidas técnicas e alterações processuais e em sistemas, a ANACOM estabelece um prazo de 10 meses para a sua entrada em vigor a contar da data da sua publicação no *Diário da República*. Este prazo visa proporcionar às empresas o tempo necessário para adaptar e implementar as medidas exigidas, garantindo assim a conformidade com as novas disposições.

Com vista à elaboração do presente regulamento, o Conselho de Administração da ANACOM, em 31 de maio de 2023, deliberou dar início ao procedimento regulamentar de alteração do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, na sua redação atual, Regulamento da Portabilidade, e determinou a publicitação desse procedimento, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo.

Em 16 de setembro de 2024, foi aprovado pelo Conselho de Administração da ANACOM e submetido a procedimento de consulta pública o Projeto de Regulamento relativo à Portabilidade de números, tendo sido publicado na 2.ª série do *Diário da República*, através do Aviso n.º 21157/2024/2, publicado a 24 de setembro. Findo o prazo da referida consulta pública, esta Autoridade analisou e ponderou as pronúncias oportunamente recebidas, as quais foram devidamente consideradas na aprovação deste regulamento, constando a respetiva apreciação do relatório que, para todos os efeitos legais, fundamenta as opções da ANACOM adotadas no presente regulamento. O relatório, assim como as pronúncias recebidas, salvaguardada a informação de natureza confidencial, encontram-se publicados no sítio institucional desta Autoridade na Internet.

Assim, no âmbito das atribuições previstas nas alíneas *a*) e *h*) do n.º 1 do artigo 8.º, no exercício dos poderes previstos na alínea *a*) do n.º 2 do artigo 9.º e das competências previstas na alínea *b*) do n.º 1 do artigo 26.º e nos termos do artigo 10.º, todos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, na prossecução dos objetivos gerais fixados nas alíneas *b*) e *d*) do n.º 1 e na alínea *c*) do n.º 3 do artigo 5.º e dos direitos dos utilizadores finais previstos na alínea *r*), n.º 1 do artigo 113.º e no artigo 141.º da LCE, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 142.º da LCE relativamente à portabilidade, do n.º 1 do artigo 170.º e da alínea *e*) do n.º 1 do artigo 171.º da LCE, relativamente à prestação de informações pelas empresas, e nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 10.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, e no n.º 1 do artigo 146.º do Código do Procedimento Administrativo, o Conselho de Administração da ANACOM aprovou, por deliberação de 23 de dezembro de 2024, o Regulamento da Portabilidade, aplicável às empresas que estão obrigadas a assegurar a portabilidade de números.

Regulamento relativo à Portabilidade de Números

(Regulamento da Portabilidade)

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto e âmbito

1 — O presente Regulamento estabelece os princípios, regras e processos aplicáveis à portabilidade de números em redes de comunicações eletrónicas.

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 — Devem cumprir o disposto no presente Regulamento as empresas:

a) Que detêm números do Plano Nacional de Numeração, passíveis de serem portados; ou

b) Que recebem por portabilidade números atribuídos secundariamente aos utilizadores finais por outras empresas; ou

c) Com responsabilidade de proceder ao encaminhamento de tráfego de comunicações para números do Plano Nacional de Numeração passíveis de serem portados.

4 — Sem prejuízo do disposto no artigo 22.º da Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, na sua redação em vigor, as empresas devem, para os números que recebem por portabilidade:

a) Assegurar o cumprimento da designação do serviço para o qual os números devem ser utilizados e de eventuais requisitos ligados à oferta desse serviço;

b) Assegurar a utilização efetiva e eficiente dos números;

c) Assegurar o cumprimento, quando aplicável, da obrigação de prestar aos utilizadores finais informações sobre a oferta de serviços de informações de listas e de listas acessíveis ao público, para efeitos do artigo 145.º da Lei das Comunicações Eletrónicas;

d) Garantir a sua portabilidade, nos termos do artigo 141.º da Lei das Comunicações Eletrónicas e nos termos do presente regulamento;

e) Assegurar o cumprimento, quando aplicável, das obrigações relativas à utilização extra-territorial de números na União Europeia, para garantir o cumprimento das regras de proteção dos consumidores e de outras regras aplicáveis a números nos Estados-Membros onde os números são utilizados.

5 — As empresas referidas no n.º 3 do presente artigo que não dispõem de meios próprios para proceder ao encaminhamento de tráfego de comunicações para números portados e à gestão dos processos de portabilidade, podem adquirir estes serviços a terceiros, com vista ao cumprimento das obrigações de portabilidade.

6 — Verificando-se a aquisição de serviços a terceiros nos termos do número anterior, cabe à empresa que os adquire assumir a responsabilidade, perante a Autoridade Nacional de Comunicações, os utilizadores finais, 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

Siglas, acrónimos e definições

1 — Para efeitos do disposto no presente Regulamento, são aplicáveis as seguintes siglas e acrónimos:

a) «ANACOM» — Autoridade Nacional de Comunicações;

b) «APRITEL» — Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas;

c) «BDR» — Base de Dados de Referência;

d) «CVP» — Código de Validação da Portabilidade;

e) «DDI» — Direct Dial In;

f) «ER» — Entidade de Referência;

g) «ETSI» — European Telecommunications Standards Institute;

h) «LCE» — Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto;

i) «MSISDN» — Mobile Subscriber ISDN number;

j) «MSN» — Multiple Subscriber Number;

k) «NIF» — Número de Identificação Fiscal;

l) «NRN» — Network Routing Number;

m) «ORALL» — Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local;

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) «PPS» — Prestador Pré-Selecionado;

u) «PR» — Prestador Recetor;

v) «SMS» — Short Message Service;

w) «TR» — Technical Report;

x) «TS» — Technical Standard;

y) «VoIP» — Voice over Internet Protocol.

2 — 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) «Atribuição primária», tal como se encontra definida na alínea a) do artigo 2.º do Regulamento n.º 1028/2021, de 29 de dezembro;

c) «Atribuição secundária», tal como se encontra definida na alínea b) do artigo 2.º do Regulamento n.º 1028/2021, de 29 de dezembro;

d) «Base de dados de referência», conjunto de dados dos quais constam, nomeadamente, os números e códigos necessários para o encaminhamento de tráfego de comunicações 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;

e) «Beneficiário», tal como se encontra definido na alínea c) do artigo 2.º do Regulamento n.º 1028/2021, de 29 de dezembro;

f) «Código de validação da portabilidade», identificador gerado de acordo com o formato definido no Anexo II da Especificação de Portabilidade que permite ao PD identificar univocamente o utilizador final titular de contrato associado ao(s) número(s) para efeitos de portabilidade;

g) «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 ER e as empresas que estão obrigadas a assegurar a portabilidade de números;

h) «Comunicação», a chamada de voz ou a mensagem de sinalização na qual o número é usado para o seu encaminhamento;

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

j) «Empresa», empresa que está obrigada a assegurar a portabilidade de números;

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

l) «Especificação de Portabilidade», conjunto de regras relativas à portabilidade, de caráter técnico e processual, adotadas pela ANACOM 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;

m) «Extranet de Portabilidade», sítio seguro na Internet gerido pela ANACOM, onde é disponibilizada informação pertinente para a portabilidade, e cujo acesso exterior à ANACOM é restrito à ER e às empresas que estão obrigadas a assegurar a portabilidade de números;

n) «Gama DDI», gama 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;

o) «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: das 8 às 11, das 12 às 15, das 16 às 19 e das 20 às 23 horas;

p) «Multiple Subscriber Number», conjunto de números atribuídos ao mesmo ponto de terminação de rede, podendo incluir números contíguos ou não contíguos;

q) «Número não geográfico de tradução», um número do PNN que não é um número geográfico, excluindo os números móveis e nómadas, de âmbito nacional e que pode ser traduzido para um número geográfico, móvel ou nómada;

r) «Pedido coerente», um conjunto de pedidos eletrónicos de portabilidade relativos a vários números e ou várias gamas de números do mesmo utilizador final titular de contrato associado ao número, tratados como um só e, consequentemente, portados na mesma janela de portabilidade;

s) «Pedido simples», pedido eletrónico de portabilidade relativo a um número ou a uma gama de números;

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

u) «Portabilidade», funcionalidade que permite aos utilizadores finais titulares de contratos associados a números incluídos no PNN, manter os seus números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que oferece serviços, no caso de números geográficos, num local específico, e no caso números não geográficos, em todo o território nacional (portabilidade de operador);

v) «Portabilidade implícita», portabilidade de números associados ao número do utilizador final titular de contrato, sem processos administrativos associados, devendo as empresas assumir por defeito que os números afetos àqueles serviços são também portados quando o número a que estão associados é portado;

w) «Portabilidade geográfica restrita», funcionalidade através da qual um utilizador final titular de contrato associado a um número geográfico pode mudar o local de acesso aos serviços na mesma área geográfica de numeração, mantendo esse número;

x) «Pré-seleção», a modalidade de acesso indireto que implica a predefinição de uma empresa, o que conduz a que todas as chamadas abrangidas sejam automaticamente realizadas através dessa empresa sem ser necessária a marcação do indicativo de empresa;

y) «Prestador detentor», empresa que nos processos de portabilidade atua enquanto detentora do(s) número(s) ou gama(s) de números, e da qual o utilizador final titular de contrato associado àquele(s), muda para outra empresa, por portabilidade subsequente à primeira;

z) «Prestador doador», empresa titular de direitos de utilização de números atribuídos primariamente pela ANACOM e da qual o utilizador final titular de contrato associado ao(s) número(s) muda para outra empresa, por primeira portabilidade;

aa) «Prestador recetor», empresa para a qual muda o utilizador final titular de contrato associado ao(s) número(s), mantendo o(s) respetivo(s) número(s) ou gama(s) de números;

bb) «Processo de retorno», processo que permite que, após uma desativação do serviço no Pde, o(s) número(s) ou gama(s) de números portado(s) retorne(m) ao Pdo ou que seja(m) recuperado(s) pela ANACOM em caso de extinção de uma empresa;

cc) «Retorno imediato», retorno que é realizado sem tempo de quarentena;

dd) «Subatribuição», tal como se encontra definida na alínea k) do artigo 2.º do Regulamento n.º 1028/2021, de 29 de dezembro;

ee) «Tempo de guarda», período de seis meses durante o qual as empresas não podem atribuir a novos utilizadores finais os números que estiveram em uso. No tempo de guarda está incluído o tempo de quarentena;

ff) «Tempo de quarentena», período de três meses, após a cessação do contrato com o PD, durante o qual o utilizador final que era titular desse contrato, pode solicitar ao PD o uso do(s) seu(s) número(s) ou requerer portabilidade para outra empresa. O tempo de quarentena expira no mesmo dia do mês, se útil, ou no dia útil seguinte, nos outros casos;

gg) «Titular», tal como se encontra definido na alínea l) do artigo 2.º do Regulamento n.º 1028/2021, de 29 de dezembro.

Artigo 3.º

Números que podem ser portados

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

a) Serviço telefónico acessível ao público em local fixo;

b) Serviço telefónico móvel;

c) Serviço VoIP nómada;

d) Serviço de transmissão utilizado para a prestação de serviços máquina a máquina e serviço de acesso móvel à Internet;

e) Serviço de chamadas nacionais grátis para o chamador;

f) Serviço de chamada com custos partilhados;

g) Serviço de acesso universal;

h) Serviço de tarifa única por chamada;

i) Serviço de caráter utilitário de tarifa majorada;

j) Serviço de número pessoal.

2 — Não podem ser portados os números:

a) relativos a postos públicos;

b) relativos a acessos temporários;

c) que estejam inativos, exceto se os mesmos estiverem no tempo de quarentena.

3 — 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 de mensagens, e dos números associados para acesso aos serviços móveis de fax e de dados, abrangendo um número para cada serviço, nos seguintes termos:

a) Consulta direta de caixa de correio de voz a números do serviço telefónico móvel;

b) Depósito direto de mensagens de correio de voz destinadas a números do serviço telefónico móvel;

c) Acesso a serviços de fax do serviço telefónico móvel;

d) Acesso a serviços móveis de dados do serviço telefónico móvel.

Artigo 4.º

Solução de portabilidade

1 — A solução técnica adotada na interligação de redes para a implementação da portabilidade e a cuja execução as empresas estão obrigadas, nos termos previstos no Anexo I da Especificação de Portabilidade, correspondente ao «Interface Técnico entre Redes».

2 — No caso de chamadas de voz, a solução técnica suporta-se na consulta prévia (query) a uma base de dados para obter a informação adequada ao encaminhamento da chamada.

3 — No caso de comunicações não associadas a chamadas de voz, a solução técnica suporta-se nas metodologias descritas na norma do ETSI TS 123 066 (Support of Mobile Number Portability; Technical realization; Stage 2), nos termos definidos no Anexo I da Especificação de Portabilidade.

4 — As empresas devem 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 das comunicações para números portados.

CAPÍTULO II

Princípios e regras a observar pelas empresas

Artigo 5.º

Princípios e regras gerais

1 — As empresas devem cooperar entre si no sentido de assegurar a portabilidade dos números.

2 — As redes e sistemas das empresas devem ser objeto dos desenvolvimentos e melhoramentos necessários no sentido de acompanhar a evolução da portabilidade, nomeadamente quanto ao cresci-

mento no número de pedidos e ou números portados, bem como quanto à introdução de novos serviços e funcionalidades, de modo que a portabilidade não seja causa de degradação da qualidade de serviço.

3 — As empresas devem garantir que as redes e os sistemas de suporte estejam preparados para a portabilidade dos números à data do início da prestação do serviço, quer no encaminhamento do tráfego para números portados, quer na portabilidade de e para a sua rede, bem como solicitar à ANACOM o acesso à Extranet de portabilidade com a antecedência mínima de 20 dias úteis, relativamente àquela data.

4 — As empresas devem disponibilizar à ANACOM, nos termos da LCE, toda a informação que esta solicite para o acompanhamento da portabilidade.

5 — Sem prejuízo da manutenção do serviço e das suas características fundamentais, a portabilidade do número condiciona o utilizador final titular de contrato associado ao número à oferta comercial daquele serviço pelo PR, incluindo os casos de regresso ao Pdo, não podendo haver lugar a práticas discriminatórias entre utilizadores finais com e sem números portados.

6 — Após a portabilidade de um número geográfico, em ato simultâneo ou subsequente e por oferta comercial do PR, este pode permitir a portabilidade geográfica restrita.

7 — A portabilidade de um número não geográfico de tradução não implica a portabilidade do número de suporte correspondente, salvo indicação expressa nesse sentido do utilizador final titular de contrato associado ao número, caso em que é obrigatória a manutenção no PR da relação entre o número não geográfico de tradução e o número de suporte correspondente.

8 — O contrato celebrado entre o PD e o utilizador final titular de contrato associado ao número cessa automaticamente após a ativação do número ou números portados no PR.

9 — As empresas não podem cobrar aos utilizadores finais titulares do contrato associado ao número encargos diretos relativos à portabilidade do número.

10 — A cessão da posição contratual de um número portado entre utilizadores finais pode ser efetuada, desde que o serviço não seja desativado.

Artigo 6.º

Obrigações dos prestadores doador e detentor

1 — Quando um pedido de portabilidade seja apresentado ao PD, diretamente pelo utilizador final titular de contrato associado ao número, compete ao PD informá-lo que esse pedido deve ser apresentado junto do PR.

2 — O PD deve informar o utilizador final titular de contrato associado ao número do direito ao reembolso de qualquer crédito remanescente relativamente a serviços pré-pagos, conforme definido no artigo 24.º, bem como proceder a esse reembolso quando tal lhe for solicitado pelo utilizador final titular de contrato associado ao número.

3 — Após a portabilidade do número, e sem prejuízo do direito de exigir o cumprimento de obrigações contratuais, o PD encontra-se impedido de faturar valores pela prestação do(s) serviço(s) associado(s) ao(s) número(s) portado(s).

4 — 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.

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

6 — 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.

7 — O PD está obrigado a viabilizar o acesso a serviços que, fazendo parte da sua oferta comercial, são tecnicamente indispensáveis para o PR os poder prestar a um utilizador final titular de contrato associado ao número portado.

Artigo 7.º

Obrigações do prestador recetor

1 — O PR deve respeitar o pedido de portabilidade e é responsável por todo o processo, devendo geri-lo na defesa do interesse do utilizador final titular de contrato associado ao número.

2 — 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.

3 — O PR deve disponibilizar ao utilizador final titular de contrato associado ao número a portar, em suporte duradouro, aquando da adesão deste ao serviço, toda a informação relacionada com o processo de portabilidade, nomeadamente:

a) Que a data para a efetivação da portabilidade deve ser expressamente acordada, conforme definido nos n.os 7 e 8 do artigo 11.º;

b) As medidas estabelecidas pela ANACOM para informação aos utilizadores finais, ao abrigo do artigo 25.º;

c) O direito a ser compensado pelo atraso relativamente ao prazo definido para a efetivação da portabilidade, nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 29.º;

d) O direito a ser compensado pela interrupção de serviço no(s) número(s) portado(s), nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 29.º;

e) O direito a ser compensado pelo incumprimento do agendamento de uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar nas instalações do utilizador final titular do contrato associado ao(s) número(s), nos termos do n.º 3 do artigo 29.º

4 — O PR deve verificar a conformidade do pedido de portabilidade de acordo com o disposto no artigo 11.º

5 — O PR deve informar o utilizador final titular de contrato associado ao número a portar que tenha um contrato na modalidade de cartão pré-pago com o PD que os dados por ele fornecidos no âmbito do processo de portabilidade poderão ser disponibilizados ao PD.

6 — O PR deve, com a antecedência mínima de doze horas, informar o utilizador final titular de contrato associado ao número a portar da janela de portabilidade e que durante a mesma poderá existir interrupção do serviço.

7 — No âmbito dos processos eletrónicos, 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.

8 — O PR deve disponibilizar aos utilizadores finais 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.

Artigo 8.º

Obrigações comuns às empresas

1 — As empresas devem disponibilizar na Extranet de portabilidade, 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 NRN;

b) Endereços dos sítios na Internet com informação sobre os procedimentos que permitem ao utilizador final titular de contrato associado ao número 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 — Sem prejuízo do cumprimento da legislação relativa à proteção de dados pessoais e da privacidade no setor das comunicações eletrónicas, 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 13.º

4 — As empresas devem 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 18.º, adotadas na sequência dos processos de consulta aplicáveis.

5 — As empresas devem cumprir as obrigações decorrentes do protocolo celebrado entre a ANACOM, a APRITEL e os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas com obrigações de portabilidade em 23 de janeiro de 2001, bem como o contrato de prestação de serviços celebrado com a ER, em 25 de junho de 2001 e as respetivas adendas, nomeadamente:

a) Prestar os esclarecimentos necessários à comissão de acompanhamento, entre os quais, 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.

6 — As empresas devem cumprir, nas suas redes e sistemas, as ações decorrentes de cada portabilidade durante a respetiva janela de portabilidade, limitando a interrupção de serviço ao período dessa janela, sem prejuízo do disposto no n.º 6 do artigo 141.º da LCE.

7 — As empresas devem 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 (Administrative support of service provider portability for geographic and non-geographic numbers), através dos contactos para tal definidos e inseridos por cada empresa na área respetiva da Extranet de portabilidade.

Artigo 9.º

Obrigações das empresas no âmbito da subatribuição de números

1 — O titular é responsável:

a) Pelo cumprimento das obrigações previstas no artigo 8.º;

b) Pela gestão dos processos e dos pedidos eletrónicos de portabilidade dos números nos casos de mudança:

i) De um utilizador final titular de contrato associado ao número a portar de uma empresa para o beneficiário;

ii) E de mudança de um utilizador final titular de contrato associado ao número a portar do beneficiário para outra empresa;

c) Pela solução de portabilidade, pelo encaminhamento de tráfego das comunicações para números portados do beneficiário e pelos desenvolvimentos necessários ao nível da rede e dos sistemas de suporte à portabilidade.

2 — O beneficiário é responsável:

a) Pelo cumprimento das obrigações de portabilidade perante os utilizadores finais titulares do contrato associado ao número a portar;

b) Por comunicar ao titular a informação a disponibilizar na Extranet de portabilidade, nos termos previstos nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 8.º

3 — O titular e o beneficiário devem:

a) Cooperar entre si no sentido de facilitar a portabilidade, garantir a qualidade da mesma e minimizar a interrupção do serviço ao utilizador final, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 5.º e n.º 6 do artigo 8.º;

b) Disponibilizar mutuamente e às restantes empresas a informação pertinente para o bom desenvolvimento dos processos de portabilidade, sem prejuízo do cumprimento da legislação relativa à proteção de dados pessoais e da privacidade no setor das comunicações eletrónicas;

c) Disponibilizar à ANACOM toda a informação que esta solicite para o acompanhamento da portabilidade, nos termos previstos no n.º 4 do artigo 5.º

4 — As informações previstas no artigo 26.º devem ser prestadas à ANACOM, nos termos aí previstos:

a) Pelo titular, no que respeita aos elementos previstos no n.º 2;

b) Pelo beneficiário, no que respeita aos demais elementos.

5 — Para efeitos da execução da portabilidade:

a) No âmbito da mudança de um utilizador final titular de contrato associado ao número a portar do beneficiário para o titular, o titular assume as obrigações do prestador recetor e o beneficiário assume as obrigações do prestador detentor, nos termos previstos no presente Regulamento, com as devidas adaptações;

b) No âmbito da mudança de um utilizador final titular de contrato associado ao número a portar do titular para o beneficiário, o beneficiário assume as obrigações do prestador recetor e o titular assume as obrigações do prestador detentor, nos termos previstos no presente Regulamento com as devidas adaptações;

c) No âmbito da mudança de um utilizador final titular de contrato associado ao número a portar entre dois beneficiários do titular, os beneficiários assumem, consoante o caso, as obrigações do prestador recetor e as obrigações do prestador detentor, cabendo ao titular assegurar os processos de portabilidade, nos termos previstos no presente Regulamento, com as devidas adaptações;

d) No âmbito da mudança de um utilizador final titular de contrato associado ao número a portar do beneficiário para outra empresa, o titular e o beneficiário assumem as obrigações de prestador detentor, nos termos previstos no presente Regulamento e nos n.os 1 a 3 do presente artigo, sendo que:

i) O titular deve dar conhecimento ao beneficiário da resposta ao pedido eletrónico de portabilidade;

ii) O titular e o beneficiário devem adotar todas as ações associadas à efetivação da portabilidade durante a janela de portabilidade;

iii) O titular deve dar conhecimento ao beneficiário da conclusão da portabilidade.

e) No âmbito da mudança de um utilizador final titular de contrato associado ao número a portar de outra empresa para o beneficiário, o titular e o beneficiário assumem as obrigações de prestador recetor, nos termos previstos no presente Regulamento e nos n.os 1 a 3 do presente artigo, sendo que:

i) O beneficiário deve solicitar ao titular que submeta o pedido eletrónico de portabilidade;

ii) O titular deve dar conhecimento ao beneficiário da resposta ao pedido eletrónico de portabilidade;

iii) O titular e o beneficiário devem adotar todas as ações associadas à efetivação da portabilidade durante a janela de portabilidade;

iv) O titular deve dar conhecimento ao beneficiário da conclusão da portabilidade.

f) Quando aplicável, o beneficiário deve solicitar ao titular o cancelamento do pedido eletrónico de portabilidade caso o utilizador final titular de contrato associado ao número a portar apresente a desistência do pedido, nos termos previstos no artigo 16.º

CAPÍTULO III

Processos de portabilidade

Artigo 10.º

Processos entre empresas

Para além do disposto no presente capítulo, os processos de suporte à portabilidade encontram-se definidos no Anexo II da Especificação de Portabilidade, correspondente aos «Processos Administrativos para a Portabilidade de Operador», estando as empresas obrigadas à sua execução.

Artigo 11.º

Pedido de portabilidade

1 — A portabilidade implica a cessação do contrato celebrado com o PD associado ao(s) número(s) a que se refere o pedido de portabilidade e a celebração de um contrato com o PR para onde o(s) número(s) são portados.

2 — O PR deve:

a) Assegurar que o utilizador final titular de contrato associado ao número a portar fornece o CVP para os efeitos do disposto no n.º 3 do artigo 12.º;

b) Validar a identidade do titular do contrato associado ao(s) número(s) a ser(em) portado(s), mediante a informação contida no CVP, salvo no caso de se tratar de um CVP que identifica um titular de contrato com NIF desconhecido pelo PD, nos termos definidos na alínea d) do n.º 2 do artigo 12.º;

c) Assegurar que o pedido de portabilidade e a declaração de denúncia contratual para efeitos de portabilidade, a qual pode estar incluída no pedido de portabilidade, são dirigidos ao PD e subscritos pelo utilizador final titular de contrato associado ao número a portar;

d) Verificar a conformidade da assinatura do utilizador final titular de contrato associado ao número a portar, mesmo quando se trate de serviços pré-pagos, com a constante do documento de identificação apresentado para o efeito, exceto nos casos em que no pedido de portabilidade e na declaração de denúncia foi aposta uma assinatura eletrónica ou autógrafa reconhecida nos termos da legislação aplicável;

e) Verificar que, tratando-se de pessoa coletiva, o signatário é representante com poderes bastantes para assinar o pedido de portabilidade e a declaração de denúncia através de documento que o comprove, exceto nos casos em que tal qualidade e poderes estejam comprovados através de assinatura eletrónica ou autógrafa reconhecida nos termos da legislação aplicável;

3 — O utilizador final titular de contrato associado ao número 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 — Sem prejuízo do cumprimento da legislação relativa à proteção de dados pessoais e da privacidade no setor das comunicações eletrónicas, o pedido de portabilidade, simples ou coerente, é transmitido pelo PR ao PD, por via eletrónica (pedido eletrónico de portabilidade) com a indicação do dia, de uma janela de portabilidade, dos dados do utilizador final titular de contrato associado ao número a portar efetivamente necessários para dar início ao processo de portabilidade, devendo a transmissão

ser efetuada com uma antecedência mínima de 24 horas que decorram de forma seguida em dias úteis relativamente à janela de portabilidade indicada.

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

7 — O PR deve assegurar que a portabilidade e a subsequente ativação do(s) número(s) ocorra(m) na data expressamente acordada com o utilizador final titular de contrato associado ao número, no prazo mais curto possível e até um dia útil a contar daquela data, conforme o pedido efetuado nos termos do n.º 2 do presente artigo, exceto quando 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.

8 — Na exceção prevista no número anterior, o PR deve assegurar a portabilidade e a subsequente ativação do(s) número(s) num prazo máximo de um dia útil, contado a partir da data da finalização da intervenção física na rede ou da disponibilização de acesso a essa mesma rede.

9 — No caso de a intervenção física na rede ser concluída após as 17 horas de um dia útil, é considerado, para efeitos da contagem do prazo a que se refere o número anterior, como tendo sido concluído no dia útil seguinte.

10 — 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 submissão do pedido, com a aceitação da janela de portabilidade indicada ou a recusa fundamentada do pedido eletrónico de portabilidade, nos termos do artigo 15.º

11 — Os prazos a que se referem os n.os 5 e 10 do presente artigo começam a correr no momento em que ocorre o evento que dá início à respetiva contagem.

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

Artigo 12.º

Código de validação da portabilidade

1 — O CVP tem como objetivo permitir a validação do pedido de portabilidade pelo PD quando enviado pelo PR, sendo o único método de validação.

2 — O CVP tem o seguinte formato $D_1D_2D_3D_4D_5D_6D_7D_8D_9D_{10}D_{11}D_{12}$, sendo:

a) D_1D_2 o código de identificação do prestador. No caso de prestadores com mais de um código de empresa, deve ser usado apenas um código;

b) D_3 o código do tipo de subscrição (pessoa singular ou coletiva);

c) $D_4D_5D_6D_7$ um código aleatório gerado pelo prestador;

d) $D_8D_9D_{10}D_{11}$ os últimos dígitos/caracteres do NIF (nacional ou internacional) e na sua ausência (NIF desconhecido) «AAAA»;

e) D_{12} o checksum dos 11 dígitos/caracteres anteriores (D_1 a D_{11}) de acordo com o algoritmo do CVP, definido no Anexo II da Especificação de Portabilidade.

3 — O CVP deve ser incluído no pedido eletrónico de portabilidade.

4 — Para efeitos do número anterior, o CVP deve ser gerado pelo Pdo no momento da atribuição do número ao utilizador final titular de contrato associado a esse número ou pelo Pde, quando recebe o número por portabilidade.

5 — Deve ser gerado um novo CVP e comunicado ao utilizador final titular de contrato associado ao número, nos termos do n.º 9 do presente artigo, sempre que haja alteração da titularidade do contrato ou quando o NIF do utilizador final deixe de ser desconhecido pelo PD.

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

7 — 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 processos especificados no artigo 13.º do presente Regulamento.

8 — 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.

9 — O PD deve comunicar o CVP ao utilizador final titular de contrato associado ao número 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.

10 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o CVP pode ser solicitado pelo utilizador final titular de contrato associado ao número através de contacto presencial, telefónico ou através de SMS enviado a partir do número a que corresponde o CVP.

11 — Para efeitos do número anterior, o PD deve comunicar de imediato o CVP ao utilizador final titular de contrato associado ao número em suporte duradouro mediante contacto presencial, mensagem vocal telefónica automática, após validação dos seus dados de identificação ou SMS de resposta automática, em particular a pedidos formulados através de SMS.

Artigo 13.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 processos 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, com os NRN associados a cada DDI ou número, mediante autorização expressa do utilizador final titular de contrato associado ao número a portar, que deve ser remetida ao PD por qualquer meio que permita a sua correta identificação.

3 — O PD deve responder à solicitação de configuração ativa, no prazo máximo de 2 dias úteis após a respetiva data de envio, com a informação do tipo e número de acessos, os MSN e os DDI e os números principais de PPCA, bem como quaisquer outros números associados.

4 — O prazo mencionado no número anterior deve respeitar que uma solicitação transmitida pelo PR até às 18 horas de um dia útil deverá ser respondida pelo PD até às 18 horas do segundo dia útil após aquele.

5 — Na portabilidade de números de um MSN, as empresas devem respeitar as seguintes condicionantes:

a) Caso o utilizador final titular de contrato associado aos números pretenda uma portabilidade parcial dos números que compõem o MSN, o contrato com o PD deverá ser alterado em conformidade,

para posterior indicação por parte deste dos números a portar, bem como dos 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) A portabilidade de mais de um número de um MSN obriga à colocação de pedido coerente, nos termos do n.º 6 do artigo 11.º;

d) Quaisquer ações associadas à efetivação da portabilidade e que possam originar a suspensão ou interrupção do serviço ao utilizador final titular de contrato associado ao número, em especial pelo PD, devem ser concretizadas durante a janela de portabilidade;

e) Tratando-se de segunda portabilidade ou subsequente, o Pde deve desencadear um pedido de retorno do número ao Pdo para os números desativados.

6 — Na portabilidade de um DDI as empresas devem respeitar as seguintes condicionantes:

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

b) A portabilidade de gamas não contíguas obriga à colocação de pedido coerente, nos termos do n.º 6 do artigo 11.º;

c) Quaisquer ações associadas à efetivação da portabilidade e que possam originar a interrupção do serviço ao utilizador final titular de contrato associado ao número, em especial pelo PD, devem ser concretizadas durante a janela de portabilidade.

7 — É possível a portabilidade parcial de números de um DDI sem necessidade de reconfiguração prévia no PD, devendo as empresas, neste caso, respeitar as seguintes condicionantes:

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

b) Caso o utilizador final titular de contrato associado aos números pretenda uma portabilidade parcial dos números que compõem o DDI, o contrato com o PD deverá ser alterado em conformidade, para posterior indicação por parte do utilizador final titular de contrato dos números a portar, bem como os números a desligar na data da efetivação da portabilidade, ficando os restantes números ativos no PD, sendo neste último caso necessário explicitar o número de acessos a manter no PD;

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

8 — Num PPCA com uma só gama de numeração, existem as seguintes limitações:

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 uma ou mais gamas de 10 números cada;

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

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

9 — Num PPCA com várias gamas de 10, 100 ou 1000 números, existem as seguintes limitações:

a) Num PPCA com gamas de 10 números, é permitida, para além da portabilidade total dessas gamas, a portabilidade parcial de uma ou mais gamas de 10 números cada;

b) Num PPCA com gamas de 100 números, é permitida, para além da portabilidade total dessas gamas, a portabilidade parcial de uma ou mais gamas de 100 números cada;

c) Num PPCA com gamas de 1000 números, é permitida, para além da portabilidade total dessas gamas, a portabilidade parcial de uma ou mais gamas de 1000 números cada;

d) Deve ser respeitado o limite da alínea a) do n.º 7 do presente artigo, quando aplicável.

Artigo 14.º

Portabilidade no âmbito da subatribuição de números

1 — Para efeitos da execução de portabilidade, nos termos previstos nos artigos 11.º e 12.º, o beneficiário deve:

a) Utilizar o código do titular no campo «Código de identificação do prestador» do CVP;

b) Comunicar, ao titular, o CVP imediatamente após a sua geração.

2 — Para efeitos da execução da portabilidade e em caso de mudança de um utilizador final titular de contrato associado ao número a portar de outro titular ou de um beneficiário de outro titular, para o beneficiário que não disponha de NRN próprio, o titular deve associar o seu NRN ao(s) número(s) portado(s).

3 — O titular deve assegurar o pedido de retorno do número nos termos do artigo 20.º, e, quando aplicável, garantir o cumprimento do tempo de quarentena, sem prejuízo de garantir o tempo de guarda até à sua reutilização:

a) Em caso de desativação de um número portado para o beneficiário, devendo este enviar ao titular um pedido para o efeito;

b) Em caso de desativação de um número portado do beneficiário para o titular, por cessação de contrato, por cessação da oferta do serviço ou por extinção de uma empresa.

4 — O titular deve informar o beneficiário da conclusão do processo de retorno do número subatribuído portado, devendo o beneficiário garantir o cumprimento do tempo de guarda até à sua reutilização.

Artigo 15.º

Recusa do pedido eletrónico

1 — O PD só pode recusar pedidos eletrónicos de portabilidade nos seguintes casos:

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

b) Quando esteja pendente pedido de alteração do número;

c) Para salvaguarda da segurança e defesa nacionais;

d) Quando o CVP não corresponda ao comunicado pelo PD ao utilizador final titular de contrato associado ao número, nos termos do artigo 12.º;

e) Quando as condições previstas no artigo 13.º referentes à portabilidade de MSN e/ou DDI não sejam respeitadas.

2 — Nos casos referidos no número anterior, a recusa é obrigatória, devendo ser indicada a respetiva causa na resposta ao pedido de portabilidade.

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

4 — Sem prejuízo do disposto no n.º 5 do artigo 126.º da LCE, o incumprimento de obrigações contratuais assumidas pelos utilizadores finais titulares de contratos associados aos números a portar para com o PD, não constitui causa de perda do direito à portabilidade.

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

Artigo 16.º

Desistência do pedido

1 — Estando um pedido de portabilidade em curso, quando o PD ou uma terceira empresa sejam contactados pelo utilizador final titular de contrato associado ao número 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 mencionado utilizador final 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 utilizador final titular de contrato associado ao número, 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 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 17.º

Portabilidade indevida

1 — No caso de portabilidade de número não solicitada pelo utilizador final titular de contrato associado ao número, designada por portabilidade indevida, o PD pode solicitar ao PR o envio dos documentos referidos no n.º 2 do artigo 11.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 utilizador final titular de contrato associado ao número.

3 — O PR deve enviar ao PD os documentos a que se refere o n.º 1 do presente artigo, 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.

4 — No caso de portabilidade indevida aplicam-se as compensações previstas nos n.os 1, 5 e 6 do artigo 29.º

Artigo 18.º

Cessação da oferta do serviço e extinção de empresa

1 — Quando uma empresa pretende cessar a oferta do serviço deve notificar previamente os respetivos utilizadores finais titulares de contrato associado ao(s) números(s), dentro dos prazos estabelecidos na LCE ou contratualmente estabelecidos, informando-os da possibilidade de portarem os seus números antes de expirado o tempo de quarentena. Se durante o tempo de quarentena os números não forem objeto de portabilidade para outra empresa, retornam ao Pdo, nos termos do artigo 20.º

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 utilizador final titular de contrato associado ao número nos termos do n.º 1 do presente artigo, 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 — No caso de extinção da empresa:

a) A ANACOM informa a ER e publicita a extinção da empresa no seu sítio na Internet;

b) Os números que haviam sido portados para a empresa extinta, que até à data da extinção não foram portados, são objeto de processo de retorno do número realizado pela ER nos termos definidos

no artigo 20.º Se durante o tempo de quarentena os números não forem objeto de portabilidade para outra empresa, retornam ao Pdo;

c) Os números atribuídos primariamente pela ANACOM à empresa extinta, não ativos e os que, estando ativos até essa data, não foram portados durante o tempo de quarentena, são recuperados pela ANACOM;

5 — No caso dos números atribuídos primariamente à empresa que se extingue ou cessa a oferta do serviço e que:

a) Se encontrem portados noutra empresa, deve essa empresa, a partir da data da sua extinção e/ou da cessação da oferta do serviço, assegurar todos os direitos e responsabilidades associados aos números dos seus utilizadores finais titulares do contrato desses números e assumir a condição de Pdo em futuras portabilidades, bem como enviar à ANACOM no prazo de 10 dias úteis, contados da data da sua extinção e/ou da cessação da oferta do serviço, a lista de números nestas condições;

b) Venham a ser portados durante o tempo de quarentena, após a sua extinção e/ou cessação da oferta do serviço, para outra empresa, deve essa empresa, a partir da data em que é efetuada a portabilidade, assegurar todos os direitos e responsabilidades associados aos números dos seus utilizadores finais titulares do contrato desses números e assumir a condição de Pdo em futuras portabilidades, bem como enviar à ANACOM no prazo de 10 dias úteis, contados da data da portabilidade, a lista de números nestas condições e a data de assunção das respetivas obrigações.

6 — Cabe à ER assumir o papel de PD, caso os números da empresa, que se extingue e/ou cessa a oferta do serviço, sejam objeto de processo de portabilidade durante o tempo de quarentena.

Artigo 19.º

Cessação do contrato

1 — No caso de cessação do contrato a pedido do utilizador final que era titular desse contrato, este mantém o direito de portar o(s) número(s) para outra empresa durante o tempo de quarentena, salvo se renunciar a esse direito no momento da desativação do serviço.

2 — No caso de cessação do contrato, o Pde deve submeter um pedido de retorno do número nos termos do artigo 20.º

3 — O número anterior aplica-se também aos números que o Pde ficou a deter após cessação da oferta do serviço e/ou extinção de uma empresa, devendo o Pde informar a ANACOM dos números que foram objeto do processo de retorno para recuperação destes pela ANACOM, no prazo de 15 dias úteis contados do termo do respetivo tempo de quarentena ou da data do pedido de retorno imediato, exceto se as gamas de numeração que foram atribuídas primariamente pela ANACOM à empresa que extinguiu o serviço tiverem sido reatribuídas a outra empresa.

Artigo 20.º

Retorno do número

1 — O pedido de retorno do número pelo Pde deve ser submetido à ER no prazo máximo de 2 dias úteis após a desativação do número portado, sendo o retorno imediato, caso o utilizador final titular de contrato associado ao número renuncie ao direito de o portar para outra empresa.

2 — No caso em que o processo de retorno é realizado pela ER, este deve ser submetido na data da extinção da empresa.

3 — O Pdo deve garantir o cumprimento do tempo de guarda, de um número que foi objeto de retorno após o tempo de quarentena, até à sua reutilização.

CAPÍTULO IV

Encaminhamento de tráfego para números portados

Artigo 21.º

Encaminhamento

1 — Sem prejuízo do disposto no presente capítulo, as condições associadas ao encaminhamento de tráfego de comunicações para números portados encontram-se definidas no Anexo I da Especificação de Portabilidade, correspondente ao «Interface Técnico entre Redes», estando as empresas obrigadas à sua execução.

2 — A responsabilidade de proceder ao encaminhamento de tráfego de comunicações para um número portado cabe à empresa em cuja rede 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 na qual o reencaminhamento é ativado;

b) Chamada com cartão virtual de chamadas — da responsabilidade da empresa que oferece o serviço, podendo esta 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 de suporte — 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.

4 — A identificação da linha chamadora ou o remetente da mensagem devem ser mantidos em todas as comunicações eletrónicas originadas no número portado.

Artigo 22.º

Número de encaminhamento de rede

1 — O NRN tem como objetivo permitir que um número portado que pertence a uma gama de numeração seja encaminhado para uma outra rede que não a do Pdo.

2 — O NRN tem o formato $DP_1P_2P_3C_1C_2C_3$ sendo:

a) D (número no formato hexadecimal) o código de serviço (portabilidade);

b) $P_1P_2P_3$ o código de empresa atribuído pela ANACOM; e

c) $C_1C_2C_3$ 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.

3 — As empresas devem associar o seu NRN aos números portados, independentemente de o tráfego ser encaminhado direta ou indiretamente.

CAPÍTULO V

Custos, reembolso e informações

Artigo 23.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 processos associados à portabilidade devem ser suportados por cada empresa na sua rede e sistemas.

2 — Os custos grossistas por número portado podem ser repercutidos pelo PD no PR, não devendo os mesmos exceder o valor de 1 euro.

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 24.º

Reembolso

1 — O reembolso de créditos remanescentes de serviços pré-pagos pode ter um encargo para o utilizador final titular de contrato associado ao número, desde que estipulado no contrato, proporcionado e baseado nos custos efetivamente suportados pela empresa que realiza o reembolso.

2 — O encargo a que se refere o número anterior, quando estipulado em contrato, não deve ser superior a 1 euro.

3 — O reembolso deve ser feito por qualquer meio no prazo máximo de 10 dias úteis após a data de receção do pedido apresentado pelo utilizador final titular de contrato associado ao número.

Artigo 25.º

Informação aos utilizadores finais

1 — Sem prejuízo de outras formas de informação sobre preços nos termos da legislação aplicável, as empresas que oferecem serviço telefónico móvel, acessível em local fixo ou nómada, com planos tarifários que possam implicar que uma comunicação 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 comunicações para números portados.

2 — O serviço informativo previsto no número anterior deve ter a capacidade de identificação da rede de destino da comunicação sobre a qual o utilizador final pretende informação tarifária, caso tal identificação seja necessária para correta prestação daquela informação.

3 — Nos casos em que as empresas optem por aplicar preços nas comunicações 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 deve ser explicitada no âmbito da publicitação dos planos tarifários em questão.

Artigo 26.º

Prestação de informações

1 — Para verificação da execução das medidas previstas no artigo 25.º, bem como para o acompanhamento da sua eficácia, as empresas devem, nos termos da parte 1 do Anexo do presente Regulamento, que dele é parte integrante:

a) Informar a ANACOM, quando aplicável, se dispõem de planos tarifários em que os preços das comunicações para números portados variem em função da rede de destino;

b) Informar a ANACOM, anualmente, do(s) número(s) em vigor para acesso ao(s) serviço(s) informativo(s) de preços de chamadas para números portados implementado pela empresa, para divulgação no sítio da ANACOM na Internet; caso este(s) número(s) seja(m) alterado(s), deve(m) o(s) novo(s) número(s), bem como a respetiva data de entrada em funcionamento, ser comunicada à ANACOM com uma antecedência mínima de 5 dias úteis;

c) Informar a ANACOM da data em que pretendam deixar de praticar os planos tarifários referidos na alínea a), com uma antecedência mínima de 5 dias úteis, devendo igualmente indicar a data em que cessará a disponibilização do serviço informativo previsto nos n.os 1 e 2 do artigo 25.º

2 — Para verificação da execução da medida prevista no n.º 2 do artigo 23.º, as empresas, mediante pedido da ANACOM, devem remeter informação atualizada sobre os preços grossistas, por tipo de número portado, que, enquanto Pde, eventualmente cobram aos PR, devendo esta informação incluir também os detalhes referentes a eventuais descontos praticados e respetivas condições (descontos tarifários em função, por exemplo, da quantidade de números portados e da dimensão dos blocos de números contíguos a portar), caso disponham de números do PNN atribuídos em atribuição secundária aos seus utilizadores finais titulares do contrato e passíveis de serem portados ou que recebam por portabilidade números atribuídos em atribuição secundária por outras empresas.

3 — Para acompanhamento da evolução da portabilidade, as empresas devem remeter à ANACOM informação estatística, nos termos estabelecidos da parte 2 do Anexo do presente Regulamento, o qual faz parte integrante deste Regulamento.

4 — A informação mencionada nos n.os 1 e 3 deve ser enviada à ANACOM até ao 30.º dia de calendário após o final de cada ano civil de acordo com as instruções do Anexo do presente Regulamento que deste é parte integrante.

CAPÍTULO VI

Sincronização de processos

Artigo 27.º

Portabilidade e oferta desagregada do lacete local

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 — O contrato cessa automaticamente após a ativação do(s) número(s) no PR e deverá ocorrer em simultâneo na data em que é realizada a 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 o processo de desagregação do lacete local.

6 — O PD, ao aceitar a janela de portabilidade, deve sincronizar a 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 deixa de utilizar esse lacete para o fornecimento de qualquer serviço ao cliente.

Artigo 28.º

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 portabilidade e a subsequente ativação do(s) número(s) objeto do pedido coerente na data expressamente acordada com o utilizador final titular de contrato associado ao(s) número(s), no prazo mais curto possível e até um dia útil a contar daquela data, nos termos do n.º 2 do artigo 11.º, exceto se outro prazo resultar da aplicação do disposto nos n.os 8 e 9 do artigo 11.º

3 — O regime previsto no presente artigo não prejudica a aplicação do disposto no artigo 27.º

CAPÍTULO VII

Compensações

Artigo 29.º

Compensações

1 — Nos casos de portabilidade indevida, tal como prevista no artigo 17.º, o PR:

a) Não deve exigir ao utilizador final titular de contrato associado ao número o pagamento de quaisquer comunicações, mensalidades ou penalidades após a concretização da portabilidade indevida, devendo ainda suportar os eventuais custos relativos ao retorno do(s) número(s) ao PD, a menos que o utilizador final titular de contrato associado(s) ao número(s) declare não pretender esse retorno;

b) Deve ressarcir o PD, a ER e as demais empresas que estão obrigadas a assegurar a portabilidade de números 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 115 euros por cada número que tenha sido indevidamente portado por causa que lhe seja exclusivamente imputável, até ao máximo de 5750 euros por pedido de portabilidade executado no caso de portabilidade de gamas DDI;

d) Deve pagar ao utilizador final titular de contrato associado ao(s) número(s) uma compensação no valor de 23 euros por cada número e por dia em que aquele se mantenha indevidamente portado, até ao máximo de 5750 euros por pedido de portabilidade.

2 — O PR deve pagar ao utilizador final titular de contrato associado ao(s) número(s):

a) Uma compensação no montante de 3 euros, por número, por cada dia completo de atraso, quando ocorra atraso na portabilidade dos números relativamente ao prazo definido nos n.os 7 e 8 do artigo 11.º;

b) Uma compensação no montante de 23 euros, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de 5750 euros por pedido de portabilidade, em caso de interrupção do serviço prestado ao utilizador final através do número para o qual a portabilidade foi requerida através de um pedido de portabilidade efetuado nos termos do n.º 2 do artigo 11.º

3 — Se a mudança de empresa a que a portabilidade está associada implicar uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar, em caso de incumprimento da intervenção agendada nas instalações do utilizador final titular do contrato associado ao(s) número(s), por motivos não imputáveis ao utilizador final, que obrigue à remarcação da intervenção para outro dia, o PR deve pagar ao utilizador final titular de contrato associado ao(s) número(s) uma compensação no montante de 10 euros.

4 — O disposto nos n.os 2 e 3 deste artigo não se aplica a utilizadores finais que não sejam consumidores e cujos contratos estabeleçam outras compensações.

5 — Se a portabilidade indevida referida nas alíneas a) e d) do n.º 1 do presente artigo for imputável ao PD ou este for responsável pelo atraso na implementação da portabilidade ou pela interrupção do serviço previstos no n.º 2 do presente artigo, 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 60 dias após a data da apresentação do pedido.

6 — 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 referem as alíneas b) e c) do n.º 1 do presente artigo 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 60 dias após a data da portabilidade indevida.

7 — Qualquer pagamento que, por força do presente artigo, deva ser feito ao utilizador final titular de contrato associado ao(s) número(s) 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 no prazo máximo de 30 dias após o facto que deu origem à compensação.

8 — 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 complementares

Artigo 30.º

Acesso a infraestruturas de comunicações eletrónicas em edifícios

1 — As empresas 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 comunicações eletrónicas 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 utilizador final titular de contrato associado ao número.

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

Artigo 31.º

Fiscalização

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

Artigo 32.º

Regime sancionatório

As infrações ao disposto no presente Regulamento são puníveis nos termos das alíneas mm) e nn) do n.º 2 e ccc) e ddd), do n.º 3 do artigo 178.º da LCE.

CAPÍTULO IX

Disposições finais

Artigo 33.º

Alteração do Regulamento n.º 1028/2021, publicado a 29 de dezembro

A alínea *c*) do artigo 5.º do Regulamento relativo à subatribuição de números E.164 do PNN, passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 5.º

[...]

a) [...]

b) [...]

c) O titular e o beneficiário são responsáveis pelo cumprimento das exigências relativas à portabilidade dos números, ao abrigo da Lei das Comunicações Eletrónicas e no Regulamento da Portabilidade.»

Artigo 34.º

Norma revogatória

1 — É revogado o Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto, na sua redação atual.

2 — É revogado o artigo 6.º do Regulamento n.º 1028/2021, de 29 de dezembro.

3 — O presente regulamento substitui os anteriores pedidos de informação aprovados pela decisão da ANACOM de 11 de novembro de 2009, alterada pela decisão de 31 de outubro de 2018, relativa ao questionário semestral de portabilidade, publicada no sítio da Internet desta Autoridade.

Artigo 35.º

Entrada em vigor

1 — O presente Regulamento entra em vigor 10 meses após a sua publicação no *Diário da República*.

2 — Os Anexos I e II da Especificação de Portabilidade, revistos e atualizados pelas empresas e a ER, sob a coordenação da ANACOM, são publicados no sítio da ANACOM na Internet e entram em vigor 30 dias úteis a contar da data da sua publicação.

23 de dezembro de 2024. — A Presidente do Conselho de Administração, Sandra Marisa Santas Noites Maximiano.

ANEXO

Questionário anual de portabilidade

1 — Empresas com obrigação de prestar esta informação

A informação solicitada no presente Anexo (Partes 1 e 2) deve ser remetida à ANACOM pelas empresas que estão obrigadas a assegurar a portabilidade de números, nomeadamente empresas com a oferta de serviço telefónico móvel (STM), serviço telefónico em local fixo (STF) e/ou serviço VoIP nómada.

2 — Prazo de envio da informação à ANACOM

A informação deve ser remetida à ANACOM pelas empresas até ao 30.º dia de calendário após o final de cada ano civil e reportar-se ao último dia do mesmo ano, sem prejuízo da obrigação de comunicação à ANACOM das alterações previstas nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 26.º do presente Regulamento.

3 — Procedimento de envio de informação à ANACOM

A ANACOM fornece às empresas uma versão eletrónica do questionário para que estas remetam a informação solicitada devidamente preenchida. O reporte de informação à ANACOM deverá ser efetuado utilizando o endereço eletrónico dee.stats@anacom.pt, enquanto a ANACOM não disponibilizar uma plataforma desenvolvida para esse efeito.

PARTE 1

1 — Informação a remeter à ANACOM

As empresas devem remeter à ANACOM a informação solicitada na tabela seguinte.

N.º	Questão	STM (Gama 9)	STF (Gama 2)	Serviço VoIP nómada (Gama 30)
1	De que forma é cobrado, pela empresa, o preço de uma chamada destinada a números portados? (selecionar uma das opções seguintes)			
	Preço orientado ao número: é cobrado o preço de uma chamada para a rede[1] na qual o número esteve primeiramente ativado			

N.º	Questão	STM (Gama 9)	STF (Gama 2)	Serviço VoIP nómada (Gama 30)
	Preço orientado à rede: é cobrado o preço de uma chamada para a nova rede para a qual o número foi portado			
1.1	Observações			
2	Existem planos tarifários, praticados pela empresa no âmbito do serviço, em que os preços das chamadas de voz, dados ou mensagens curtas e destinadas a números afetos aos STF, STM e/ou Serviço VoIP nómada variam em função da rede de destino? (Sim/Não)			
2.1	Observações			
3	Em caso de resposta afirmativa à questão anterior e de a resposta à questão 1 ser «preço orientado à rede», a empresa está obrigada a implementar as soluções a que se referem as questões 3.1. e 3.2, seguidamente indicadas.			
3.1	Qual a data em que foi iniciada a disponibilização, através de um número telefónico gratuito, do serviço telefónico informativo sobre preços de comunicações para números portados a que se referem os n.os 1 e 2 do artigo 25.º do Regulamento da Portabilidade?			
3.2	Qual(ais) o(s) número(s) gratuito(s) em vigor para acesso ao serviço telefónico informativo sobre preços de comunicações para números portados, implementado pela empresa nos termos dos n.os 1 e 2 do artigo 25.º do Regulamento da Portabilidade?			

Notas:

[1] Neste conceito de «rede», incluem-se também as «redes virtuais», no caso de o número portado estar anteriormente alocado a um MVNO — *Mobile Virtual Network Operator* (operador de rede móvel virtual).

PARTE 2

1 — Informação a remeter à ANACOM

As empresas devem remeter à ANACOM a informação solicitada na tabela seguinte, tendo em conta as definições constantes no n.º 2 da Parte 2 do Anexo.

N.º	Indicador	Unidade	STM (Gama 9)	STF (Gama 2)	Serviço VoIP nómada (Gama 30)
			Informação associada a acessos móveis ativos	Informação associada a clientes do STF por acesso direto	Informação associada a clientes do serviço VoIP nómada
1	Quantidade de números *ported-in*	1 número			
1.1	(dos quais) afetos a clientes residenciais	1 número			
1.2	(dos quais) afetos a clientes não residenciais	1 número			
1.3	(dos quais) afetos a acessos móveis ativos com ligação através de *PC/tablet/pen/router*	1 número		Não aplicável	Não aplicável
1.4	(dos quais) utilizados para prestar serviços M2M	1 número		Não aplicável	Não aplicável
2	Quantidade de números atribuídos à empresa	1 número			
2.1	(dos quais) afetos a clientes residenciais	1 número			
2.2	(dos quais) afetos a clientes não residenciais	1 número			
2.3	(dos quais) afetos a acessos móveis ativos com ligação através de *PC/tablet/pen/router*	1 número		Não aplicável	Não aplicável
3	Quantidade de números subatribuídos portados	1 número			
4	Quantidade de números subatribuídos pelo titular aos beneficiários	1 número			
5	Quantidade de clientes com números *ported-in*	1 cliente	Não aplicável		

2 — Definições relativas aos indicadores solicitados pela ANACOM

Designação	Definição
Acesso móvel ativo	Entende-se por acesso móvel o conjunto do equipamento terminal e software necessários para aceder aos serviços disponíveis nas redes móveis. Deve recorrer-se ao número de cartões SIM/USIM/eSIM ativos. Considera-se ativo todo aquele que se encontra habilitado a usufruir um dos serviços (i.e., ter o direito de originar ou receber chamadas de voz ou mensagens ou de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenha utilizado, (i.e., que estão "vivos" no sistema de registo na rede). Devem ser contabilizados todos os acessos móveis ativos que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso uma relação contratual tenha terminado durante o ano, os acessos móveis associados a este contrato não devem ser contabilizados. Não devem ser aqui contabilizados cartões oferta que, apesar de ativos, não foram ainda recarregados e cartões pré-ativos (p.ex. disponíveis em lojas ou armazéns). Inclui acessos M2M.
Clientes do serviço telefónico em local fixo por acesso direto	Clientes abrangidos por, pelo menos, uma relação contratual em vigor, nomeadamente nas modalidades de subscritor do serviço telefónico fixo (STF) ou de um pacote de serviços que inclua o STF. Neste item deverão ser apenas considerados os clientes de acesso direto. Entende-se que existe acesso direto quando existe uma linha instalada desde o local onde o cliente está domiciliado e, se necessário, do respetivo equipamento terminal, até um ponto de entrada de uma rede pública comutada de telecomunicações. O acesso ao cliente terá de ser garantido com infraestrutura própria no troço final da rede, mediante a instalação de cabos ou de equipamentos de acesso fixo via rádio. Clientes abrangidos pela ORLA não deverão, por esse motivo, ser contabilizados neste indicador.
Clientes do serviço VoIP nómada	Deverá ser considerado como cliente todo o utilizador com uma relação contratual com o prestador do serviço VoIP nómada, a quem foi atribuído um recurso de numeração, independentemente de ter ou não utilizado efetivamente o serviço (originação ou receção de chamadas) no ano em consideração.

N.º de indicador	Designação do indicador	Definição
1	Quantidade de números *ported-in*	Quantidade de números recebidos por portabilidade por outra empresa que não a titular do respetivo direito de utilização no final do período de reporte. Deverão ser considerados números *ported-in*: a) Associados a acessos móveis ativos no caso dos prestadores do serviço telefónico móvel (STM — gama 9); b) Associados a clientes por acesso direto no caso dos prestadores do serviço telefónico em local fixo (STF — gama 2); c) Associados a clientes no caso dos prestadores do serviço VoIP nómada (gama 30). Exclui os números que se encontrem em tempo de quarentena. As especificações acima aplicam-se aos subindicadores seguintes. Corresponde à soma dos subindicadores 1.1 e 1.2.
1.1	(dos quais) afetos a clientes residenciais	Quantidade de números *ported-in* afetos a clientes residenciais. No caso do serviço telefónico móvel, trata-se de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos do prestador afetos a clientes residenciais. Deve ser considerado «cliente residencial» todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Excluem-se empresas, trabalhadores em nome individual e independentes, organizações não governamentais e organismos do setor público. Podem ser utilizados critérios equivalentes, desde que devidamente explicitados e aceites pela ANACOM.

N.º de indicador	Designação do indicador	Definição
1.2	(dos quais) afetos a clientes não residenciais	Quantidade de números *ported-in* afetos a clientes não residenciais. No caso do serviço telefónico móvel, trata-se de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos do prestador afetos a clientes não residenciais. Deve ser considerado «cliente não residencial» todo o utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Incluem-se empresas, trabalhadores em nome individual e independentes, organizações não governamentais e organismos do setor público. Podem ser utilizados critérios equivalentes, desde que devidamente explicitados e aceites pela ANACOM.
1.3	(dos quais) afetos a acessos móveis ativos com ligação através de *PC/tablet/pen/router*	Quantidade de números *ported-in* de acessos móveis ativos com ligação através de *PC/tablet/pen/router*. Trata-se de números de acessos móveis ativos associados a ofertas que incluem o serviço de acesso móvel à *Internet* e excluem chamadas de voz associadas ao serviço telefónico móvel. Exclui os números de acessos móveis ativos suportados em telemóveis e smartphones.
1.4	(dos quais) utilizados para prestar serviços M2M	Quantidade de números *ported-in* utilizados para prestar serviços M2M. Entende-se por acessos *Machine-to-Machine* (M2M) o conjunto de dispositivos que acedem ao serviço de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina.
2	Quantidade de números atribuídos ao prestador	Deve ser considerada a quantidade de números do prestador no final do período de reporte. Deverão ser considerados os números: a) Associados a acessos móveis ativos no caso dos prestadores do serviço telefónico móvel (STM — gama 9); b) Associados a clientes por acesso direto no caso dos prestadores do serviço telefónico em local fixo (STF — gama 2); c) Associados a clientes no caso dos prestadores do serviço VoIP nómada (gama 30). Inclui a numeração nativa (numeração atribuída ao prestador). Inclui os números *ported-in*. Exclui os números *ported-out*. Entende-se por números *ported-out* os números cedidos por portabilidade pela empresa titular do respetivo direito de utilização. Exclui os números que se encontrem em tempo de quarentena. As especificações acima aplicam-se aos subindicadores seguintes. Corresponde à soma dos subindicadores 2.1 e 2.2.
2.1	(dos quais) afetos a clientes residenciais	Quantidade de números do prestador afetos a clientes residenciais. No caso do serviço telefónico móvel, trata-se de números associados a acessos móveis ativos do prestador afetos a clientes residenciais. Deve ser considerado «cliente residencial» todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Excluem-se empresas, trabalhadores em nome individual e independentes, organizações não governamentais e organismos do setor público. Podem ser utilizados critérios equivalentes, desde que devidamente explicitados e aceites pela ANACOM.
2.2	(dos quais) afetos a clientes não residenciais	Quantidade de números do prestador afetos a clientes não residenciais. No caso do serviço telefónico móvel, trata-se de números associados a acessos móveis ativos do prestador afetos a clientes não residenciais. Deve ser considerado «cliente não residencial» todo o utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Incluem-se empresas, trabalhadores em nome individual e independentes, organizações não governamentais e organismos do setor público. Podem ser utilizados critérios equivalentes, desde que devidamente explicitados e aceites pela ANACOM.

N.º de indicador	Designação do indicador	Definição
2.3	(dos quais) afetos a acessos móveis ativos com ligação através de *PC/tablet/pen/router*	Quantidade de números do prestador associados a acessos móveis ativos com ligação através de *PC/tablet/pen/router* no final do período de reporte. Trata-se de números de acessos móveis ativos associados a ofertas que incluem o serviço de acesso móvel à *Internet* e excluem chamadas de voz associadas ao serviço telefónico móvel. Exclui os números de acessos móveis ativos suportados em telemóveis e smartphones.
3	Quantidade de números subatribuídos portados	Quantidade de números subatribuídos que se encontram portados no final do período de reporte. Inclui os números subatribuídos portados entre dois beneficiários do titular, conforme situação descrita na alínea c) do n.º 5 do artigo 9.º do Regulamento da Portabilidade. Inclui os números subatribuídos portados do beneficiário para outra empresa, conforme situação descrita na alínea d) do n.º 5 do artigo 9.º do Regulamento da Portabilidade. Exclui os números subatribuídos portados do beneficiário para o titular, conforme situação descrita na alínea a) do n.º 5 do artigo 9.º do Regulamento da Portabilidade. Exclui os números subatribuídos portados do titular para o beneficiário, conforme situação descrita na alínea b) do n.º 5 do artigo 9.º do Regulamento da Portabilidade. Exclui os números subatribuídos portados de outra empresa para o beneficiário, conforme situação descrita na alínea e) do n.º 5 do artigo 9.º do Regulamento da Portabilidade. Exclui os números que se encontrem em tempo de quarentena. Este indicador deverá ser reportado pelo titular dos números subatribuídos. Subatribuição refere-se à atribuição de números E.164 do Plano Nacional de Numeração, pelo titular dos respetivos direitos de utilização aos beneficiários, subsequente a uma atribuição primária.
4	Quantidade de números subatribuídos pelo titular aos beneficiários	Quantidade de números do prestador subatribuídos no final do período de reporte. Este indicador deverá ser reportado pelo titular dos números subatribuídos. Subatribuição refere-se à atribuição de números E.164 do Plano Nacional de Numeração, pelo titular dos respetivos direitos de utilização aos beneficiários, subsequente a uma atribuição primária.
5	Quantidade de clientes com números *ported-in*	Número de clientes com números recebidos por portabilidade por outra empresa que não a titular do respetivo direito de utilização no final do período de reporte. Exclui os clientes com números que se encontrem em tempo de quarentena.

318519399