



A portabilidade – manutenção do número de telefone em caso de mudança de operador – deve agora ser assegurada no prazo de três dias. O incumprimento desta obrigação implica uma indemnização ao cliente de 2,5€ por cada dia de atraso.

Contactos

João de Macedo Vitorino

jvitorino@macedovitorino.com

Miguel Feldmann

mfeldmann@macedovitorino.com

Esta informação é de carácter genérico, pelo que não deverá ser considerada como aconselhamento profissional. Se precisar de aconselhamento jurídico sobre estas matérias deverá contactar um advogado. Caso seja nosso cliente, pode contactar-nos por *email* dirigido a um dos contactos acima referidos.

Alteração do Regulamento da Portabilidade

O ICP-Anacom ("Anacom") aprovou, em 4 de Fevereiro de 2009, várias alterações ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto (Regulamento da Portabilidade). Aprovou ainda o relatório final do procedimento de consulta pública a que esteve sujeito o projecto de alteração do referido Regulamento.

Esta alteração foi determinada na sequência de várias queixas de consumidores denunciando diversos problemas na efectivação da portabilidade. A Comissão Europeia também se havia manifestado no sentido de dever ser reduzido o tempo de espera pela implementação deste serviço.

A portabilidade consiste na funcionalidade que permite aos clientes de um prestador de serviço telefónico manter o mesmo número apesar da mudança de operadora. O prestador doador (a empresa responsável pelos recursos de numeração que lhe foram primariamente atribuídos) não pode, em caso algum, opor-se a que o prestador receptor (operador para o qual o cliente muda importando os recursos de numeração) mantenha o número original do assinante.

De acordo com a alteração, o prestador receptor deve assegurar a implementação da portabilidade num prazo máximo de três dias a partir da apresentação do pedido pelo cliente.

O prestador receptor terá de indemnizar o cliente em € 2,5 por cada dia de atraso, excepto se o cliente tiver solicitado um prazo superior a três para a implementação do serviço.

Para além disso, o prestador receptor é responsabilizado pela portabilidade indevida e pela activação ou interrupção injustificadas do serviço. Estas condutas podem implicar o pagamento de uma indemnização de € 20 por dia e por número até ao máximo de € 5.000 por cada pedido de portabilidade.

Prevê-se também a indemnização entre operadores. Ocorrendo atrasos ou erros nos procedimentos, o prestador receptor deverá pagar ao prestador doador uma indemnização desde € 100 até € 5.000 por pedido de portabilidade.

A presente alteração ao Regulamento, em conformidade com o disposto no número 6, do artigo 11 dos Estatutos da Anacom, será publicada na Segunda Série do Diário da República, entrando em vigor no décimo dia útil depois da sua publicação.

Os anexos da Especificação da Portabilidade serão revistos e actualizados pelas empresas com obrigação de portabilidade e pela Entidade de Referência, no prazo máximo de dois meses a seguir à publicação do Regulamento e sob a coordenação da Anacom.

Assim, o novo regime, na sua totalidade, deverá entrar em vigor nos três meses seguintes à publicação dos anexos.

© 2008 Macedo Vitorino & Associados