



Novas regras sobre portabilidade

SUMÁRIO

A partir de hoje, as empresas de comunicações electrónicas estão obrigadas a responder aos pedidos de portabilidade no prazo máximo de um dia útil. Por cada dia de atraso, o cliente recebe uma compensação de € 2,5, até ao limite máximo de € 5.000,00.

CONTACTOS

João de Macedo Vitorino
jvitorino@macedovitorino.com
Pedro Cabral
pcabral@macedovitorino.com

Entram hoje em vigor as novas regras sobre portabilidade aprovadas pelo Regulamento n.º 114/2012, de 13 de Março, que introduz alterações ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 Agosto, do ICP-ANACOM (“Regulamento da Portabilidade”). O fundo de compensação do serviço universal de telecomunicações, previsto na Lei das Comunicações Electrónicas, e que foi agora criado será composto, entre outras, pelas contribuições das empresas que oferecem, em território nacional, redes de comunicações públicas e/ou serviços de comunicações acessíveis ao público.

A principal alteração ao Regulamento da Portabilidade respeita ao prazo concedido às empresas para darem cumprimento aos pedidos de portabilidade apresentados pelos clientes.

A portabilidade é o processo que permite aos clientes mudar de operador de comunicações electrónicas (fixo ou móvel), mantendo o mesmo número de telefone.

A partir de hoje, as empresas passam a estar obrigadas a assegurar a transferência efectiva do número num prazo máximo de um dia útil. Este novo prazo começa a contar com a apresentação do pedido pelo assinante junto do novo operador através do preenchimento de um pedido próprio para o efeito que reúna a documentação necessária para a sua identificação.

No entanto, é admissível que o assinante solicite ou acorde com o operador um prazo superior a um dia útil.

Em determinados casos é, igualmente, concedida à empresa a possibilidade de efectivar a transferência até três dias úteis, designadamente (i) quando se trate da portabilidade de números múltiplos de assinantes (*Multiple Subscriber Number-MSN*) e marcação directa de extensões (*Direct Dial In-DDI*) ou (ii) quando a comercialização dos serviços relativamente aos quais a portabilidade é solicitada seja efectuada através de contratos à distância ou vendas “porta-a-porta”.

Por sua vez, sempre que a mudança de operador 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, a portabilidade deve ser assegurada no mais curto prazo possível.

Em caso de incumprimento do prazo de transferência do número, o novo operador tem de pagar ao cliente uma compensação no valor de € 2,5 (dois Euros e cinquenta cêntimos), por cada número a portar e por cada dia de atraso, até ao montante máximo de € 5.000,00 (cinco mil Euros). Esta compensação deverá ser paga no prazo máximo de 30 dias após o facto que deu origem à compensação.

Após a concretização da portabilidade, o serviço deve ficar operacional. Em caso de interrupção, o novo operador é, igualmente, obrigado a pagar uma compensação no valor de € 20,00 (vinte Euros) por cada número e por cada dia de interrupção, até ao montante máximo de € 5.000,00 (cinco mil Euros).

Estas alterações foram adoptadas na sequência da revisão da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas), pela Lei n.º 51/2011, de 13 de Setembro, que procedeu à harmonização do direito nacional com a transposição da Directiva n.º 2009/136/CE, de 25 de