

REGULAMENTO ATUALIZADO PROIBE COBRANÇA DE TAXAS DE PORTABILIDADE AOS CLIENTES

O Regulamento da Portabilidade de Números proíbe a cobrança de encargos diretos aos clientes pela portabilidade e estabelece uma compensação de 10€ por incumprimento no agendamento de intervenções na rede; bem como a obrigação do PR de garantir a portabilidade na data acordada. As empresas devem reembolsar créditos remanescentes em números pré-pagos, e o utilizador pode portar números do Plano Nacional de Numeração por três meses após a cessação do contrato.

O regulamento também ajusta as obrigações sobre subatribuição de números, validação de contratos e encaminhamento de tráfego, e estabelece um preço máximo para custos grossistas de portabilidade para evitar barreiras à concorrência.

CONTACTOS

JOÃO MACEDO VITORINO

JVITORINO@MACEDOVITORINO.COM

PEDRO RAMALHO DE ALMEIDA

PALMEIDA@MACEDOVITORINO.COM

RITA SARAMAGO

RSARAMAGO@MACEDOVITORINO.COM

A ANACOM aprovou, a 23 de dezembro de 2024, um [Regulamento relativo à Portabilidade de Números](#), para definir as regras e processos aplicáveis nos processos de transferência de números entre operadores, por iniciativa dos seus clientes. Além de se ajustar às atuais condições de mercado, dado que o anterior datava de 2009, o novo regulamento adapta-se à nova Lei das Comunicações Eletrónicas, bem como, ajustar a legislação nacional aos preceitos da [Diretiva \(EU\) 2018/1972](#), que introduziu regras que reforçaram os direitos dos consumidores destinadas a facilitar a mudança de fornecedor de serviços, passando os consumidores a beneficiar de um nível de proteção superior e similar em toda a UE.

Das mudanças introduzidas, após o regulamento ter sido colocado em consulta pública, destacam-se alguns pontos interessantes e, outros, meramente curiosos que aprofundaremos de seguida.

No entanto, não obstante as melhorias introduzidas, foi pena que o Regulador tenha deixado passar esta oportunidade para reduzir ao mínimo possível os custos de portabilidade e, com isso, reduzir por esta via as barreiras à entrada para novos prestadores, que é a única forma de promover uma real competição entre operadores de que o mercado nacional tanto necessita.

De entre os aspetos a destacar no Regulamento, sobressaem:

- A confirmação da proibição de as empresas cobrarem encargos diretos pela portabilidade aos utilizadores finais titulares de contratos associados aos números, que já se encontrava previsto na Diretiva da UE.
- A definição de compensações por incumprimentos de vária ordem, como é exemplo a fixação de uma compensação de 10€ aos consumidores em caso de falhas do agendamento de “intervenções físicas na rede.
- A obrigação do prestador recetor (“PR”) assegurar que a portabilidade e a subsequente ativação de números ocorram na data expressamente acordada com o cliente no prazo mais curto possível e até um dia útil a contar daquela data.

- No caso de portabilidade de números de serviços pré-pagos, a obrigação do Prestador Doador (“**PD**”) reembolsar o utilizador final pelo crédito remanescente dos números portados. Neste caso, o reembolso pode ter um custo para o utilizador, desde que esteja previsto no contrato e seja proporcional aos custos efetivamente suportados pela empresa.
- Foi fixado em 90 dias o período de quarentena dos números, ou seja, o período durante o qual o utilizador final mantém o direito de portar os seus números para outra empresa, salvo se a tal tiver renunciado no momento da desativação do serviço. Em simultâneo, concorre um segundo período durante o qual as empresas não os podem atribuir a terceiros esses números, este período de guarda tem 180 dias de duração.

Algumas outras alterações introduzidas no Regulamento da Portabilidade não decorreram da entrada em vigor da Lei das Comunicações Eletrónicas (“**LCE**”). Nestas destacam-se:

- Obrigações e regras para as empresas em relação à subatribuição de números.
- O dever de o PR validar se o utilizador final é o titular do contrato associado ao(s) número(s) usando o Código de Validação da Portabilidade (“**CVP**”), exceto quando o PD não possuir o NIF do titular.
- A dispensa da verificação da assinatura do titular de contrato nos casos de utilização de assinaturas eletrónicas nos termos legais.
- Na portabilidade de Multiple Subscriber Number (“**MSN**”) e Direct Dial In (“**DDI**”), foi ajustada a informação que o PD deve enviar sobre a configuração ativa dos números, bem como, corrigida a nomenclatura para PD em portabilidades parciais de DDI.
- No processo de recusa do pedido eletrónico, foram adicionados os casos de portabilidade de números associados à funcionalidade MSN e/ou DDI, quando as condições estabelecidas no Regulamento não forem cumpridas.
- Foram detalhados os processos de cessação de contrato e de devolução de números, incluído o retorno imediato ao PD ou à ANACOM, sem quarentena, caso o titular desista de portar o número.
- Passou a ser obrigatório associar o NRN da empresa ao número portado, seja o encaminhamento direto ou indireto, para que a ANACOM possa acompanhar a evolução do mercado.
- Foi estabelecido um preço máximo de 1€ para os custos grossitas de portabilidade que o PD pode repassar ao PR, evitando encargos excessivos que possam dificultar a concorrência do mercado.

O Regulamento entrará em vigor a 10 de novembro de 2025, 10 meses após a sua publicação em Diário da República.

Esta informação é de carácter genérico, não devendo ser considerada como aconselhamento profissional.

© 2024 MACEDO VITORINO