

Regulamento da Portabilidade

Ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9º dos Estatutos do ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, do n.º 5 do artigo 54º e do n.º 1 do artigo 125º, ambos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, ouvidos -----
-----, aprovou o seguinte regulamento:

Capítulo I **Disposições Gerais**

Artigo 1º **Objecto e âmbito**

1. O presente regulamento estabelece os princípios e regras aplicáveis à portabilidade nas redes telefónicas públicas.
2. Excluem-se do âmbito de aplicação do presente regulamento os aspectos relativos à Entidade de Referência, nomeadamente os de natureza jurídica, contratual e funcional.

3. Estão obrigadas a cumprir o disposto no presente regulamento todas as empresas com obrigações de portabilidade, doravante designadas por empresas, o que inclui:
 - a) As empresas com responsabilidade de procederem ao encaminhamento de tráfego telefónico para números do PNN;
 - b) As empresas que disponham de números do PNN, atribuídos em atribuição secundária aos seus clientes e passíveis de serem portados;
 - c) As empresas que recebam por portabilidade números atribuídos em atribuição secundária por outras empresas.
4. As empresas que não disponham de meios próprios para proceder ao encaminhamento de chamadas para números portados e à gestão dos processos de portabilidade podem adquirir estes serviços a terceiros, com vista ao cumprimento das obrigações de portabilidade.
5. Verificando-se a aquisição de serviços a terceiros nos termos do número anterior, cabe à empresa que os adquire assumir a responsabilidade, perante o regulador, os utilizadores, as outras empresas e a Entidade de Referência, pelo cumprimento das obrigações que decorrem da legislação e regulamentação aplicáveis, bem como de outros instrumentos, designadamente do contrato com a Entidade de Referência.

Artigo 2º

Definições e abreviaturas

1. Para efeitos do disposto no presente regulamento, entende-se por:
 - a) Comissão de Acompanhamento: entidade criada no âmbito do Protocolo celebrado em 23 de Janeiro de 2001 entre o ICP-ANACOM, a APRITEL e os prestadores de serviços públicos de telecomunicações com obrigações de portabilidade, interlocutora entre a Entidade de Referência e os prestadores com obrigações de portabilidade;

- b) Dia útil: qualquer dia da semana, de segunda a sexta-feira, excepto os feriados nacionais, a terça-feira de Entrudo e a véspera de Natal;
- c) Empresa: a entidade que oferece redes e serviços telefónicos acessíveis ao público;
- d) Entidade de Referência: entidade independente que é intermediária nos processos de portabilidade, gerindo ainda um sistema de bases de dados que armazena a informação relativa aos números portados, bem como o histórico das transacções efectuadas;
- e) Especificação de portabilidade: conjunto de regras relativas à portabilidade, de carácter técnico e procedimental, adoptadas pelo regulador e a cuja execução as empresas estão obrigadas. A Especificação corresponde aos Anexos I e II da designada “Especificação da Portabilidade de Operador”, aprovada por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 28 de Junho de 2001, sem prejuízo de alterações que lhe venham a ser introduzidas sempre que tal seja conveniente;
- f) Extranet de portabilidade: sítio seguro alojado em anacom.pt , onde é disponibilizada a informação pertinente para a portabilidade, e cujo acesso exterior ao regulador é restrito à Entidade de Referência e às empresas com obrigações de portabilidade;
- g) Gama DDI: gamas de 10, 100 ou 1000 números contíguos, iniciadas num número que termina respectivamente em 0, 00 e 000, suportando-se em acessos RDIS básicos ou primários; o número principal de PPCA, por definição, é o primeiro número de uma das suas gamas, podendo estas ser contíguas ou não contíguas;
- h) Gama una e indivisível: gama DDI incluída num mesmo pedido de primeira portabilidade, seja pedido simples ou um dos que constituem um pedido coerente, estável após primeira portabilidade relativa a esse pedido;

- i) Janela de portabilidade: período de 3 horas durante o qual ocorre a portabilidade, ou alteração de NRN; existem três janelas de portabilidade definidas: 9h-12h; 14h-17h; 18h-21h;
- j) Número múltiplo de assinante (MSN): configuração ponto-multiponto suportada em acesso RDIS básico, podendo ir até 8 números contíguos ou não contíguos;
- k) Pedido simples: pedido relativo a um único número ou gama de números;
- l) Pedido sobreposto: pedido efectuado após outro pedido relativo ao mesmo CLI sem ter havido cancelamento do anterior;
- m) Pedidos coerentes: um conjunto de pedidos de portabilidade relativos a vários números e/ou várias gamas de números do mesmo cliente, tratados como um só e, conseqüentemente, portados na mesma janela, abrangendo separadamente:
 - números geográficos;
 - números não geográficos e os números de suporte correspondentes;
 - números móveis;
- n) Ponto de não retorno: momento a partir do qual não é possível cancelar um pedido de portabilidade;
- o) Portabilidade: funcionalidade que permite aos assinantes de serviços telefónicos acessíveis ao público que o solicitem manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece, no caso de números geográficos, num determinado local, e no caso dos restantes números, em todo o território nacional (portabilidade de operador);
- p) Portabilidade implícita: portabilidade de números associados a números de assinante, nomeadamente os do serviço telefónico móvel para os serviços de fax, dados, e depósito e consulta de correio de voz, sem

procedimentos administrativos associados, devendo as empresas assumir por defeito que os números afectos àqueles serviços são também portados quando o número de assinante a que estão associados é portado;

- q) Portabilidade geográfica: funcionalidade através da qual um cliente do serviço telefónico em local fixo pode mudar de local de acesso ao serviço no território nacional, mantendo o seu número de telefone, funcionalidade esta condicionada à oferta comercial da empresa e à área geográfica de numeração;
- r) Prestador detentor: prestador receptor que nos processos de portabilidade actua enquanto detentor do(s) número(s) ou gama(s) de números, e de onde o cliente muda por portabilidade subsequente à primeira ;
- s) Prestador doador: empresa responsável pelos recursos de numeração que lhe foram atribuídos primariamente pelo regulador, e de onde o cliente muda por primeira portabilidade;
- t) Prestador receptor: empresa para a qual o cliente muda, “importando” os respectivos recursos de numeração;
- u) Regulador: o ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM);
- v) Tempo de guarda: período de 6 meses para números geográficos e do serviço telefónico móvel e de 12 meses para números não geográficos durante o qual as empresas não poderão atribuir os números que estiveram em uso a novos clientes. No tempo de guarda está incluído o tempo de quarentena;
- w) Tempo de quarentena: período de 3 meses durante o qual, após o termo do contrato, o cliente pode solicitar o uso do número na mesma empresa ou requerer portabilidade.

2. Para efeitos do disposto no presente regulamento, são aplicáveis as seguintes abreviaturas:

- a) APRITEL: Associação dos Operadores de Telecomunicações;
- b) BDR: Base de Dados de Referência;
- c) CLI: *Calling Line Identification* (Identificação de Linha Chamadora);
- d) DDI: *Direct Dial In* (Marcação Directa de Extensões);
- e) ER: Entidade de Referência;
- f) ETSI: *European Telecommunications Standard Institute*;
- g) ETSI TR 101 698: *Administrative support of service provider portability for geographic and non-geographic numbers*;
- h) IN: *Intelligent Network* (Rede Inteligente);
- i) MSN: *Multiple Subscriber Number* (Número múltiplo de assinante);
- j) NRN: *Network Routing Number*;
- k) PAD: Prestador de Acesso Directo;
- l) PD: Prestador Doador ou Detentor;
- m) Pde: Prestador Detentor;
- n) Pdo: Prestador Doador;
- o) PNN: Plano Nacional de Numeração;
- p) PPCA: Posto Privado de Comutação Automática;
- q) PPS: Prestador pré-seleccionado;
- r) PR: Prestador Receptor;
- s) QoR: *Query on Release*;
- t) RDIS: Rede Digital com Integração de Serviços;
- u) SIM: *Subscriber Identification Module*;
- v) SMS: *Short Message Service* (Serviço de Mensagens Curtas).

Artigo 3º

Âmbito da portabilidade

1. Podem ser portados os números afectos aos seguintes serviços:
 - a) Serviço telefónico em local fixo;
 - b) Serviço telefónico móvel;
 - c) Serviço de Chamada Grátis para o Chamador (800);
 - d) Serviços de Chamada com Custos Partilhados (808,809);
 - e) Serviço de Acesso Universal (707 e 708);
 - f) Serviço de Tarifa única por Chamada(760);
 - g) Outros serviços que casuisticamente venham a ser considerados.

2. Não são passíveis de portabilidade os seguintes números:
 - a) Relativos a postos públicos;
 - b) Relativos a acessos temporários;
 - c) Que estejam inactivos, excepto se os mesmos estiverem no período de quarentena;
 - d) Detidos por uma empresa que extingue o serviço sem notificação prévia aos clientes, abrangendo os números que lhe foram atribuídos em atribuição primária e os que a empresa detém por portabilidade.

3. A portabilidade de um número não geográfico não implica a portabilidade do número de suporte correspondente, salvo indicação expressa do cliente nesse sentido, caso em que é obrigatória a manutenção no PR da relação entre o número não geográfico e o número correspondente.

4. A portabilidade de números do serviço telefónico móvel implica a portabilidade implícita dos números associados para acesso ao serviço de correio de voz, abrangendo um número para consulta e outro para depósito, nos seguintes termos:
 - a) Consulta de caixa correio - 60 9xxxxxxxx;

- b) Depósito de mensagens - 66 9xxxxxxx.
5. A portabilidade de números do serviço telefónico móvel implica a portabilidade implícita dos números associados para acesso aos serviços móveis de fax e de dados a partir de terminais analógicos das redes fixas, abrangendo um número para cada serviço, nos seguintes termos:
- a) 63 9xxxxxxx (acesso a serviços de fax);
 - b) 65 9xxxxxxx (acesso a serviços de dados);
 - c) As chamadas de fax e de dados, originadas em terminais digitais (fixos ou móveis) e estabelecidas para os números respectivos nas gamas 63 e 65 deverão ser encaminhadas adequadamente.
6. Sem prejuízo da manutenção do serviço e das suas características fundamentais, a portabilidade do número condiciona o cliente à oferta comercial daquele serviço pelo PR, incluindo os casos de regresso ao Pdo.
7. Excepciona-se do disposto no número anterior o acesso ao SMS, aos serviços de correio de voz, e aos serviços de fax e de dados no serviço telefónico móvel os quais devem ser sempre garantidos, bem como o acesso a outros serviços que o regulador venha a definir.
8. Após a portabilidade do número, em acto subsequente e por oferta comercial do PR, pode este permitir a manutenção do número dentro de determinada área geográfica de numeração – portabilidade geográfica.

Artigo 4º

Solução de portabilidade

1. A solução técnica adoptada na interligação de redes para a implementação da portabilidade, detalhada na Especificação de Portabilidade e a cuja execução as empresas estão obrigadas, suporta-se, do ponto de vista técnico de rede, no QoR, que consiste numa tentativa de estabelecimento

de chamada para o comutador doador, via sinalização, o qual, se o número tiver sido portado, responde (*release*) indicando que deve ser interrogada (*query*) uma base de dados própria da rede originadora, com a informação adequada para o encaminhamento da chamada.

2. As bases de dados das redes originadoras contêm réplica de uma BDR centralizada, gerida por uma terceira entidade, a ER.
3. As empresas devem, no mínimo quinzenalmente, verificar se a sua base de dados está em conformidade com a BDR.

Capítulo II

Princípios e regras a observar pelas empresas com obrigações de portabilidade

Artigo 5º

Princípios e regras gerais

1. As empresas devem cooperar entre si no sentido de facilitar a portabilidade do número e garantir a qualidade da mesma, nomeadamente através de acordos de interligação e no respeito pelo enquadramento vigente.
2. Todo o processo de portabilidade deve ser conduzido de modo a minimizar a interrupção do serviço ao cliente, admitindo-se como limite dessa interrupção a janela de portabilidade.
3. As redes e sistemas devem ser objecto dos desenvolvimentos e melhoramentos necessários no sentido de acompanhar a evolução da portabilidade, nomeadamente quanto ao crescimento no número de pedidos e/ou números portados.

4. As novas empresas devem garantir que as redes e os sistemas de suporte estejam preparados para a portabilidade do número à data do início da exploração do serviço, bem como solicitar ao regulador, com a antecedência mínima de 2 meses, o acesso à Extranet de Portabilidade.
5. As empresas devem disponibilizar ao regulador toda a informação que este solicite para o acompanhamento da portabilidade.

Artigo 6º

Obrigações dos prestadores doador e detentor

1. O Pdo mantém a posse dos números que lhe foram atribuídos pelo regulador, pelos quais é responsável.
2. Quando seja apresentado ao PD um pedido de denúncia associado a pedido de portabilidade, compete-lhe informar o cliente de que esse pedido deve ser apresentado junto do PR.
3. O PD não pode exigir pagamento do seu cliente por este querer o seu número portado.
4. Após a portabilidade do número, e salvo quando existam obrigações contratuais por cumprir, o PD encontra-se impedido de facturar o cliente.
5. Sempre que um número, objecto de um processo de portabilidade, esteja vigiado pelas autoridades competentes de acordo com a faculdade de intercepção 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 intercepção, à autoridade que a determinou que o referido número será portado, em que momento será efectuada a portabilidade e qual o PR.

6. Quando o PD seja simultaneamente PAD no âmbito da pré-selecção, será nesse âmbito que comunicará ao PPS a desmontagem da pré-selecção.
7. O Pdo deve disponibilizar aos utilizadores aviso gratuito de número inactivo durante o período que medeia entre a recuperação do número e o fim do tempo de guarda.

Artigo 7º

Obrigações do prestador receptor

1. O PR é responsável por todo o processo de portabilidade do número, devendo gerir esse processo na defesa do interesse do cliente.
2. O PR deve respeitar o pedido de portabilidade do cliente em conformidade com a definição daquela funcionalidade, ou seja, o cliente muda de empresa e mantém o número desde o primeiro instante em que adere ao serviço prestado pelo PR.
3. O PR deve preparar antecipadamente a sua rede e sistemas antes de ligar o novo cliente.
4. O PR é responsável pelo correcto dimensionamento das redes, serviços e sistemas de suporte, de modo a que a portabilidade não seja causa de degradação da qualidade de serviço.
5. Quando o PR recebe um pedido de portabilidade deve verificar a data de cessação do contrato com o PD, a fim de garantir o atempado pedido de portabilidade durante o período de quarentena.

6. Compete ao PR inquirir o requerente da portabilidade relativamente à existência de outro eventual pedido de portabilidade em curso noutra empresa .
7. O PR deve disponibilizar ao cliente, aquando da adesão deste ao serviço, toda a informação relacionada com o processo de portabilidade, nomeadamente:
 - a) Eventuais custos associados ao respectivo pedido e perda de saldos eventualmente existentes no PD;
 - b) Tratando-se de portabilidade de números do serviço telefónico móvel, o facto de os chamadores deixarem de poder identificar a rede de destino através dos seus dois primeiros dígitos;
 - c) As medidas estabelecidas pelo regulador para informação aos consumidores, ao abrigo do artigo 21º.
8. O PR deve informar o cliente pré-pago do PD de que os dados por ele fornecidos no âmbito do processo de portabilidade poderão ser disponibilizados ao PD.
9. O PR deve, com a antecedência mínima de 24 horas, informar o cliente da janela de portabilidade e que durante a mesma poderá existir suspensão ou interrupção do serviço.
10. Compete ao PR garantir, na medida do possível, durante a janela de portabilidade, o acesso do cliente aos serviços de emergência.
11. O PR é responsável pela confirmação do sucesso da portabilidade, bem como, em caso de insucesso, pelo desenvolvimento em tempo útil das acções necessárias à sua correcção.

12. O PR deve disponibilizar aos utilizadores aviso gratuito de número inactivo durante o tempo de quarentena e até a ER devolver o número ao Pdo no final do processo de retorno de número.

13. O PR está obrigado à utilização eficaz dos números portados.

Artigo 8º

Obrigações comuns às empresas com obrigações de portabilidade

1. As empresas encontram-se obrigadas, no âmbito da Extranet de Portabilidade, a disponibilizar com 10 dias úteis de antecedência relativamente à data da respectiva operacionalização e a manter actualizada, a informação relativa a:
 - a) Tabelas de *Network Routing Number* (NRN);
 - b) Contactos de portabilidade;
 - c) Outra que o regulador considere relevante.
2. O disposto no número anterior não prejudica a obrigação das empresas disponibilizarem a mesma informação noutro âmbito, nomeadamente em sede de acordos de interligação.
3. As empresas encontram-se obrigadas à consulta regular da informação disponibilizada na Extranet de Portabilidade, pelo menos uma vez por semana.
4. Sem prejuízo da legislação relativa à protecção de dados pessoais e da privacidade, as empresas devem disponibilizar mutuamente a informação pertinente para o bom desenvolvimento dos processos de portabilidade, nomeadamente a informação relativa aos números de telefone associados ao contrato já denunciado ou parte do mesmo.

5. As empresas encontram-se obrigadas à correcta e eficaz gestão e operacionalização dos procedimentos definidos para suporte à solução de portabilidade, de modo a não provocarem a degradação dessa solução, nomeadamente remetendo todos os elementos e documentos que devem constar da denúncia, sob pena de o pedido electrónico de portabilidade posteriormente submetido ser recusado.
6. Sempre que a ER efectue alterações da solução automática da portabilidade, em cumprimento das determinações do regulador, as empresas encontram-se obrigadas a suportar os custos daí decorrentes.
7. As empresas são obrigadas a cumprir as obrigações decorrentes do protocolo celebrado entre o regulador, a APRITEL e os prestadores de serviços de telecomunicações com obrigações de portabilidade, em 23 de Janeiro de 2001, e do contrato de prestação de serviços celebrado com a ER, em 25 de Junho de 2001, nomeadamente:
 - a) Prestar os esclarecimentos necessários à Comissão de Acompanhamento, nomeadamente em matérias jurídicas, económicas, técnicas ou funcionais, que aquela Comissão solicite;
 - b) Integrar a Comissão de Acompanhamento quando solicitados através da APRITEL e respeitar as respectivas regras de funcionamento.
8. As empresas são obrigadas a desenvolver em tempo útil as acções necessárias à resolução de falhas na origem do insucesso da portabilidade, seguindo nomeadamente o definido na TR 101 698 do ETSI, através dos contactos para tal definidos e inseridos por cada empresa na área respectiva da Extranet de Portabilidade.

Capítulo III

Processos de portabilidade

Artigo 9º

Processos

1. Para além do disposto no presente capítulo, os processos de suporte à portabilidade encontram-se detalhados na Especificação de Portabilidade, estando as empresas obrigadas à sua execução.
2. Os processos de portabilidade compreendem os seguintes procedimentos administrativos fundamentais:
 - a) Cessação ou alteração do contrato celebrado com o PD, nos termos dos artigos 10º e 11º;
 - b) Pedido de portabilidade apresentado pelo cliente ao PR, nos termos do artigos 12º e 14º;
 - c) Pedido electrónico de portabilidade transmitido pelo PR ao PD, nos termos dos artigos 12º a 14º.

Artigo 10º

Denúncia do contrato

1. A portabilidade implica a cessação do contrato existente com uma empresa e a celebração de um novo contrato com outra empresa para onde o número é portado.
2. O processo de portabilidade inicia-se com a denúncia contratual, devidamente identificada como sendo para efeitos de portabilidade, entregue pelo cliente ao PR e dirigida ao PD.
3. Para efeitos de denúncia e sem prejuízo do regime específico de contratação dos serviços pré-pagos, o PD apenas pode exigir dos seus clientes a apresentação dos mesmos elementos e documentos que lhes são solicitados aquando da celebração do contrato que se pretende extinguir.

4. Para efeitos do disposto no número anterior, as empresas devem informar o regulador de quais os elementos e documentos que exigem para a celebração de contratos com os clientes, competindo ao ICP-ANACOM publicitar essa informação no seu *site*.
5. Nos serviços pré-pagos, a denúncia é concretizada com o pedido de portabilidade a apresentar ao PR nos termos do artigo 12º, através de documento assinado pelo cliente, podendo o PD exigir que o mesmo lhe seja remetido nos termos do número seguinte.
6. O PR deve transmitir a denúncia do contrato ao PD, para os pontos de contacto estabelecidos para o efeito, por fax, correio ou entrega por mão própria, devendo a identificação do PR ser inequívoca.
7. O PD dispõe de um prazo máximo de 2 dias úteis para introduzir a denúncia, enviada pelo PR, no respectivo sistema informático, respeitando o seguinte: uma denúncia transmitida no dia útil X deverá estar introduzida nos sistemas do PD até às 0 horas do dia útil X+3.
8. A denúncia do contrato produz efeitos no momento em que ocorre efectivamente a portabilidade, entendendo-se como tal a ocorrência da janela de portabilidade acordada e respectiva actualização da BDR pela ER.
9. A denúncia associada a um pedido de portabilidade extingue-se nos seguintes moldes:
 - a) Por caducidade, decorridos 3 meses sobre a data da denúncia;
 - b) Por manifestação expressa de vontade do cliente ao PD, apresentada directamente ou através do PR.
10. O disposto no presente artigo é aplicável aos casos em que haja mera alteração do contrato celebrado com o PD, quando este contrato inclua outros números para além do número ou números a portar.

Artigo 11º

Extinção do Serviço

1. Quando uma empresa pretende extinguir o serviço, deve notificar previamente os respectivos clientes dentro dos prazos legais ou contratuais estabelecidos, informando-os da possibilidade de portarem os seus números antes de expirado o tempo de quarentena.
2. A notificação prévia ao cliente a que se refere o número anterior constitui denúncia do contrato pela empresa, ocorrendo a cessação da relação contratual quando termine o prazo de pré-aviso a que a empresa está obrigada ou em data posterior, se assim for estabelecido na denúncia.
3. Na falta de notificação ao cliente nos termos do n.º 1, sem prejuízo das sanções aplicáveis à empresa, extingue-se o direito do cliente à portabilidade, quer este utilize recursos atribuídos pela empresa, quer o número tenha sido portado de outra empresa.
4. Compete ao regulador introduzir na Especificação de Portabilidade solução que garanta:
 - a) O direito à portabilidade dos clientes da empresa que extingue o serviço, nos casos previstos no n.º 2;
 - b) O direito aos números dos clientes que, por portabilidade dos números atribuídos pela empresa que extingue o serviço, se encontrem noutra empresa.
5. Compete igualmente ao regulador definir a solução que permita suprimir da BDR os números desactivados e a consequente recuperação dos mesmos pelo regulador.

Artigo 12º

Pedido de portabilidade

1. A mudança de empresa por um cliente não implica a portabilidade do número, salvo nos casos em que o cliente o indique expressamente.
2. Juntamente com a denúncia a que se refere o artigo 10º, o cliente que pretenda a portabilidade do número deve solicitá-la ao PR através de pedido próprio para o efeito, apresentando a sua identificação, ainda que se trate de cliente não identificado de serviços pré-pagos.
3. O cliente 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 colectivas não é aplicável o disposto no número anterior, considerando-se que o contrato com o PR é celebrado com o mesmo titular.
5. O pedido de portabilidade é transmitido pelo PR ao PD, por via electrónica – pedido electrónico – com uma proposta de três janelas de portabilidade, obrigatoriamente abrangendo 2 dias úteis seguidos, por ordem de prioridade, das quais o PD é obrigado a aceitar uma, atento o disposto nos n.ºs 8 e 9 do presente artigo, devendo a transmissão ser efectuada dentro dos seguintes prazos:
 - a) Para números do serviço telefónico em local fixo e números não geográficos, com pelo menos 8 dias úteis de antecedência relativamente à primeira janela proposta;
 - b) Para números do serviço telefónico móvel, com pelo menos 5 dias úteis de antecedência relativamente à mesma janela.
6. Os pedidos coerentes são colocados individualmente, referenciados com o número total de pedidos e número sequencial.

7. O PD deve responder ao pedido electrónico de portabilidade submetido pelo PR no prazo máximo de 2 dias úteis, aceitando uma das janelas propostas ou recusando o pedido electrónico de portabilidade.
8. As empresas encontram-se obrigadas à utilização racional e equilibrada das três janelas de portabilidade definidas, devendo o PD, sempre que possível, respeitar a prioridade manifestada pelo PR.
9. Face à sua especificidade, quando a janela de portabilidade entre as 18 horas e as 21 horas for inscrita como primeira e segunda prioridades, o PD não pode escolher a terceira opção, atento o número anterior.

Artigo 13º

Recusa do pedido electrónico

1. Em caso de recusa do pedido electrónico de portabilidade, nos termos do n.º 7 do artigo anterior, esta não pode ocorrer nas primeiras 24 horas do prazo ali referido.
2. No caso de pedidos coerentes a recusa de um pedido obriga à recusa de todo o pedido coerente e consequente fim do processo.
3. O PD pode recusar pedidos electrónicos de portabilidade apenas nos seguintes casos:
 - a) Quando o número não seja portátil nos termos do n.º 2 do artigo 3º;
 - b) Quando esteja pendente pedido de alteração de número;
 - c) Quando se verifique falta de denúncia ou alteração do contrato;
 - d) Quando a titularidade ou identificação do cliente no pedido de portabilidade não corresponda à existente no PD;
 - e) Quando a morada constante do pedido electrónico de portabilidade não corresponde à morada da instalação;

- f) Quando o SIM não exista, não corresponda ao MSISDN ou se encontre perdido ou extraviado;
 - g) Quando a capacidade diária se encontrar excedida, nos termos definidos no n.º 1 do art.º 15º;
 - h) Quando existam problemas do foro da defesa nacional;
 - i) Por qualquer outro motivo que venha a ser expressamente definido pelo regulador.
4. A causa de recusa especificada na alínea d) do número anterior não se aplica a números referentes a cartões pré-pagos não identificados.
5. A causa de recusa especificada na alínea e) do n.º 3 só se aplica a números geográficos.
6. As causas de recusa especificadas na alínea f) do n.º 3 só se aplicam a números do serviço telefónico móvel.
7. O incumprimento de obrigações contratuais assumidas pelos clientes para com o PD, não constitui causa de perda do direito à portabilidade.
8. Não podem ser recusados pedidos electrónicos de portabilidade relativos a números cujo contrato se encontre suspenso.

Artigo 14º

Desistência do pedido

1. Quando, estando um pedido de portabilidade em curso, o PD ou uma terceira empresa seja contactado pelo cliente que apresentou o pedido com o intuito de, expressa ou tacitamente, desistir do mesmo, deve a empresa contactada, sem prejuízo das questões contratuais envolvidas, nomeadamente relativas à denúncia, informar imediatamente o cliente que este deve anular o seu pedido no PR.

2. Verificando-se o disposto no número anterior, deve o PR cancelar o pedido, até ao dia útil seguinte ao da sua apresentação pelo cliente ou da recepção da confirmação pelo PD do pedido electrónico já efectuado, ou não o renovar em caso de rejeição ou erro.
3. Não havendo tempo suficiente para concretizar a desistência do pedido electrónico nos termos do número anterior – antes do ponto de não retorno – a portabilidade é concluída, sendo necessário iniciar novo processo de portabilidade.

Artigo 15º

Capacidade na portabilidade de números

1. As empresas devem ter capacidade para um mínimo diário de 2000 números, incluindo portabilidade e alterações de NRN.
2. O número mínimo a que se refere o número anterior é revisto de quatro em quatro meses, devendo ser aumentado em 30%, no prazo máximo de 4 meses, quando nos 2 meses anteriores a média de números portados tenha sido igual ou superior a 70% daquele valor.
3. Estes valores são disponibilizados na Extranet de portabilidade, com periodicidade mensal.

Artigo 16º

Retorno do número

1. A recuperação do número pelo Pdo deve ser efectuada mediante o processo de retorno do número a submeter pelo Pde no prazo máximo de 5 dias úteis após a desactivação do número.

2. No final do processo de retorno do número, este volta à posse do Pdo, que deve garantir o cumprimento do período de guarda até à sua reutilização.

Artigo 17º

Portabilidade de MSN e DDI

1. Sem prejuízo da aplicabilidade das demais regras do presente regulamento, a portabilidade de MSN e DDI está sujeita aos procedimentos especificados no presente artigo.
2. O PR pode solicitar ao PD a configuração activa dos números que este detém, mediante autorização expressa do cliente a constar da denúncia a remeter ao PD.
3. O PD deve, no prazo de 3 dias úteis após a data de envio da denúncia, responder à solicitação de configuração, abrangendo tipo e número de acessos, os MSN e DDI e os números principais de PPCA, bem como quaisquer outros números associados, desde que a identificação do cliente esteja correcta e mesmo que a denúncia possa ser recusada.
4. Na portabilidade de números de um MSN devem respeitar-se as seguintes condicionantes:
 - a) No caso de o cliente pretender uma portabilidade parcial dos números que compõem o MSN, deve, mediante alteração do contrato, indicar quais os números a portar, bem como os números a desligar na data da efectivação da portabilidade, ficando os restantes números activos no PD;

- b) Os números a portar podem incluir ou não o número principal do acesso da configuração actual;
 - c) Quaisquer acções associadas à efectivação da portabilidade e que possam originar a suspensão ou interrupção do serviço ao cliente, em especial pelo PD, devem ser concretizadas durante a janela de portabilidade;
 - d) Tratando-se de segunda portabilidade ou subsequente, o Pde deve desencadear processo de retorno ao Pdo para os números desligados;
 - e) A portabilidade de mais do que um número de um MSN obriga à colocação de pedido coerente, nos termos do n.º 6 do artigo 12º.
5. Na portabilidade de um DDI devem respeitar-se as seguintes condicionantes:
- a) Após a primeira portabilidade as gamas portadas mantêm-se unas e indivisíveis até final do ciclo de portabilidade, excepto por reconfiguração prévia no Pde, caso em que não será possível portar os números desactivados, os quais deverão ser objecto de processo de retorno ao doador;
 - b) As gamas a portar podem incluir ou não o número principal de PPCA da configuração actual;
 - c) A portabilidade de gamas não contíguas obriga à colocação de pedido coerente, nos termos do n.º 6 do artigo 12º;
 - d) Quaisquer acções associadas à efectivação da portabilidade e que possam originar a suspensão ou interrupção do serviço ao cliente, em especial pelo PD, devem ser concretizadas durante a janela de portabilidade.
6. Em primeira portabilidade, é possível a portabilidade parcial de números de um DDI, sem necessidade de reconfiguração prévia no Pdo, devendo neste caso respeitar-se as seguintes condicionantes:
- a) A quantidade de números a portar não pode ser inferior a 60% da configuração activa no Pdo;

- b) No caso de o cliente pretender uma portabilidade parcial dos números que compõem o DDI, deve, mediante alteração do contrato, indicar quais os números a portar, bem como os números a desligar na data da efectivação da portabilidade, ficando os restantes números activos no Pdo, sendo neste último caso necessário explicitar o número de acessos a manter no Pdo.
7. Num PPCA com uma só gama de numeração, existem as seguintes limitações, sendo X número inteiro de 1 a 9:
- a) Num PPCA com 10 números só é permitida a portabilidade total;
 - b) Num PPCA com 100 números é permitida a portabilidade parcial de X gamas de 10 números cada;
 - c) Num PPCA com 1000 números é permitida a portabilidade parcial de X gamas de 100 números cada;
 - d) Deve ser respeitado o limite da alínea a) do número anterior, quando aplicável.
8. Num PPCA com várias gamas de 10, 100 ou 1000 números, existem as seguintes limitações, em que X e Y são inteiros de 1 a 9, e $X < Y$:
- a) Num PPCA com Y gamas de 10 números, é permitida a portabilidade parcial de X gamas de 10 números cada;
 - b) Num PPCA com Y gamas de 100 números, é permitida a portabilidade parcial de X gamas de 100 números cada;
 - c) Num PPCA com Y gamas de 1000 números, é permitida a portabilidade parcial de X gamas de 1000 números cada;
 - d) Deve ser respeitado o limite da alínea a) do n.º 6, quando aplicável.

Capítulo IV

Encaminhamento de chamadas

Artigo 18º

Encaminhamento

1. Para além do disposto no presente capítulo, as condições associadas ao encaminhamento de chamadas na portabilidade encontram-se definidas na Especificação de Portabilidade, estando as empresas obrigadas à sua execução.
2. A responsabilidade de proceder ao encaminhamento de uma chamada para um número portado cabe à empresa onde a chamada é originada, excepto nas seguintes situações:
 - a) Chamada com reencaminhamento, da responsabilidade da empresa onde o encaminhamento é activado;
 - b) Chamada com cartão virtual de chamadas, da responsabilidade da empresa que oferece o serviço, podendo este transferir essa responsabilidade, nomeadamente para a empresa que oferece o serviço de suporte;
 - c) Chamada com tradução *IN*, em que o número portado é o número “físico”, da responsabilidade da empresa que oferece o serviço *IN*, podendo este transferir essa responsabilidade, nomeadamente para a empresa que oferece o serviço de suporte.
3. A responsabilidade de proceder ao encaminhamento de uma chamada internacional de entrada para um número portado é da primeira rede que a recebe, fixa ou móvel, podendo essa obrigação ser assegurada por rede subsequente, mediante acordo comercial, no caso de não existir na primeira rede capacidade de entender o protocolo de sinalização adoptado.
4. O NRN tem o formato $DP_1P_2P_3C_1C_2C_3$, sendo D o código de serviço (portabilidade), $P_1P_2P_3$ o código de empresa atribuído pelo regulador, e $C_1C_2C_3$ o código de comutador definido pelo respectivo prestador.

5. O código de empresa a que se refere o número anterior obedece ao formato 0xy (com $x \neq 0$).
6. O CLI deve ser mantido em todas as chamadas originadas no número portado.

Capítulo V

Custos e preços

Artigo 19º

Custos

1. Os preços de interligação relacionados com a oferta da portabilidade regem-se pelo disposto no n.º 2 do artigo 54º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.
2. Os custos de estabelecimento de sistemas relacionados com as introduções e ou modificações a efectuar nas redes e sistemas de cada empresa e com outros procedimentos associados à portabilidade devem ser suportados por cada empresa na sua rede e sistemas.
3. Os custos administrativos por número portado podem ser repercutidos pelo PD no PR.
4. No encaminhamento de tráfego com origem internacional para números portados o PR não é obrigado, salvo acordo em contrário, a remunerar eventuais custos adicionais de transmissão pelas chamadas que lhe são destinadas.

Artigo 20º

Preços

O preço de uma chamada para um número portado é definido pela empresa que detém a propriedade do tráfego, nos termos do n.º 3 do artigo 64º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Artigo 21º

Informação aos consumidores

1. As empresas que oferecem serviço telefónico móvel devem disponibilizar um aviso gratuito *on-line*, nas chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, sempre que pratiquem planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo.
2. O anúncio previsto no número anterior não é obrigatório para as chamadas destinadas a números portados para a rede da própria empresa.
3. O conteúdo do anúncio previsto no número anterior deve ser “Está a ligar para um assinante que agora pertence à (...). Aguarde.”
4. Os prestadores devem inibir a audição deste anúncio nos seguintes casos:
 - a) Chamadas nacionais destinadas a números grátis para o chamador;
 - b) Outras chamadas nacionais não abrangidas pelo n.º 1 e destinadas a números passíveis de portabilidade;
 - c) Chamadas de *roaming in*;

- d) Sempre que o cliente chamador o solicite e sem encargos para este, quando disponibilizado pela empresa.
5. Para efeitos do disposto na alínea d) do número anterior, os clientes devem ser devidamente informados por cada empresa dos procedimentos a adoptar para a activação e desactivação da inibição de audição do anúncio disponibilizado pelas empresas.
 6. Sem prejuízo de outras formas de informação sobre preços nos termos da legislação aplicável, as empresas que oferecem serviço telefónico móvel ou em local fixo, com planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo devem manter um serviço telefónico informativo de preços de chamadas de voz, dados e mensagens curtas para números portados.
 7. Os serviços informativos previstos no número anterior devem ter a capacidade de identificação da rede de destino da chamada sobre a qual o cliente pretenda informação tarifária, caso tal identificação seja necessária a uma correcta prestação daquela informação.
 8. Nos casos em que as empresas optem por manter os preços das chamadas para números portados iguais aos que se verificavam antes da portabilidade - orientação do preço ao número - devem os clientes e consumidores em geral ser inequivocamente informados sobre a existência desta regra, a qual deverá ser, nomeadamente, explicitada no âmbito da publicitação dos planos tarifários em questão.
 9. Compete ao regulador determinar, sempre que necessário, outras formas e modos de disponibilização pelas empresas de informação aos consumidores relativa às operações de portabilidade, às chamadas para

números portados e respectivos preços, garantindo que a mesma seja adequada e transparente.

Artigo 22º

Prestação de informações

1. Para verificação da execução das medidas previstas no artigo anterior, bem como para o acompanhamento da sua eficácia, as empresas devem remeter ao regulador as informações previstas nos números seguintes.
2. As empresas que oferecem serviço telefónico móvel devem remeter as seguintes informações:
 - a) Número de reclamações recebidas mensalmente relativamente ao anúncio *on-line* implementado, a remeter até ao 15º dia após o final de cada trimestre;
 - b) Taxa de abandono das chamadas entre redes móveis verificada mensalmente, a remeter até ao 15º dia após o final de cada trimestre;
 - c) Taxa de abandono verificada mensalmente nas chamadas em que há lugar a audição de anúncio *on-line* identificativo da rede de destino, a remeter até ao 15º dia após o final de cada trimestre;
 - d) Informar e remeter ao regulador, quando existentes, os planos tarifários em que os preços das chamadas de voz, dados ou mensagens curtas e destinadas a números portados variem em função da rede de destino, o que as constitui na obrigação de implementar o serviço informativo previsto nos n.ºs 6 e 7 do artigo 21º;

- e) Indicação do número em vigor para acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados implementado pela empresa, para efeito de divulgação no *site* do ICP-ANACOM; caso este número seja alterado, deve o novo número ser comunicado ao regulador com uma antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à respectiva data de entrada em funcionamento;
 - f) Informar o regulador, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis, quando pretenderem deixar de praticar os planos tarifários referidos na alínea d), devendo igualmente indicar a data em que cessará a disponibilização do serviço informativo previsto nos n.ºs 6 e 7 do artigo 21º.
3. As empresas que oferecem serviço telefónico em local fixo devem remeter as informações referidas nas alíneas d) a f) do número anterior.
4. O regulador pode vir a dispensar o cumprimento da obrigação de envio de qualquer das informações referidas no presente artigo quando o entender justificável.

Capítulo VI

Portabilidade e oferta desagregada do lacete local

Artigo 23º

Sincronização de processos

1. Em caso de simultaneidade de processos de portabilidade e desagregação do lacete local, o pedido de portabilidade é apresentado pelo PR ao PD após confirmação da elegibilidade do lacete no processo de desagregação do lacete local.

2. A denúncia do contrato é efectuada em simultâneo para efeitos de portabilidade e de desagregação do lacete local, sendo aplicável neste caso o disposto no n.º 7 do artigo 10º.
3. Uma vez aceite a denúncia para efeitos de desagregação do lacete local, não pode a mesma ser recusada no processo de portabilidade, relativamente aos parâmetros já verificados.
4. A portabilidade do número e a desagregação do lacete local ocorrem na janela de portabilidade acordada, tendo em conta que a desagregação do lacete deve ser completada, sempre que possível, na primeira metade daquela janela.
5. O PR mantém a responsabilidade da gestão de todo o processo de portabilidade quando tenha associado processo de desagregação do lacete local.
6. O PD, ao indicar a janela de portabilidade, é obrigado à sincronização da desagregação do lacete com aquela janela, permitindo assim a execução da portabilidade.

Capítulo VII

Fiscalização e regime sancionatório

Artigo 24º

Fiscalização

Compete ao ICP-ANACOM a fiscalização do cumprimento no disposto no presente regulamento.

Artigo 25º

Regime sancionatório

As infracções ao disposto no presente regulamento são puníveis nos termos da alínea II) do artigo 113º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Capítulo VIII

Disposições finais e transitórias

Artigo 26º

Código de conduta

Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e no presente regulamento, as empresas, tendo em vista uma melhor disponibilização da portabilidade, podem elaborar códigos de conduta com o objectivo de harmonizar os procedimentos a esta relativos.

Artigo 27º

Acesso a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios

1. As empresas envolvidas nos processos de portabilidade devem respeitar o disposto no Decreto-Lei n.º 59/2000, de 19 de Abril, que estabelece o regime de instalação das infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.
2. Caso sejam necessários trabalhos conjuntos ou simultâneos, as empresas envolvidas devem acordar entre si a sua execução, com o objectivo de minimizar o impacto no serviço prestado ao cliente.

3. As avarias causadas por trabalhos efectuados nas instalações dos clientes são da responsabilidade da empresa que os efectuar.

Artigo 28º

Normas transitórias

1. A solução definida no n.º 5 do artigo 3º será implementada por todas as empresas, em simultâneo, nos seguintes termos:
 - a) Às 0 horas da primeira terça-feira (“dia zero”), decorridos 6 meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento, para novos clientes e números portados;
 - b) Às 0 horas da primeira terça-feira, decorrido um ano após a data de entrada em vigor do presente regulamento, para clientes antigos;
 - c) O prazo definido no ponto anterior corresponde ao período durante o qual a solução vigente coexistirá com a solução agora definida;
 - d) A janela de implementação terá a duração máxima de 3 horas.
 - e) No “dia zero” do início da portabilidade de números de fax e de dados do serviço telefónico móvel, os clientes antigos terão automaticamente garantida a portabilidade.
2. As regras definidas no artigo 17º deverão estar implementadas às 0 horas do primeiro dia útil, decorridos 6 meses após a data de entrada em vigor do presente regulamento, em simultâneo por todas as empresas que oferecem serviços telefónicos em local fixo.