Agência
Reguladora
Multissectorial da Economia

“Consulta Pública ”

Alterações ao Regulamento da Portabilidade Numérica

Convite à apresentação de comentários

Ao abrigo do Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro alterado pelo Decreto -Legislativo nº º2/2014, de 13 de outubro, do Decreto-lei 50/2018, de 20 de setembro que aprovou os Estatutos da ARME, da Deliberação nº1/2006, de 27 de Dezembro do Conselho de Administração da ANAC, compete à Agência Multissectorial (ARME), a promoção de consultas públicas e de manifestação de interesse sobre diversas matérias, nomeadamente no âmbito da determinação de regras necessárias à execução da portabilidade.

Assim sendo, o documento em anexo, referente ao Regulamento da Portabilidade Numérica, visando alterações às regras necessárias à execução da portabilidade numérica poderá ser consultado no site da ARME e estará em consulta por um período de 30 (trinta) dias.

A ARME solicita e agradece o envio das contribuições e/ou comentários, preferencialmente para o endereço consultaportabilidade@arme.cv, por forma a facilitar a divulgação pública das respostas recebidas, no seu website: www.comsumidor.arme.cv

As contribuições por correio devem ser endereçadas à:

Agência Multissectorial da Economia -ARME

Sede: Avenida da China, Piso 5 º – C.P. n.º 892, Praia

República de Cabo Verde

Para o efeito, solicita-se aos interessados que forneçam toda a informação que entendam relevante, indicando claramente o que consideram confidencial nas suas respostas.

A ARME tomará em consideração todas as contribuições que receber em função do grau de razoabilidade da fundamentação recebida e, não condiciona as suas decisões futuras aos resultados desta consulta pelo que considera igualmente, que os mesmos não são vinculativos.

Para que as contribuições e comentários sejam admitidos, os remetentes deverão estar devidamente identificados.

Nos termos do disposto do artigo 2º da Deliberação nº1/2006, de 27 de Dezembro, que aprova os procedimentos da consulta pública da ARME, o prazo para a receção das respostas é de 30 dias de calendário, contados a partir da data do lançamento desta consulta, ou seja, de 11 Julho de 2019.

Nota introdutória

À Autoridade Nacional das comunicações, ARN, compete após o procedimento geral de consulta pública, determinar as regras necessárias à execução da portabilidade. Nesse âmbito, foi aprovado em 2011, o Regulamento da Portabilidade Numérica através da Deliberação nº09/CA /2011 do CA da ANAC, que estabeleceu os princípios e regras aplicáveis à portabilidade nas redes telefónicas públicas.

Contudo, volvidos seis anos da sua entrada em vigor, e após um período significativo de análise dos constrangimentos verificados na prática com a implementação da portabilidade Numérica, entende a Agência Multissectorial da Economia (ARME) que é chegado o momento de proceder às alterações ao regulamento, por forma a adequá-lo aos desafios atuais do sector.

A presente proposta de revisão do Regulamento da Portabilidade pretende rever alguns aspetos do regime da portabilidade, nomeadamente: (i) redução do prazo para a resposta do pedido eletrónico de portabilidade de 48 horas para 24 horas; (ii) eliminação de aspetos que só faziam sentido na fase inicial de implementação da portabilidade, como por exemplo a capacidade mínima de portações por janela de portabilidade.

Igualmente, ao nível da transparência tarifária, o anúncio aplicável a chamadas para números móveis portados é alterada. Esta alteração é motivada pelo elevado número de reclamações efetuadas por parte dos utilizadores chamadores.

Assim, o presente projeto de alteração do Regulamento da Portabilidade é apresentado para efeitos de audição dos operadores e público em geral.

Questões:

1ª Questão: Considera relevante a implementação da Extranet da Portabilidade, conforme prevista no Regulamento da Portabilidade em vigor?

2ª Questão: Considera que uma única janela de portabilidade é suficiente para a efetivação da portabilidade?

3ª Questão: O prestador doador ou detentor deve responder ao pedido eletrónico de portabilidade submetido pelo prestador recetor no prazo de 24 horas. Considera o referido prazo adequado?

4ª Questão: Considera adequado o anúncio gratuito *online* aplicável a chamadas para números móveis portados, proposto no número 3 do artigo 21º? Qual a sua proposta para o referido anúncio ou que outro tipo de aviso considera adequado?

Anexo I

Alterações ao Regulamento

Artigo 1º

Objeto

O presente diploma procede à alteração do Regulamento da Portabilidade aprovado pela Deliberação Nº9/CA/2011 de 15 de Dezembro, o qual estabelece os princípios e regras aplicáveis à portabilidade nas redes telefónicas públicas.

Artigo 2º

Alteração ao Regulamento da Portabilidade

1- O título do capítulo IV do Regulamento da Portabilidade aprovado pela Deliberação Nº9/CA/2011 de 15 de Dezembro, passa a ter a seguinte redação:

«Capítulo IV

Encaminhamento de tráfego para números portados

2- Os artigos: 1º, 2º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10º, 11º, 12º, 13º, 17º, 18º, 2º1, 23º, 24º, 26º e 28º, todos do Regulamento da Portabilidade aprovado pela Deliberação Nº9/CA/2011 de 15 de Dezembro, passam a ter a seguinte redação:

« CAPÍTULO I

[…]

Artigo 1.º

[…]

1 — …

2 — …

3 — …

a) …

b) …

c) …

4 — As empresas que não disponham de meios próprios para proceder ao encaminhamento de tráfego telefónico para números portados e à gestão dos processos de portabilidade, podem adquiri-los a terceiros, com vista ao cumprimento das obrigações de portabilidade.

5 — ….

Artigo 2.º

[…]

1 — …

a) …

b) …

c) «Base de dados de referência» (BDR) — conjunto de dados dos quais constam, nomeadamente, os números e códigos necessários para o encaminhamento de tráfego para números portados, os números portados propriamente ditos, o registo das transações entre os prestadores e demais elementos necessários à correta efetivação da portabilidade;

d) «Ciclo de portabilidade» — período que vai desde a primeira vez que um número é portado, até o mesmo ser devolvido ao doador;

e) *(Revogada)*

f) «Comissão de Acompanhamento da Portabilidade (CAP)» - entidade interlocutora entre a Entidade de Referência e os prestadores com obrigações de portabilidade;

g) *[Anterior alínea f)]*

h) *[Anterior alínea g)]*

i) *(Revogada)*

j) *[Anterior alínea h)]*

k) *[Anterior alínea j)]*

l) *[Anterior alínea k)]*

m) *[Anterior alínea l)]*

n) «Janela de portabilidade» — período de três horas durante o qual ocorre a portabilidade, ou alteração de NRN; definida: das 14 às 17 horas;

o) [Anterior alínea n)]

p) [Anterior alínea o)]

q) [Anterior alínea p)]

r) [Anterior alínea q)]

s) [Anterior alínea r)]

t) [Anterior alínea s)]

u) [Anterior alínea t)]

v) [Anterior alínea u)]

w) [Anterior alínea v)]

x) [Anterior alínea w)]

y) [Anterior alínea x)]

z) [Anterior alínea y)]

aa) «Regulador» — Agência Reguladora Multissectorial da Economia (ARME);

bb) [Anterior alínea cc)]

cc) [Anterior alínea bb)]

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

a) (revogada)
b) «ARME» - Agência Reguladora Multissectorial da Economia;
c) [Anterior alínea b)]
d) (revogada)
e) [Anterior alínea c)]
f) «CAP» - Comissão de Acompanhamento da Portabilidade
g) [Anterior alínea e)]
h) [Anterior alínea f)]
i) [Anterior alínea g)]
j) [Anterior alínea h)]
k) [Anterior alínea i)]
l) [Anterior alínea j)]
m) [Anterior alínea k)]
n) [Anterior alínea l)]
o) [Anterior alínea m)]
p) [Anterior alínea n)]

q) «PD» - prestador doador ou prestador detentor;
r) [Anterior alínea o)]
s) [Anterior alínea p)]
t) [Anterior alínea q)]
u) [Anterior alínea r)]
v) [Anterior alínea s)]
w) [Anterior alínea t)]
x) [Anterior alínea u)]
y) [Anterior alínea v)]

Artigo 4.º

[…]

1- …

2 -…

3 - As empresas têm a obrigação de 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 para números portados.

CAPÍTULO II

[…]

Artigo 5.º

[…]

1 -…

2 -…

3 -..

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.

5 -…

6 - O presente Regulamento aplica-se aos prestadores do mesmo serviço de comunicações eletrónicas, nomeadamente, móvel – móvel, VoIP nómada – VoIP nómada e fixo – fixo, independentemente da tecnologia utilizada (VOIP ou seja Convencional).

Artigo 6.º

[…]

1 — O Pdo é responsável pelos números que lhe foram atribuídos pelo regulador, por atribuição primária e por aqueles que ficou a deter no decurso de uma extinção de serviço no âmbito do artigo 11.º e deve solicitar à ER o registo dos referidos números no sistema da ER.

2 -…

3 - O PD não pode exigir ao seu assinante qualquer pagamento pela portabilidade do número.

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

5 -…

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

7 -…

8 -…

9- Após a portabilidade do número, o PD deve conservar no seu sistema os dados que os números detinham antes da portação

Artigo 7.º

[…]

1 -...

2 -…

3 -…

4 -…

5-…

6-…

7-…

a) …

b) Perda de saldos positivos eventualmente existentes no PD;

c) …

d) …

8 — O PR deve informar o assinante que tenha um contrato na modalidade de cartão pré -pago com o PD de que os dados por ele fornecidos no âmbito do processo de portabilidade podem ser disponibilizados ao PD.

9 — O PR deve, com a antecedência mínima de 24 horas, informar o assinante da existência da janela de portabilidade e que durante a mesma pode existir suspensão ou interrupção do serviço.

10 -…

11 -…

12 -…

13 -…

Artigo 8.º

[…]

1 — Sem prejuízo de outras informações que a ARME considere relevante, as empresas encontram-se obrigadas a disponibilizar em sede de acordos de interligação a informação relativa a:

a) Tabelas de “NRN”;

b) Contactos de portabilidade.

2 — (Revogado)

3 — (Revogado)

4 -…

5 -...

6 -…

7 — As empresas são obrigadas a cumprir as determinações saídas da CAP e do contrato de prestação de serviços celebrado com a ER, nomeadamente:

a) Prestar os esclarecimentos necessários a CAP, nomeadamente em matérias jurídicas, económicas, técnicas ou funcionais, que aquela comissão solicite;

b) Integrar a CAP e respeitar as respetivas regras de funcionamento.

8 — As empresas são obrigadas a desenvolver em tempo útil as ações necessárias à resolução de falhas na origem do insucesso da portabilidade, seguindo as determinações previstas pelo CAP.

9 — As empresas que, no âmbito do n.º 5 do artigo 11.º, assumam todas as obrigações e direitos a números do serviço extinto, devem enviar à ARME, 15 dias após o tempo de quarentena sobre a data de extinção do serviço, a lista de números nessas condições e a data de assunção das respetivas obrigações.

CAPÍTULO III

[…]

Artigo 9.º

[…]

1 — Para além do disposto no presente capítulo, os processos de suporte à portabilidade encontram-se detalhados na Especificação de Portabilidade referida na alínea j) do número 1 do artigo 2.º, estando as empresas obrigadas à sua execução.

2 -…

a) Cessação ou alteração do contrato celebrado com o PD, nos termos dos artigos 10.º e 11.º;

b) …

c) …

d) Retorno do número, nos termos do artigo 16º.

Artigo 10.º

[…]

1 -…

2 - A denúncia contratual, devidamente identificada como sendo para efeitos de portabilidade, é dirigida ao PD e entregue pelo assinante ao PR, devendo este verificar o documento de denúncia, em particular quando aplicável, a conformidade da respetiva assinatura com a do documento de identificação apresentado para o efeito. Tratando -se de pessoa coletiva, deve igualmente ser apresentado ao PR documento que comprove a capacidade do signatário para assinar a denúncia em representação da pessoa coletiva.

3 - O PR deve enviar mensalmente ao PD, por qualquer meio que permita a correta identificação do assinante e respetiva assinatura, os documentos de denúncia relativos às portabilidades efetivadas nos 30 dias anteriores, salvo acordo entre as empresas que estabeleça um procedimento diferente.

4 - A denúncia para efeitos de portabilidade obedece aos mesmos requisitos definidos contratualmente pelo PD para quaisquer outros tipos de denúncia.

5 — Nos serviços pré-pagos, a denúncia é concretizada com o pedido de portabilidade a apresentar ao PR nos termos do artigo 12.º, através de documento assinado pelo assinante, devendo o PR enviar os pedidos ao PD, nos termos referidos no n.º 3.

6 -…

7 -…

a) …
b) Por manifestação expressa de vontade do assinante dirigida ao PD, apresentada ao PR.

8 — 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 11.º

[…]

1 — Quando uma empresa pretende extinguir o serviço deve notificar previamente os respetivos assinantes da cessação da oferta, dentro dos prazos legais ou contratuais estabelecidos, informando-

os da possibilidade de portarem os seus números antes de expirado o tempo de quarentena definido na alínea cc) do número 1 do artigo 2º.

2 -…

3 — Sem prejuízo das sanções aplicáveis à empresa, a falta de notificação ao assinante nos termos do n.º 1, 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 ARME.

4 — A extinção do serviço é operacionalizada com as seguintes ações:

a) Recuperação, pela ARME, de todos os números cujos direitos haviam sido atribuídos à empresa por esta Autoridade, designadamente os números não ativos à data da extinção, os números que estando ativos nessa data não foram portados durante o tempo de quarentena e os números desativados após o período de quarentena objeto de um processo de retorno.

b) …

c) …
d) …

e) …
f) …

5 -…

6 -…

Artigo 12.º

[…]

1 -…

2 -Juntamente com a denúncia a que se refere o artigo 10.º, o assinante que pretenda a portabilidade do número deve solicitá-la ao PR através de pedido próprio para o efeito, incluído no mesmo documento ou em documento autónomo, apresentando a sua identificação, e em caso de se tratar de assinante não identificado de serviços pré – pagos, elementos que comprovam que o mesmo é detentor do cartão SIM nomeadamente, o PIN original e/ou PUK.

3 -…

4 -…

5 - O pedido de portabilidade é transmitido pelo PR ao PD, por via eletrónica — pedido eletrónico 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.

6 – (Revogado)

7 -…

8 - O PD deve responder ao pedido eletrónico de portabilidade submetido pelo PR no prazo máximo de 24 horas que decorram de forma seguida em dias úteis a contar do momento da apresentação do pedido, com a aceitação ou a recusa fundamentada do pedido eletrónico de portabilidade, nos termos do artigo 13.º.

9 — (Revogado)

10 — O PR de um número do serviço telefónico móvel deve assegurar a implementação da portabilidade num prazo máximo de três dias úteis, contado da apresentação do pedido pelo assinante exceto quando este tenha solicitado um prazo superior.

11 — A ARME acompanhará a evolução dos prazos praticados na implementação da portabilidade com o objetivo da sua redução significativa no interesse dos assinantes.

Artigo 13.º

[…]

1 - …

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

a) …

b) …

c) …

d) Quando o SIM não exista, não corresponda ao MSISDN ou se encontre perdido ou extraviado, ou o PIN não corresponda àquele que figura no PD no caso de números do serviço telefónico móvel;

e) …

f) ...

3 — …

4 — A causa de recusa especificada na alínea c) do número 2 não se aplica a números referentes a cartões pré -pagos não identificados.

5— (Revogado)

6— (Revogado)

7— Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 46.º do Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro alterado pelo Decreto Legislativo nº 2/2014, de 13 de Outubro, o incumprimento de obrigações contratuais assumidas pelos assinantes para com o PD, não constitui causa de perda do direito à portabilidade.

8—…

Artigo 15.º

(Revogado)

Artigo 17.º

[…]

1 — …

2 — Previamente ao envio do pedido eletrónico de portabilidade, o PR pode solicitar ao PD a configuração ativa dos números que este detém, mediante autorização expressa do assinante, que deve ser remetida ao PD por qualquer meio que permita a correta identificação do assinante.

3 — O PD deve responder à solicitação de configuração ativa, no prazo máximo de três dias úteis após a respetiva data de envio, abrangendo tipo e número de acessos, os MSN e os DDI e os números principais de PPCA, bem como quaisquer outros números associados. O prazo atrás mencionado deve respeitar o seguinte: uma solicitação transmitida pelo PR até às 18 horas do dia útil X deverá ser respondida pelo PD até às 18 horas do dia útil X+3.

4 — …

a) No caso de o assinante 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 desativar na data da efetivação da portabilidade, ficando os restantes números ativos no PD;

b) …

c) Quaisquer ações associadas à efetivação da portabilidade e que possam originar a suspensão ou interrupção do serviço ao assinante, em especial pelo PD, devem ser concretizadas durante a janela de portabilidade;

d) …

e) …

5 —…

a) Após a primeira portabilidade as gamas portadas mantêm-se unas e indivisíveis até final do ciclo de portabilidade, exceto por reconfiguração prévia no Pde, caso em que não será possível portar os números desativados, os quais deverão ser objeto de processo de retorno ao doador;

b) …

c) …

d) Quaisquer ações associadas à efetivação da portabilidade e que possam originar a suspensão ou interrupção do serviço ao assinante, em especial pelo PD, devem ser concretizadas durante a janela de portabilidade.

6 — …

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

b) …

7 — …

a) …

b) …

c) …

d) …

8 —…

a) …

b) …

c) …

d) …

CAPÍTULO IV

Encaminhamento de tráfego para números portados

Artigo 18.º

[…]

1 — Para além do disposto no presente capítulo, as condições associadas ao encaminhamento de tráfego para números portados encontram-se definidas na especificação de portabilidade, estando as empresas obrigadas à sua execução.

2 —…

a) …

b) …

c) …

3 —…

4 —…

5 — …

6 —…

CAPÍTULO V

[…]

Artigo 21.º

[…]

1 —…

2 — …

3 — O conteúdo do anúncio previsto no número anterior deve ser: « Está a ligar para um assinante da [...].».

4 — …

a) ...

b) …

c) …

d) …

5 — …

6 —…

7 —…

8 — …

9 —…

CAPÍTULO VI

[…]

Artigo 23.º

[…]

1 — …

2 — …

3 — …

4 — A portabilidade do número e a desagregação do lacete local ocorrem na janela de portabilidade, tendo em conta que a desagregação do lacete deve ser completada, sempre que possível, na primeira metade da janela.

5 —…

6 — …

7 —…

CAPÍTULO VII

[…]

Artigo 24.º

[…]

Compete à ARME a fiscalização do cumprimento do disposto no presente regulamento.

Artigo 26.º

[…]

1 — ….

2 —…

a) Não pode exigir ao assinante o pagamento de quaisquer comunicações, mensalidades ou penalidades após a portabilidade indevidamente efetivada, devendo ainda suportar os eventuais custos relativos ao retorno ao PD, a menos que o assinante declare não pretender esse retorno;

b) …

c) …

d) …

3 — Quando não tenha procedido ao envio da documentação no prazo estipulado no n.º 3 do artigo 10.º, o PR deve pagar ao PD uma compensação no valor de 5000CVE por cada número, até ao máximo de 200.000CVE por pedido de portabilidade executado no caso de portação de gamas DDI.

4 —…

5 — …

6 —…

7 —…

8 — …

9 (Revogado)

CAPÍTULO VIII

[…]

Artigo 28.º

[…]

1 — As empresas envolvidas nos processos de portabilidade devem respeitar o disposto na Lei nº 58/VIII/2014, de 21 de março, que estabelece o regime aplicável às infraestrutura de rede de comunicação eletrónica, bem como a certificação e avaliação dos correspondentes equipamentos.

2 — …

3 —…. **»**

Artigo 3º

Norma revogatória

São revogados as alíneas e) e i) do nº 1 do artigo 2º, alíneas a) e d) do nº 2 do artigo 2º, números 2 e 3 do artigo 8º, números 6 e 9 do artigo 12º, números 5 e 6 do artigo 13º, artigo 15º, nº 9 do artigo 26º do Regulamento da Portabilidade aprovado pela Deliberação Nº9/CA/2011 de 15 de Dezembro.

Artigo 4.º

Republicação

É republicado, em anexo ao presente diploma, do qual faz parte integrante, o Regulamento da Portabilidade aprovado pela Deliberação Nº9/CA/2011 de 15 de Dezembro, com a redação conferida pelo presente regulamento.

Artigo 5.º

Entrada em vigor

As alterações introduzidas no Regulamento da Portabilidade aprovado pela Deliberação Nº9/CA/2011 de 15 de Dezembro, entram em vigor 30 dias após a sua publicação.

Anexo II

Republicação

Regulamento de portabilidade

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Objeto 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 aspetos 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 Plano Nacional de Numeração (PNN);

b) As empresas que disponham de números do PNN, atribuídos em atribuição secundária aos seus assinantes 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 tráfego telefónico para números portados e à gestão dos processos de portabilidade podem adquiri-los 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 2.º

Definições e abreviaturas

1 — Para efeitos do disposto no presente regulamento, entende-se por:

a) «Área geográfica de numeração» — cada uma das zonas do território cabo-verdiano identificada por um código de acesso próprio de acordo com o Plano Nacional de Numeração;

b) «Atribuição Primária» – alocação de Recursos de Numeração, previamente destinados no Plano Nacional de Numeração, a uma dada prestadora de serviço de telefonia pública.

c) «Base de dados de referência» (BDR) — conjunto de dados dos quais constam, nomeadamente, os números e códigos necessários para o encaminhamento de tráfego para números portados, os números portados propriamente ditos, o registo das transações entre os prestadores e demais elementos necessários à correta efetivação da portabilidade;

d) «Ciclo de portabilidade» — período que vai desde a primeira vez que um número é portado, até o mesmo ser devolvido ao doador;

e) (Revogado)

f) «Comissão de Acompanhamento (CAP)» - entidade interlocutora entre a Entidade de Referência e os prestadores com obrigações de portabilidade;

g) «Dia útil» — qualquer dia da semana, de segunda a sexta -feira, exceto os feriados nacionais, a terça-feira de Entrudo, quarta-feira de Cinzas e a véspera de Natal;

h) «Entidade de Referência» (ER) — entidade independente que é intermediária nos processos de portabilidade, gerindo ainda um sistema de base de dados que armazena a informação relativa aos números portados, bem como o histórico das transações efetuadas;

i) (Revogado)

j) «Especificação de portabilidade» — conjunto de regras relativas à portabilidade, de carácter técnico e procedimental, constantes nos anexos I e II do presente regulamento e cuja execução as empresas estão obrigadas.

k) «Gama DDI» — gamas 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;

l) «Gama una e indivisível» — gama DDI incluída num mesmo pedido de primeira portabilidade, seja pedido simples ou um dos que constituem um pedido coerente, mantendo-se a gama estável após primeira portabilidade relativa a esse pedido;

m) «Interligação» - a ligação física e lógica de redes de comunicações públicas utilizadas por uma mesma empresa ou por empresas diferentes, de modo a permitir a utilizadores de uma empresa comunicarem com utilizadores desta ou de outras empresas ou acederem a serviços oferecidos por outra empresa. Os serviços podem ser oferecidos pelas partes envolvidas ou por terceiros que tenham acesso à rede. A interligação é um tipo específico de acesso implementado entre operadores de redes públicas;

n) «Janela de portabilidade» — período de três horas durante o qual ocorre a portabilidade, ou alteração de NRN; definida: das 14 às 17 horas;

o) «Número múltiplo de assinante (MSN)» — conjunto de números individuais atribuídos à mesma interface de rede, podendo incluir números contíguos ou não contíguos;

p) «Pedido simples» — pedido eletrónico de portabilidade relativo a um único número ou gama de números;

q) «Pedido sobreposto» — pedido eletrónico de portabilidade efetuado após outro pedido relativo ao mesmo número, sem ter havido cancelamento do anterior;

r) «Pedido coerente» — um conjunto de pedidos eletrónicos de portabilidade relativos a vários números e ou várias gamas de números do mesmo assinante, tratados como um só e, consequentemente, portados na mesma janela, abrangendo separadamente: Números geográficos; Números não geográficos não móveis, podendo também incluir os números de suporte correspondentes; Números móveis;

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

t) «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);

u) «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 afetos àqueles serviços são também portados quando o número de assinante a que estão associados é portado;

v) «Portabilidade geográfica restrita» — funcionalidade através da qual um assinante do serviço telefónico acessível 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;

w) «Prestador detentor» (Pde) — prestador recetor que nos processos de portabilidade atua enquanto detentor do(s) número(s) ou gama(s) de números, e de onde o assinante muda por portabilidade subsequente à primeira;

x) «Prestador doador» (Pdo) — empresa responsável pelos recursos de numeração que lhe foram atribuídos primariamente pelo regulador, e de onde o assinante muda por primeira portabilidade;

y) «Prestador recetor» (PR) — empresa para a qual o assinante muda, importando os respetivos recursos de numeração;

z) Processo de Portabilidade — procedimento técnico e administrativo compreendido pelas fases do pedido, aceitação, notificação, confirmação e provisionamento da portabilidade, até a completa migração do assinante do Prestador Detentor para o Prestador Recetor;

aa) «Regulador» — Agência Reguladora Multissectorial da Economia (ARME);

bb) «Tempo de guarda» — período de dois meses durante o qual as empresas não poderão atribuir os números que estiveram em uso a novos assinantes. No tempo de guarda está incluído o tempo de quarentena;

cc) «Tempo de quarentena» — período de um mês durante o qual, após o termo do contrato com o PD, o utilizador pode solicitar o uso do número na mesma empresa ou requerer portabilidade. O tempo de quarentena expira no mesmo dia do mês, se útil, ou no dia útil seguinte, nos outros casos.

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

a) (Revogado)
b) «ARME» - Agência Reguladora Multissectorial da Economia;
c) «ACQ» - All Call Query
d) (Revogado)
e) «BDR» — Base de dados de referência;
f) «CP» - Comissão de Acompanhamento da Portabilidade;
g) «CLI» — Calling Line Identification (identificação de linha chamadora);
h) «DDI» — Direct Dial In (marcação direta de extensões);
i) «ER» — Entidade de Referência;
j) «ETSI» — European Telecommunications Standards Institute;
k) «MSISDN» — mobile station ISDN number;
l) «MSN» — multiple subscriber number (número múltiplo de assinante);
m) «NRN» — network routing number;
n) «ORALL» — Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local;
o) «ORI» — Oferta de Referência de Interligação
p) «PAD» — prestador de acesso direto;
q) «PD» - prestador doador ou prestador detentor;
r) «Pde» — prestador detentor;
s) «Pdo» — prestador doador;
t) «PNN» — plano nacional de numeração;
u) «PPCA» — posto privado de comutação automática;
v) «PPS» — prestador pré -selecionado;
w) «PR» — prestador recetor;
x) «SIM» — subscriber identification module;
y) «VoIP» — Voice over Internet Protocol.

Artigo 3.º

Âmbito da portabilidade

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

a) Serviço telefónico acessível em local fixo (2, 3);

b) Serviço telefónico móvel (9, 5 e outros que venham a ser designados para o mesmo serviço);

c) Serviço VoIP nómada (4);

d) Serviço de chamada grátis para o chamador (800);

e) Serviço de chamada com custos partilhados (808);

f) Serviço de acesso universal (números que venham a ser designados para o serviço);

g) Serviço de tarifa única por chamada (números que venham a ser designados para o serviço);

h) Serviço de carácter utilitário de tarifa majorada (números que venham a ser designados para o serviço);

i) Serviço de número pessoal (números que venham a ser designados para o serviço);

j) Outros serviços que casuisticamente venham a ser considerados por decisão da ARME.

2 — Não são passíveis de portabilidade os seguintes números:

a) Relativos a postos públicos;

b) Relativos a acessos temporários;

c) Que estejam inativos, exceto se os mesmos estiverem no período de quarentena.

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

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.

6 — Sem prejuízo da manutenção do serviço e das suas características fundamentais, a portabilidade do número condiciona o assinante à oferta comercial daquele serviço pelo PR, incluindo os casos de

regresso ao Pdo, não podendo haver lugar a práticas discriminatórias entre assinantes com e sem números portados.

7 — O Pde e Pdo estão obrigados a viabilizar o acesso a serviços que, fazendo parte das suas ofertas comerciais, deles dependem tecnicamente para o PR os poder prestar a um assinante com o número portado.

8 — Após a portabilidade do número, em ato subsequente e por oferta comercial do PR, deve este permitir a manutenção do número dentro da mesma área geográfica de numeração — portabilidade geográfica restrita.

Artigo 4.º

Solução de portabilidade

1 — A solução técnica adotada na interligação de redes para a implementação da portabilidade, detalhada na Especificação de Portabilidade e cuja execução as empresas estão obrigadas, suporta -se, do ponto de vista técnico de rede, no ACQ, que consiste na consulta (Query), em todas as chamadas, à Base de dados da 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 têm a obrigação de 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 para números portados.

CAPÍTULO II

Princípios e regras a observar pelas empresas com obrigações de portabilidade

Artigo 5.º

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 assinante, admitindo-se como limite dessa interrupção a janela de portabilidade.

3 — As redes e sistemas devem ser objeto 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, bem como quanto à introdução de novos serviços e funcionalidades.

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.

5 — As empresas devem disponibilizar ao regulador, nos termos da Lei, toda a informação que este solicite para o acompanhamento da portabilidade.

6 — O presente Regulamento aplica-se aos prestadores do mesmo serviço de comunicações eletrónicas, nomeadamente, móvel – móvel, VoIP nómada – VoIP nómada, e fixo - fixo independentemente da tecnologia utilizada (VOIP ou seja Convencional).

Artigo 6.º

Obrigações dos prestadores doador e detentor

1 — O Pdo é responsável pelos números que lhe foram atribuídos pelo regulador, por atribuição primária e por aqueles que ficou a deter no decurso de uma extinção de serviço no âmbito do artigo 11.º e deve solicitar à ER o registo dos referidos números no sistema da ER.

2 — Quando seja apresentado ao PD, diretamente pelo assinante, uma denúncia associada a um pedido de portabilidade, compete-lhe informar de forma isenta ao assinante de que essa denúncia deve ser apresentada junto do PR.

3 — O PD não pode exigir ao seu assinante qualquer pagamento pela portabilidade do número.

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

5 — 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, de 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.

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

7 — 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.

8 — O Pdo não pode opor-se a que o PR permita a manutenção do número em caso de transmissão da posição contratual entre assinantes, desde que o serviço não seja interrompido.

9 – Após a portabilidade do número, o PD deve conservar no seu sistema os dados de registos que os números detinham antes da portação

Artigo 7.º

Obrigações do prestador recetor

1 — O PR é responsável por todo o processo de portabilidade do número, devendo gerir esse processo na defesa do interesse do assinante.

2 — O PR deve respeitar o pedido de portabilidade do assinante em conformidade com a definição daquela funcionalidade, ou seja, o assinante muda de empresa e mantém o número desde o primeiro instante em que adere ao serviço prestado pelo PR.

6 — O PR deve preparar antecipadamente a sua rede e sistemas antes de ligar o novo assinante.

7 — O PR é responsável pelo correto dimensionamento das redes, serviços e sistemas de suporte, de modo que a portabilidade não seja causa de degradação da qualidade de serviço.

5— Quando o PR recebe um pedido de portabilidade referente a um número em período de quarentena, deve verificar a data de cessação do contrato entre o requerente e o PD, a fim de garantir o atempado pedido eletrónico de portabilidade.

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 assinante, aquando da adesão deste ao serviço, toda a informação relacionada com o processo de portabilidade, nomeadamente:

a) Eventuais custos associados ao respetivo pedido;

b) Perda de saldos positivos eventualmente existentes no PD;

c) Tratando-se de portabilidade de números do serviço telefónico móvel, o facto de os chamadores deixarem de poder identificar a rede de destino através do seu número;

d) As medidas estabelecidas pelo regulador para informação aos consumidores, ao abrigo do artigo 21.º

8 — O PR deve informar o assinante que tenha um contrato na modalidade de cartão pré -pago com o PD de que os dados por ele fornecidos no âmbito do processo de portabilidade podem ser disponibilizados ao PD.

9 — O PR deve, com a antecedência mínima de 24 horas, informar o assinante da existência da janela de portabilidade e que durante a mesma pode existir suspensão ou interrupção do serviço.

10 — Compete ao PR garantir, na medida do possível, durante a janela de portabilidade, o acesso do assinante 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 ações necessárias à sua correção.

12 — O PR deve disponibilizar aos utilizadores 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.

13 — O PR está obrigado a respeitar as condições de utilização dos números portados, incluindo durante o tempo de quarentena, no que seja aplicável.

Artigo 8.º

Obrigações comuns às empresas com obrigações de portabilidade

1 — Sem prejuízo de outras informações que a ARME considere relevante, as empresas encontram-se obrigadas a disponibilizar em sede de acordos de interligação, informação relativa a:

a) Tabelas de "NRN";

b) Contactos de portabilidade.

2 — (Revogado)
3 — (Revogado)
4 — Sem prejuízo da legislação relativa à proteção 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 a que se referem os n.º s 2 e 3 do artigo 17.º

5 — As empresas encontram-se obrigadas à correta e eficaz gestão e operacionalização dos procedimentos definidos para suporte à solução de portabilidade, de modo a não provocarem a degradação dessa solução.

6 — As empresas encontram-se obrigadas a 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, nomeadamente para execução do artigo 11.º, adotadas na sequência dos procedimentos de consulta aplicáveis.

7 — As empresas são obrigadas a cumprir as determinações saídas da CAP e do contrato de prestação de serviços celebrado com a ER, nomeadamente:

a) Prestar os esclarecimentos necessários a CAP, nomeadamente em matérias jurídicas, económicas, técnicas ou funcionais, que aquela comissão solicite;

b) Integrar a CAP e respeitar as respetivas regras de funcionamento.

8 — As empresas são obrigadas a desenvolver em tempo útil as ações necessárias à resolução de falhas na origem do insucesso da portabilidade, seguindo as determinações previstas pelo CAP.

9 — As empresas que, no âmbito do n.º 5 do artigo 11.º, assumam todas as obrigações e direitos a números do serviço extinto, devem enviar à ARME, 15 dias após o tempo de quarentena sobre a data de extinção do serviço, a lista de números nessas condições e a data de assunção das respetivas obrigações.

CAPÍTULO III

Processos de portabilidade

Artigo 9.º

Processos

1 — Para além do disposto no presente capítulo, os processos de suporte à portabilidade encontram-se detalhados na Especificação de Portabilidade referida na alínea j) do número 1 do artigo 2.º, 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 10.º e 11.º;

b) Pedido de portabilidade apresentado pelo assinante ao PR, nos termos dos artigos 12.º e 14.º;

c) Pedido eletrónico de portabilidade transmitido pelo PR ao PD, nos termos dos artigos 12.º a 14.º;

d) Retorno do número, nos termos do artigo 16º.

Artigo 10.º

Denúncia do contrato

1 — A portabilidade implica a cessação do contrato existente entre o assinante que pretende a portabilidade e uma determinada empresa e a celebração de um novo contrato com outra empresa para onde o número ou números em causa são portados.

2 — A denúncia contratual, devidamente identificada como sendo para efeitos de portabilidade, é dirigida ao PD e entregue pelo assinante ao PR, devendo este verificar o documento de denúncia, em particular quando aplicável, a conformidade da respetiva assinatura com a do documento de identificação apresentado para o efeito. Tratando -se de pessoa coletiva, deve igualmente ser apresentado ao PR documento que comprove a capacidade do signatário para assinar a denúncia em representação da pessoa coletiva.

3 — O PR deve enviar mensalmente ao PD, por qualquer meio que permita a correta identificação do assinante e respetiva assinatura, os documentos de denúncia relativos às portabilidades efetivadas nos 30 dias anteriores, salvo acordo entre as empresas que estabeleça um procedimento diferente.

4 — A denúncia para efeitos de portabilidade obedece aos mesmos requisitos definidos contratualmente pelo PD para quaisquer outros tipos de denúncia.

5 — Nos serviços pré-pagos, a denúncia é concretizada com o pedido de portabilidade a apresentar ao PR nos termos do artigo 12.º, através de documento assinado pelo assinante, devendo o PR enviar os pedidos ao PD, nos termos referidos no n.º 3.

6 — A denúncia do contrato produz efeitos no momento em que ocorre efetivamente a portabilidade, entendendo-se como tal a ocorrência da janela de portabilidade acordada e respetiva atualização da BDR pela ER.

7 — A denúncia associada a um pedido de portabilidade extingue-se nos seguintes casos:

a) Por caducidade, decorridos 3 meses sobre a data da sua apresentação;

b) Por manifestação expressa de vontade do assinante dirigida ao PD, apresentada ao PR.

8 — 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 11.º

Extinção do serviço

1 — Quando uma empresa pretende extinguir o serviço deve notificar previamente os respetivos assinantes da cessação da oferta, dentro dos prazos legais ou contratuais estabelecidos, informando-os da possibilidade de portarem os seus números antes de expirado o tempo de quarentena definido na alínea cc) do número 1 do artigo 2º.

2 — A cessação da relação contratual ocorre quando termina 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 assinante nos termos do n.º 1, 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 ARME.

4 — A extinção do serviço é operacionalizada com as seguintes ações:

a) Recuperação, pela ARME, de todos os números cujos direitos haviam sido atribuídos à empresa por esta Autoridade, designadamente os números não ativos à data da extinção, os números que estando ativos nessa data não foram portados durante o tempo de quarentena e os números desativados após o período de quarentena objeto de um processo de retorno.

b) Recuperação, pelos Pdo, de todos os números que haviam sido portados para a empresa que extingue o serviço e que durante o tempo de quarentena não são objeto de pedido de portabilidade para outro operador;

c) Assunção pelo PR de todos os direitos e responsabilidades associados aos números dos seus assinantes atribuídos primariamente à empresa do serviço extinto e que para ele haviam sido portados até à data dessa extinção, a partir dessa datam;

d) Assunção pelo PR de todos os direitos e responsabilidades associados aos números dos assinantes atribuídos primariamente à empresa do serviço extinto que tenham portado os seus números, em primeira portabilidade durante o período de quarentena, a partir da data em que essa portabilidade é efetuada;

e) Assunção pelo PR da condição de Pdo para os números dos seus assinantes nas condições das duas alíneas anteriores e que por portabilidade se tornam assinantes de outras empresas;

f) Emulação pela ER do papel de Pdo ou Pde, em termos de processos, para a primeira portabilidade dos números do serviço extinto, a partir da data dessa extinção e durante o tempo de quarentena.

5 — Ao PR de números portados de uma empresa que extinguiu o serviço no âmbito do presente artigo e a quem os mesmos tinham sido atribuídos primariamente pelo regulador, aplicam -se todas as condições associadas aos direitos de utilização desses números a partir da data da extinção do serviço ou da data em que a primeira portabilidade é efetuada, caso esta tenha tido lugar em momento posterior, durante o tempo de quarentena. Para futuras portabilidades desses números o PR passa a Pdo.

6 Quando o PR recebe um pedido de portabilidade referente a um número ou números de um assinante de uma empresa que extinguiu o serviço no âmbito do presente artigo, atua nos mesmos termos em que atuaria quando existe Pdo ou Pde, sendo esta função emulada, em termos de processos, pela ER.

Artigo 12.º

Pedido de portabilidade

1 — A mudança de empresa por um assinante, para a contratação do mesmo serviço, não implica a portabilidade do número, salvo nos casos em que o assinante o indique expressamente.

2 —Juntamente com a denúncia a que se refere o artigo 10.º, o assinante que pretenda a portabilidade do número deve solicitá-la ao PR através de pedido próprio para o efeito, incluído no mesmo documento ou em documento autónomo, apresentando a sua identificação, e em caso de se tratar de assinante não identificado de serviços pré – pagos, elementos que comprovam que o mesmo é detentor do cartão SIM nomeadamente, o PIN original e/ou PUK.

3 — O assinante 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 — O pedido de portabilidade é transmitido pelo PR ao PD, por via eletrónica — pedido eletrónico 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.

6 – (Revogado)

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

8 — O PD deve responder ao pedido eletrónico de portabilidade submetido pelo PR no prazo máximo de 24 horas que decorram de forma seguida em dias úteis a contar do momento da apresentação do pedido, com a aceitação ou a recusa fundamentada do pedido eletrónico de portabilidade, nos termos do artigo 13.º.

9 — (Revogado)

10 — O PR de um número do serviço telefónico móvel deve assegurar a implementação da portabilidade num prazo máximo de três dias úteis, contado da apresentação do pedido pelo assinante exceto quando este tenha solicitado um prazo superior.

11 — A ARME acompanhará a evolução dos prazos praticados na implementação da portabilidade com o objetivo da sua redução significativa no interesse dos assinantes.

Artigo 13.º

Recusa do pedido eletrónico

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

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

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

b) Quando esteja pendente pedido de alteração do número;

c) Quando o número do documento de identificação do assinante no pedido de portabilidade;

(i) não corresponda ao existente no PD para o(s) número(s) a portar, ou caso

(ii) não seja possível a verificação destes elementos por ausência dos mesmos nos registos deste prestador e, simultaneamente, o nome do titular não corresponda àquele que figura no Pdo ou Pde para esse(s) número(s), exceto no caso de identificações com mais de três nomes, em que bastará que correspondam três nomes, na mesma sequência;

d) Quando o SIM não exista, não corresponda ao MSISDN ou se encontre perdido ou extraviado, ou o PIN não corresponda àquele que figura no PD no caso de números do serviço telefónico móvel;

e) Quando existam problemas do foro da defesa nacional;

f) Por qualquer outro motivo que venha a ser expressamente definido pelo regulador.

3 — Nos casos referidos no número anterior, a recusa é obrigatória, devendo ser logo indicada a respetiva causa.

4 — A causa de recusa especificada na alínea c) do número anterior não se aplica a números referentes a cartões pré -pagos não identificados.

5— (Revogado)

6— (Revogado)

7— Sem prejuízo do disposto no n.º 1 do artigo 46.º do Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro alterado pelo Decreto Legislativo nº 2/2014, de 13 de Outubro, o incumprimento de obrigações contratuais assumidas pelos assinantes para com o PD, não constitui causa de perda do direito à portabilidade.

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

Artigo 14.º

Desistência do pedido

1 — Quando, estando um pedido de portabilidade em curso, o PD ou uma terceira empresa seja contactada pelo assinante 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 assinante 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 ao dia útil seguinte ao da apresentação do cancelamento do pedido de portabilidade pelo assinante, 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) Não renovar o pedido eletrónico em caso de recusa do mesmo pelo PD, ou 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 15.º

(Revogado)

Artigo 16.º

Retorno do número

1 — A recuperação do número pelo Pdo deve ser efetuada mediante o processo de retorno do número a submeter pelo PR à ER no prazo máximo de dois dias úteis após a desativação do número.

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

3 — Os números que haviam sido portados para a empresa que extingue o serviço e que durante o tempo de quarentena não são objeto de pedido de portabilidade para outro prestador são recuperados pelo Pdo, após esse tempo de quarentena mediante aviso eletrónico difundido pela ER.

Artigo 17.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 procedimentos 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, mediante autorização expressa do assinante, que deve ser remetida ao PD por qualquer meio que permita a correta identificação do assinante.

3 — O PD deve responder à solicitação de configuração ativa, no prazo máximo de três dias úteis após a respetiva data de envio, abrangendo tipo e número de acessos, os MSN e os DDI e os números principais de PPCA, bem como quaisquer outros números associados. O prazo atrás mencionado deve respeitar o seguinte: uma solicitação transmitida pelo PR até às 18 horas do dia útil X deverá ser respondida pelo PD até às 18 horas do dia útil X+3.

4 — Na portabilidade de números de um MSN devem respeitar-se as seguintes condicionantes:

a) No caso de o assinante 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 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) Quaisquer ações associadas à efetivação da portabilidade e que possam originar a suspensão ou interrupção do serviço ao assinante, 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 Pde para os números desativados;

e) A portabilidade de mais de um número de um MSN obriga à colocação de pedido coerente, nos termos do n.º 7 do artigo 12.º

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, exceto por reconfiguração prévia no Pde, caso em que não será possível portar os números desativados, os quais deverão ser objeto de processo de retorno ao doador;

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

c) A portabilidade de gamas não contíguas obriga à colocação de pedido coerente, nos termos do n.º 7 do artigo 12.º;

d) Quaisquer ações associadas à efetivação da portabilidade e que possam originar a suspensão ou interrupção do serviço ao assinante, 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 ativa no Pdo;

b) No caso de o assinante 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 efetivação da portabilidade, ficando os restantes números ativos 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 um 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, para além da portabilidade total, a portabilidade parcial de X gamas de 10 números cada;

c) Num PPCA com 1000 números é permitida, para além da portabilidade total, 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 números inteiros de 1 a 9, e X é menor ou igual a 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 tráfego para números portados

Artigo 18.º

Encaminhamento

1 — Para além do disposto no presente capítulo, as condições associadas ao encaminhamento de tráfego para números portados 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, o que inclui a empresa de acesso indireto, quando selecionada, exceto nas seguintes situações:

a) Chamada com reencaminhamento — da responsabilidade da empresa onde o encaminhamento é ativado;

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, em que o número portado é o número "físico" — 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 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 adotado.

4 — O NRN tem o formato DP1P2P3C1C2C3, sendo D (número no formato hexadecimal) o código de serviço (portabilidade), P1P2P3 o código de empresa atribuído pelo regulador, e C1C2C3 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 C1C2C3 do NRN o indicativo do serviço não geográfico em causa ou o nó de rede relevante.

5 — O código de empresa a que se refere o número anterior obedece ao formato 0xy (em que x é diferente de 0).

6 — O CLI deve ser mantido em todas as chamadas originadas no número portado.

CAPÍTULO V

Custos e preços

Artigo 19.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 procedimentos associados à portabilidade devem ser suportados por cada empresa na sua rede e sistemas.

2 — Os custos administrativos por número portado podem ser repercutidos pelo PD no PR, não devendo os mesmos exceder o que está definido na ORI.

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 chamadas que lhe são destinadas.

Artigo 20.º

Preços

1 — O preço de retalho de uma chamada para um número portado é definido pela empresa que detém a propriedade do tráfego e não deve ser diferente do preço de uma chamada para um número não portado.

2 — Compete à ARME acompanhar e fiscalizar os preços cobrados pelos PR aos respetivos assinantes nas operações de portabilidade, com o objetivo de garantir que esses preços ao nível retalhista não constituam um desincentivo para os assinantes que pretendam beneficiar da portabilidade.

Artigo 21.º

Informação aos consumidores

1 — As empresas que oferecem serviço telefónico móvel devem disponibilizar um aviso gratuito online, 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 da [...].».

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 em que se verifique a utilização de redes móveis nacionais por assinantes de operadores móveis estrangeiros;

d) Sempre que o assinante chamador o solicite e sem encargos para este.

5 — Para efeitos do disposto na alínea *d*) do número anterior, os assinantes devem ser devidamente informados por cada empresa dos procedimentos a adotar para a ativação e desativação 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 acessível 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 assinante pretenda informação tarifária, caso tal identificação seja necessária a uma correta 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

assinantes 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 respetivos preços, garantindo que a mesma seja adequada e transparente.

Artigo 22.º

Prestação de informações

1 — Para verificação da execução das medidas previstas nos artigos 19.º, 20.º e 21.º, 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) Data de implementação do aviso gratuito on-line previsto no n.º 1 do artigo 21.º, com uma antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à respetiva data de entrada em funcionamento;

b) Número de reclamações recebidas mensalmente relativamente ao anúncio online implementado, a remeter até ao 15.º dia após o final de cada semestre;

c) Descrição dos procedimentos a adotar pelos assinantes chamadores para a ativação e a desativação da inibição de audição do anúncio previstas no n.º 4 do artigo 21.º, a remeter até ao 15.º dia após o final de cada semestre; caso estes procedimentos sejam alterados, devem essas alterações, bem como a respetiva data de entrada em funcionamento, ser comunicadas ao regulador com uma antecedência mínima de cinco dias úteis;

d) Número de assinantes que têm ativa a inibição da audição do anúncio online prevista no n.º 1 do artigo 21.º, reportado ao final de cada semestre e a remeter até ao 15.º dia após o final do mesmo semestre;

e) 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.º s 6 e 7 do artigo 21.º;

f) Indicação, até ao 15.º dia após o final de cada semestre, do número em vigor para acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados implementado pela empresa, para efeito de divulgação no sítio da ARME; caso este número seja alterado, devem o novo número, bem como a

respetiva data de entrada em funcionamento ser comunicados ao regulador com uma antecedência mínima de cinco dias úteis;

g) Indicação, com uma antecedência mínima de cinco dias úteis, do momento em que pretendam deixar de praticar os planos tarifários referidos na alínea *e*), devendo igualmente indicar a data em que cessará a disponibilização do serviço informativo previsto nos n.º s 6 e 7 do artigo 21.º

3 — As empresas que oferecem serviço telefónico acessível em local fixo devem remeter as informações referidas nas alíneas *e*) a *g*) do número anterior.

4 — As empresas que disponham de números do PNN, atribuídos em atribuição secundária aos seus assinantes e passíveis de serem portados e as empresas que recebam por portabilidade números atribuídos em atribuição secundária por outras empresas, devem remeter ao regulador, até ao 15.º dia após o final de cada semestre, informação atualizada sobre:

a) Os eventuais preços cobrados aos assinantes pela operação de portabilidade e respetiva modalidade de pagamento, desagregada por serviço e plano tarifário;

b) Os preços grossistas, por tipo de número portado, que, enquanto Pde, eventualmente cobrem aos PR, devendo esta informação incluir também os detalhes referentes a eventuais descontos praticados (descontos tarifários em função, por exemplo, da quantidade de números portados e da dimensão dos blocos de números contíguos a portar).

5 — 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 23.º

Sincronização de processos

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 — A denúncia do contrato é efetuada em simultâneo para efeitos de portabilidade e de 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, tendo em conta que a desagregação do lacete deve ser completada, sempre que possível, na primeira metade da 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 confirmar o pedido de portabilidade, é obrigado à sincronização da desagregação do lacete com a 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 não mais utiliza esse lacete para o fornecimento de qualquer serviço ao cliente.

CAPÍTULO VII

Fiscalização, regime sancionatório e compensações

Artigo 24.º

Fiscalização

Compete à ARME a fiscalização do cumprimento do disposto no presente regulamento.

Artigo 25.º

Regime sancionatório

As infrações ao disposto no presente regulamento são puníveis nos termos da alínea hh) do número 1 do artigo 110.º do Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Setembro alterado pelo Decreto – Legislativo n. º2/2014, de 13 de outubro.

Artigo 26.º

Compensações

1 — O PR responde perante os assinantes e os demais intervenientes no processo de portabilidade pelas portabilidades efetivadas que não correspondam à vontade dos assinantes — portabilidade indevida, entendendo-se por tal, nomeadamente, a falta de correspondência entre o titular do pedido e o número ou números portados e a falsificação da assinatura do assinante na denúncia ou no pedido de portabilidade.

2 — Nos casos referidos no número anterior, o PR:

a) Não pode exigir ao assinante o pagamento de quaisquer comunicações, mensalidades ou penalidades após a portabilidade indevidamente efetivada, devendo ainda suportar os eventuais custos relativos ao retorno ao PD, a menos que o assinante declare não pretender esse retorno;

b) Deve ressarcir o PD, a ER e as demais empresas com obrigações de portabilidade de todos os custos em que hajam incorrido com a efetivação indevida da portabilidade por causas que lhe sejam imputáveis;

c) Deve pagar ao PD uma compensação no valor de 5000ECV por cada número que tenha sido indevidamente portado por causa que lhe seja exclusivamente imputável, até ao máximo de 200.000ECV por pedido de portabilidade executado no caso de portação de gamas DDI;

d) Deve pagar ao assinante uma compensação no valor de 1000CVE por cada número e por dia em que aquele se mantenha indevidamente portado, até ao máximo de 200.000CVE por pedido de portabilidade.

3 — Quando não tenha procedido ao envio da documentação no prazo estipulado no n.º 3 do artigo 10.º, o PR deve pagar ao PD uma compensação no valor de 5000CVE por cada número, até ao máximo de 200.000CVE por pedido de portabilidade executado no caso de portação de gamas DDI.

4 — Em caso de interrupção do serviço do assinante prestado através do número portado, em inobservância do n.º 2 do artigo 7.º, após a execução da portabilidade pela ER, o PR deve pagar ao assinante uma compensação no montante de 1000CEV, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de 200.000CVE por pedido de portabilidade.

5 — Se a portabilidade indevida referida nas alíneas *a*) a *d*) do n.º 2 for imputável ao PD ou este for responsável pelo atraso na implementação da portabilidade ou pela interrupção do serviço previstos respetivamente nos n.º s 4 e 5, 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 sessenta dias após a data da apresentação do pedido.

6 — Se a portabilidade indevida se efetivar por omissão da verificação por parte do PD de dados do assinante no pedido eletrónico de portabilidade, os custos a que se refere o n.º 2 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 sessenta dias após a data da portabilidade indevida.

7 — Qualquer pagamento que, por força do presente artigo, deva ser feito ao assinante 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 direto, designadamente transferência bancária ou envio de cheque, 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.

9- (Revogado)

CAPÍTULO VIII

Disposições finais e transitórias

Artigo 27.º

Código de conduta

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

Artigo 28.º

Acesso a infraestruturas de telecomunicações em edifícios

1 — As empresas envolvidas nos processos de portabilidade devem respeitar o disposto Lei nº 58/VIII/2014, de 21 de março, que estabelece o regime aplicável às infraestrutura de rede de comunicação eletrónica, bem como a certificação e avaliação dos correspondentes equipamentos.

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 assinante.

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

Telf.: (+238) 260 44 00/01/02/03
Fax: (+238) 261 30 69 | CP: nº 892
E-mail: info@arme.cv
Site: www.arme.cv
Endereço: Chã d'Areia - Praia - Cabo Verde