

Portabilidade de números

ANACOM aprova novo Regulamento



1. Introdução

No passado dia 09.01.2025 foi publicado o novo Regulamento sobre a Portabilidade de Números (“Regulamento da Portabilidade”), com o objetivo de melhorar, harmonizar e uniformizar as regras aplicáveis à portabilidade de números. O novo Regulamento da Portabilidade preserva os princípios já constantes do Regulamento n.º 58/2005, de 18 de agosto (e subseqüentes alterações), mas introduz as alterações necessárias para cumprir as mais recentes exigências legais e garantir uma maior eficácia e proteção ao consumidor.

O Regulamento recentemente aprovado pela ANACOM vem reforçar a proteção e informação dos utilizadores.

A portabilidade é o mecanismo que permite a um utilizador final que tenha contratado serviços de comunicações que impliquem a utilização de números incluídos no Plano Nacional de Numeração (“PNN”) manter o seu número quando pretende transferir os serviços contratados para outra empresa de comunicações eletrónicas. Nesta medida, o artigo 141.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE 2022)¹ consagra o direito de os utilizadores, mediante pedido, manterem os seus números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que oferece serviços, quer se trate de (i) números geográficos, associados a determinadas áreas geográficas; ou de (ii) no caso de números não geográficos, em todo o território nacional. O que significa que podem ser, designadamente, portados para operador números alocados aos serviços (i) telefónico acessível ao público em local fixo (gama de numeração “2”); (ii) telefónico móvel (gama de numeração “9”); (iii) VoIP nómada; (iv) de transmissão utilizado para a prestação de serviços máquina a máquina e serviço de acesso móvel à Internet, e de (v) de tarifa única por chamada (gama “76”).²

1 Lei n.º 16/2022, de 16 de Agosto

2 Artigo 3.º do Regulamento da Portabilidade.

2. Principais alterações introduzidas pelo novo Regulamento da Portabilidade

O Regulamento da Portabilidade agora aprovado mantém como objetivo primordial assegurar a efetividade da portabilidade, mas introduz regras destinadas a assegurar maior eficácia, celeridade e uniformização de procedimentos. O Regulamento aprovado pela ANACOM vem igualmente clarificar os direitos do utilizador final e as obrigações das empresas sujeitas à portabilidade, em linha com a LCE de 2022.



A) EM MATÉRIA DE PROTEÇÃO DOS UTILIZADORES FINAIS, SÃO DE DESTACAR AS SEGUINTE ALTERAÇÕES:

	REGULAMENTO N.º 58/2005	REGULAMENTO N.º 38/2025
Direito à Portabilidade	<ul style="list-style-type: none"> o Prevê o direito irrenunciável do utilizador de manter o seu número ao mudar de prestador. o Estabelece que o utilizador não deve ser privado do acesso à portabilidade por questões contratuais abusivas. 	<ul style="list-style-type: none"> o Mantém o direito fundamental à portabilidade, reforçando a ideia de que nenhuma cláusula contratual pode obstar a esse direito. o Prevê que em caso de cessação do contrato com o Prestador Doador, e salvo renúncia expressa no momento da desativação, o utilizador final mantém o direito de portar números do PNN para outra empresa durante 3 meses após a cessação³. o Introduce maior clareza quanto aos casos em que a portabilidade pode ser recusada por motivos legalmente justificados.
Gratuidade e custos associados à portabilidade	<ul style="list-style-type: none"> o Em regra, a portabilidade deve ser gratuita para o utilizador final, salvo custos residuais que pudessem ser cobrados em condições específicas (p. ex. chamadas para linhas de apoio). 	<ul style="list-style-type: none"> o Reforça a gratuidade da portabilidade, explicitando melhor as situações-limite o Proíbe expressamente a cobrança de qualquer valor pela realização da portabilidade⁴. o Prevê que possam ser cobrados custos associados a serviços adicionais fora do âmbito estrito da portabilidade (por exemplo, substituição de cartão SIM, equipamentos ou serviços adicionais).
Informação e Transparência	<ul style="list-style-type: none"> o Prevê a obrigação de o utilizador receber informações claras sobre prazos, custos e eventuais compensações associadas à portabilidade (atraso, interrupção de serviço, portabilidade indevida). 	<ul style="list-style-type: none"> o Alarga o âmbito das informações pré-contratuais que o PR deve prestar ao utilizador final que solicita a portabilidade. O PR está obrigado a disponibilizar informação clara e detalhada em momento pré-contratual, nomeadamente sobre (i) o prazo acordado, (ii) o direito a portar mesmo após cessação, (iii) o reembolso em relação a serviços pré-pagos e (iv) a proibição de cobrança de encargos referentes à portabilidade. o Prevê a comunicação em formato acessível (digital e/ou físico), sempre que aplicável.

	REGULAMENTO N.º 58/2005	REGULAMENTO N.º 38/2025
Prazos	<ul style="list-style-type: none"> o Prevê concretização da portabilidade num prazo máximo de 1 dia útil (salvo exceções técnicas justificadas). 	<ul style="list-style-type: none"> o O PR deve assegurar que a portabilidade e a ativação do serviço ocorrem na data expressamente acordada com o utilizador (e, no máximo, até 1 dia útil a contar dessa data)⁵. o Introduce regras complementares em situações de fim de semana e feriados, além de especificar melhor as “exceções técnicas” e respetivos procedimentos de informação ao utilizador.
Reembolsos/ Indemnização/ Compensação	<ul style="list-style-type: none"> o Reconhece que o utilizador tem direito a ser compensado em caso de atraso injustificado ou falha na portabilidade por parte do operador. o Previa a possibilidade de reembolso, não detalhando claramente prazos, encargos máximos ou forma de calcular custos. 	<ul style="list-style-type: none"> o Mantém e aprofunda o regime de compensações por atraso ou falha na portabilidade. o Introduce uma compensação adicional em caso de incumprimento de intervenções técnicas previamente marcadas nas instalações do utilizador, garantindo ressarcimento pelo transtorno de ter de remarcar ou aguardar nova visita. o Explicita as situações que geram direito a compensação, definindo valores mínimos ou bases de cálculo (quando aplicável). o Impõe prazos para o pagamento de indemnizações ao utilizador final. o Caso o número pertença a um serviço pré-pago, o Prestador Doador/Detentor (PD) está obrigado a reembolsar o utilizador final do saldo remanescente, mediante pedido. o O reembolso deve ocorrer no prazo máximo de 10 dias úteis após receção do pedido e pode ser cobrado um encargo até 1 EUR (desde que fundamentado em custos efetivos)⁶.

3 Artigo 2.º n.º 2 alínea ff), artigos 3.º n.º 2 alínea c) a contrario sensu, e artigo 19.º n.º 1, todos do Regulamento da Portabilidade.

4 Artigo 5.º n.º 9 do Regulamento da Portabilidade.

5 Artigo 11.º n.º 7 e 8 do Regulamento da Portabilidade.

6 Artigo 6.º n.º 2 e 24.º do Regulamento da Portabilidade.

	REGULAMENTO N.º 58/2005	REGULAMENTO N.º 38/2025
Reclamação e Resolução de Conflitos	<ul style="list-style-type: none"> Remete para mecanismos gerais de reclamação (Livro de Reclamações, Provedoria, etc.) e faculta ao utilizador a possibilidade de se dirigir à ANACOM. 	<ul style="list-style-type: none"> Clarifica o regime aplicável às reclamações junto da ANACOM, prevendo procedimentos mais claros e prazos de resposta definidos, sobretudo se o utilizador alegar atraso ou falha sem justificativa ou portabilidade não consentida. Incentiva a resolução extrajudicial de litígios, com prazos de resposta mais curtos.
Continuidade do Serviço	<ul style="list-style-type: none"> Garante que, durante e após o processo de portabilidade, não pode haver suspensão indevida do serviço telefónico ao utilizador. 	<ul style="list-style-type: none"> Reforça a obrigação de manter o serviço, introduzindo regras para a transferência técnica e administrativa mais célere, para minimizar interrupções.

A ANACOM, enquanto responsável pela fiscalização do cumprimento das obrigações previstas no Regulamento, tem competência para sancionar as entidades. O não cumprimento das regras da portabilidade pode consubstanciar uma contraordenação grave ou muito grave.

B) EM RELAÇÃO ÀS OBRIGAÇÕES QUE RECAEM SOBRE O PRESTADOR DOADOR/DETENTOR (PD) E O PRESTADOR RECETOR (PR), SÃO DE DESTACAR AS SEGUINTE ALTERAÇÕES:

	REGULAMENTO N.º 58/2005	REGULAMENTO N.º 38/2025
Deveres de cooperação	<ul style="list-style-type: none"> Prevê que o PR e o PD troquem informação sobre o processo de portabilidade de forma transparente, respeitando prazos. Exige a validação dos dados do cliente pelo PR para evitar fraudes. 	<ul style="list-style-type: none"> Reforça o dever de cooperação mútua, prevendo mecanismos de comunicação eletrónica padronizada (p. ex. plataformas informáticas comuns) e validações de identidade mais robustas para reduzir portabilidades indevidas.
Prazos de Execução da Portabilidade	<ul style="list-style-type: none"> Fixa o prazo de 1 dia útil para conclusão do processo, salvo motivos técnicos. Determina que o PR inicia o pedido, mas o PD deve ser célere na resposta. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantém o prazo de 1 dia útil, clarificando as circunstâncias que podem determinar exceções ao prazo fixado e as obrigações a observar pelo PD e o PR para garantir que não ocorra demora excessiva. Estabelece prazos máximos de resposta e notificação entre operadores.
Verificação de Identidade e Fraude	<ul style="list-style-type: none"> Prevê a necessidade de comprovar a titularidade do número (documentação, formulário de portabilidade). 	<ul style="list-style-type: none"> Aumenta o nível de exigência quanto à verificação da identidade do utilizador que solicita a portabilidade para evitar portabilidades fraudulentas ou sem consentimento do titular do número. Em particular, o PR deve validar a titularidade do contrato associado ao(s) número(s) através do Código da Validação da Portabilidade (CVP) se o PD não possuir o NIF do utilizador final. Introduz a obrigação de o PR manter um registo das validações efetuadas, para auditoria pela ANACOM.
Informação ao Utilizador	<ul style="list-style-type: none"> Exige que o prestador disponibilize informação clara sobre o processo, eventuais custos e prazos. 	<ul style="list-style-type: none"> Prevê a obrigação de o PR disponibilizar ao cliente um resumo (formato físico ou digital) sobre as condições de portabilidade.

	REGULAMENTO N.º 58/2005	REGULAMENTO N.º 38/2025
Custos, Compensações e Indemnizações	<ul style="list-style-type: none"> Determina que o prestador responsável por atrasos ou falhas deve compensar o utilizador, mas sem quantificação detalhada em todos os casos (alguns valores eram fixados ou remetidos para legislação complementar). 	<ul style="list-style-type: none"> Prevê um preço máximo para os custos grossistas de portabilidade que o PD pode repercutir no PR (EUR 1), para prevenir a implementação de encargos excessivos suscetíveis de criar barreiras à concorrência no mercado. Especifica as situações de responsabilidade e, em alguns casos, define montantes mínimos de indemnização por falha ou atraso na portabilidade. Estabelece um prazo fixo para o pagamento, sob pena de coima.
Registo e Reporte à ANACOM	<ul style="list-style-type: none"> Exige a implementação e manutenção de um registo interno dos pedidos de portabilidade para eventuais inspeções. Obriga ao envio de relatórios à ANACOM, mas sem detalhar a forma e conteúdo do reporte. 	<ul style="list-style-type: none"> Define o formato, conteúdo e periodicidade dos relatórios a submeter à ANACOM sobre designadamente o volume de pedidos, rejeições, tempos médios de portabilidade, reclamações. Estabelece a periodicidade anual das obrigações de reporte de informação por parte das empresas à ANACOM.
Procedimentos de Notificação	<ul style="list-style-type: none"> Estabelece que o PR deve notificar o PD e o utilizador final da data prevista para a portabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> Define uniformização dos formulários e os prazos de notificação (p. ex., 24h de antecedência mínima) para cada etapa do processo. Estabelece a implementação de canais eletrónicos oficiais para a troca de dados entre operadores, facilitando a rastreabilidade do processo.
Continuidade do serviço	<ul style="list-style-type: none"> Prevê a obrigação de garantir a correta ativação do número no novo operador, evitando interrupções de serviço por longos períodos. 	<ul style="list-style-type: none"> Detalha as medidas para assegurar a continuidade de serviço, incluindo a obrigação de testes prévios, backup de dados e assistência imediata se a portabilidade falhar por questões técnicas (p. ex. erro de rede ou de programação das centrais).

C) QUANTO ÀS COMPENSAÇÕES, O NOVO REGULAMENTO ATUALIZA OS MONTANTES FIXADOS NOS SEGUINTE TERMOS:

REGULAMENTO N.º 58/2005	REGULAMENTO N.º 38/2025
<ul style="list-style-type: none"> O PR deve pagar ao PD uma compensação no valor de EUR 100 por cada número indevidamente portado por causa que lhe seja exclusivamente imputável, até ao máximo de EUR 5.000 por pedido de portabilidade executado no caso de portação de gamas <i>Direct Dial In</i> ("DDI"). 	<ul style="list-style-type: none"> O PR deve pagar ao PD uma compensação no valor de <i>EUR 115</i> por cada número indevidamente portado por causa que lhe seja exclusivamente imputável, até ao máximo de <i>EUR 5750</i> por pedido de portabilidade executado no caso de portabilidade de gamas <i>DDI</i>.
<ul style="list-style-type: none"> O PR deve pagar ao assinante uma compensação no valor de EUR 20 por cada número e por dia em que aquele se mantenha indevidamente portado, até ao máximo de EUR 5.000 por pedido de portabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> O PR deve pagar ao utilizador final uma compensação no valor de <i>EUR 23</i> por cada número e por dia em que aquele se mantenha indevidamente portado, até ao máximo de <i>EUR 5750</i> por pedido de portabilidade.
<ul style="list-style-type: none"> Em caso de atraso na implementação da portabilidade dos números do serviço telefónico móvel relativamente ao prazo definido, o PR deve pagar ao assinante, uma compensação no montante de EUR 2,5, por número, por cada dia de atraso. 	<ul style="list-style-type: none"> O PR deve pagar uma compensação no montante de EUR 3, por número, por cada dia completo de atraso, quando ocorra atraso na portabilidade dos números relativamente ao prazo estipulado.
<ul style="list-style-type: none"> Em caso de interrupção do serviço do assinante prestado através do número portado, o PR deve pagar ao assinante uma compensação no montante de EUR 20, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de EUR 5.000 por pedido de portabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> Em caso de interrupção do serviço prestado ao utilizador final através do número para o qual a portabilidade foi requerida mediante pedido efetuado em conformidade com o disposto no n.º 2 do artigo 11.º do Regulamento, o PR deve pagar uma compensação no montante de <i>EUR 23</i>, por número, por cada dia de interrupção, até ao máximo de <i>5750</i> euros por pedido de portabilidade.

De salientar que o incumprimento das regras previstas no Regulamento constitui contraordenação⁷:

- o **Grave**, se envolver a violação dos direitos dos utilizadores finais, das obrigações perante os operadores ou das determinações da ANACOM;
- o **Muito grave**, se estiver em causa a não disponibilização de informação à ANACOM ou o incumprimento das normas ou especificações técnicas relativas à portabilidade

Tendo em conta a dimensão das novas alterações, as empresas sujeitas ao Regulamento devem implementar novas medidas técnicas e adequar os respetivos processos e sistemas.

3. Nota final

O novo Regulamento sobre Portabilidade de Números reforça a cooperação entre as empresas de comunicações eletrónicas, promovendo a liberdade de escolha do utilizador e simplificando a mudança de operador. Reconhecendo o esforço e os recursos necessários para implementar as novas medidas técnicas e processuais, o regulador prevê um período de transição (10 meses) para que as empresas se adaptem de forma organizada e eficiente. Assim, o Regulamento apenas irá entrar em vigor no dia 10.10.2025.

⁷ Alíneas mm) e nn) do n.º 2 e as alíneas ccc) e ddd) do n.º 3, ambos, do artigo 179.º da LCE.



Sobre a PLMJ

→ Quem somos

“PLMJ is the most organised firm and the most committed at doing things on schedule and to the time that is asked. They are the most up to date and one of most professional law offices that work with us.”

CLIENT REFERENCE FROM
CHAMBERS AND PARTNERS

Sobre a área de Tecnologia, Media e Telecomunicações

→ O que fazemos

KEY CONTACTS



Pedro Lomba

Sócio

(+351) 213 197 412
pedro.lomba@plmj.pt



Nádia da Costa Ribeiro

Consultora sénior

(+351) 213 197 412
nadia.costaribeiro@plmj.pt



Carolina Ventura

Associada

(+351) 213 197 432
carolina.ventura@plmj.pt

