

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 460, DE 19 DE MARÇO DE 2007

REGULAMENTO GERAL DE PORTABILIDADE (RGP)

Título I

Das Disposições Gerais

Capítulo I

Da Abrangência e Objetivos

Art. 1º. Este Regulamento tem por objetivo estabelecer as condições para a implementação da Portabilidade de Código de Acesso pelas empresas prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

Art. 2º. Este Regulamento se aplica a todas as prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

Parágrafo único. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo devem assegurar aos usuários, de forma não discriminatória, a Portabilidade.

Art. 3º. Aplicam-se a este Regulamento os instrumentos legal e regulatório em vigor.

Capítulo II

Das Definições

Art. 4º. Para fins deste Regulamento aplicam-se as seguintes definições:

I - Atribuição: alocação de Recursos de Numeração, previamente destinados em Plano de Numeração, a uma dada prestadora de serviço de telecomunicações;

II - Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade (BDR): base de dados que contém as informações necessárias à execução da Portabilidade, gerenciada pela Entidade Administradora e utilizada para atualização da BDO;

III - Base de Dados Operacional (BDO): base de dados que contém os dados necessários à execução da Portabilidade, gerenciada pela prestadora de serviço de telecomunicações e utilizada no correto encaminhamento das chamadas e mensagens;

IV - Bilhete de Portabilidade: documento padronizado pelo GIP que registra a solicitação formulada pelo usuário e possibilita o acompanhamento de cada etapa do Processo de Portabilidade, o qual deverá ser guardado por no mínimo 5 (cinco) anos, podendo ser requisitado pela Anatel a qualquer tempo nesse intervalo;

V - Código de Acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos, estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de usuário, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;

VI - Código de Acesso de Usuário: espécie de Código de Acesso com formato padronizado, composto por 8 (oito) caracteres numéricos e representado por séries de formato [N8+ N7N6N5+N4N3N2N1], onde N8 identifica o serviço ao qual o código está vinculado bem como, de forma unívoca, um usuário ou terminal de uso público e o serviço ao qual está vinculado;

VII - Código Não Geográfico: espécie de Código de Acesso com formato padronizado, composto por 10 (dez) caracteres numéricos e representado por séries de formato [N10N9N8+N7N6N5N4N3N2N1], que identifica de forma unívoca, em todo o território nacional, uma dada Terminação de Rede utilizada para provimento do STFC sob condições específicas;

- VIII - Designação: alocação de cada Código de Acesso, previamente autorizado, a Usuário, terminal de uso público ou serviço, ou de Código de Identificação a um Elemento de Rede de telecomunicações;
- IX - Documento Operacional de Prazos da Portabilidade (DOP): instrumento que contém os procedimentos e prazos operacionais relativos ao Processo de Portabilidade;
- X - Entidade Administradora: pessoa jurídica independente e de neutralidade comprovada;
- XI - Grupo de Implementação da Portabilidade (GIP): entidade, de caráter temporário, criada e coordenada pela Anatel, visando à implementação da Portabilidade;
- XII - Interconexão: ligação de Redes de Telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os Usuários de serviços de uma das redes possam comunicar-se com Usuários de serviços de outra ou acessar serviços nela disponíveis;
- XIII - Organismo de Certificação Credenciado: organismo credenciado apto a implementar, a conduzir um processo de avaliação da conformidade, no âmbito específico das telecomunicações, e a expedir o Certificado de Conformidade.
- XIV - Período de Transição: período de tempo, durante o Processo de Portabilidade, entre a desativação e ativação do Código de Acesso do Usuário, durante o qual é admitida a interrupção do serviço de telecomunicações para o Usuário Portado;
- XV - Portabilidade de Código de Acesso (Portabilidade): facilidade de rede que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço;
- XVI - Prestadora de Origem: prestadora detentora da Autorização de Uso de Recursos de Numeração originariamente expedida pela Anatel;
- XVII - Prestadora Doadora: prestadora de onde é portado o Código de Acesso;
- XVIII - Prestadora Receptora: prestadora para onde é portado o Código de Acesso;
- XIX - Processo de Portabilidade: procedimento técnico e administrativo compreendido pelas fases de solicitação, aceitação, notificação, confirmação e provisionamento da portabilidade, até a completa migração do usuário da Prestadora Doadora para a Prestadora Receptora;
- XX - Rede de Telecomunicações: conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações; e
- XXI - Usuário com Código de Acesso Portado (Usuário Portado): é o usuário que exerce o direito à Portabilidade.

Capítulo III

Das Características da Portabilidade

Art. 5º. A Portabilidade será implementada no âmbito do STFC e do SMP.

§ 1º. A Prestadora deve tornar disponíveis, permanentemente, as informações sobre Portabilidade, nos termos previstos neste Regulamento, em sua respectiva página na Internet, nos centros de atendimento por telefone, nos Postos de Serviços de Telecomunicações e nos setores de atendimento.

§ 2º. A Portabilidade se aplica somente entre prestadoras do mesmo serviço de telecomunicações.

§ 3º. Todas as redes de serviços de telecomunicações de interesse coletivo devem encaminhar corretamente as chamadas e mensagens destinadas a Usuários Portados.

Art. 6º. A implementação da Portabilidade em outros serviços ou entre serviços de telecomunicações de interesse coletivo será objeto de regulamentação específica pela Agência.

Art. 7º. Para o STFC, a Portabilidade se aplica:

I - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de prestadora dentro de uma mesma Área Local;

II - ao Código de Acesso de Usuário quando o seu endereço de instalação, na própria prestadora, é alterado dentro da mesma Área Local;

III - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de plano de serviço, na própria prestadora; e

IV - ao Código Não Geográfico quando o usuário troca de prestadora.

Art. 8º. Para o SMP, a Portabilidade se aplica :

I - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de prestadora dentro de uma mesma Área de Registro; e

II - ao Código de Acesso de Usuário quando o usuário troca de plano de serviço, na própria prestadora.

Art. 9º. A Portabilidade não se aplica quando se tratar de Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público.

Título II

Dos Direitos e Deveres

Capítulo I

Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 10. Constituem direitos do usuário, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - solicitar a qualquer tempo a Portabilidade, quando vinculado à prestadora do STFC ou do SMP;

II - obter tratamento não discriminatório quanto às condições de oferta da Portabilidade;

III - ser informado adequadamente sobre as condições de oferta da Portabilidade, prazos, facilidades e seus valores;

IV - ter assegurada a privacidade de seus dados pessoais informados quando da Solicitação de Portabilidade;

V - obter reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, em especial quanto ao direito à Portabilidade.

Art. 11. Constituem deveres do usuário, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - levar ao conhecimento da Anatel e da prestadora as irregularidades referentes à Portabilidade de que tenha conhecimento;

II - usar adequadamente a Portabilidade, bem como os elementos de rede envolvidos.

Capítulo II

Dos Direitos e Deveres das Prestadoras

Art. 12. Constituem direitos das prestadoras, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

- I - receber as informações sobre os usuários que solicitaram a Portabilidade, constantes de base cadastral de outras prestadoras de serviços de telecomunicações, necessárias ao Processo de Portabilidade;
- II - peticionar junto à Anatel denunciando os comportamentos prejudiciais à livre, ampla e justa competição entre prestadoras;
- III - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, permanecendo, contudo, integralmente responsável junto à Anatel, aos usuários ou a terceiros, pelas obrigações contraídas decorrentes da celebração do instrumento de outorga.

Art. 13. Constituem deveres das prestadoras, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:

- I - assegurar ao usuário o direito à Portabilidade de forma não discriminatória;
- II - informar ao usuário as condições de oferta da Portabilidade, em especial:
 - a) a eventual necessidade de troca do equipamento terminal de usuário da rede fixa, de Estação Móvel ou do Módulo de Identificação de Usuário da rede móvel;
 - b) as condições do seu novo Plano de Serviço;
 - c) o valor a ser pago pela Portabilidade e a forma de pagamento;
 - d) o prazo de ativação do novo Plano de Serviço vinculado ao código portado;
 - e) as condições de cancelamento do Processo de Portabilidade;
 - f) as condições de interrupção de serviço durante o Período de Transição;
 - g) as condições de rescisão contratual, incluindo-se o tratamento de eventual saldo remanescente na Prestadora Doadora.
- III - apresentar nos Planos de Serviço as condições de oferta da Portabilidade.
- IV - fornecer a outras prestadoras de serviços de telecomunicações as informações dos usuários que solicitaram a Portabilidade, constantes de sua base cadastral e necessárias ao Processo de Portabilidade;
- V - dar ampla divulgação das condições de oferta da Portabilidade;
- VI - disponibilizar, de forma gratuita, no mínimo em sua página na Internet e no centro de atendimento por telefone, a informação se determinado Código de Acesso pertence ou não a sua rede, para que o Usuário saiba se realizará uma chamada intra ou inter-redes;
- VII - atender aos requisitos de qualidade, modernidade, presteza e automação;
- VIII - cumprir os prazos estabelecidos;
- IX - garantir a continuidade e qualidade do serviço de telecomunicações durante o Processo de Portabilidade, considerando o disposto neste Regulamento;
- X - sempre que um Código de Acesso, objeto de Processo de Portabilidade, estiver submetido à suspensão de sigilo de telecomunicações, a Prestadora Doadora deve comunicar à

autoridade competente que o referido Código será portado, em que momento será efetivada a portabilidade e qual a Prestadora Receptora, imediatamente após a fase de autenticação, para que seja garantida a suspensão de sigilo na Prestadora Receptora;

XI - devolver à Prestadora Doadora o Código de Acesso de Usuário não mais utilizado na Portabilidade em prazo a ser determinado pelo GIP;

XII - prestar os esclarecimentos necessários ao GIP, principalmente àqueles relacionados aos aspectos jurídicos, econômicos, técnico-operacionais ou funcionais, que o Grupo solicite;

XIII - integrar o GIP quando solicitado pela Anatel.

Capítulo III

Dos Preços Cobrados dos Usuários

Art. 14. A Portabilidade pode ser onerosa ao Usuário Portado, por meio de valor cobrado pela Prestadora Receptora, em uma única vez ou de forma parcelada.

§ 1º. O valor máximo a ser cobrado e a forma de pagamento serão definidos pela Anatel por meio de Ato específico do Conselho Diretor.

§ 2º. Somente poderão ser recuperados parte dos custos de implantação, operação e manutenção da Entidade Administradora.

§ 3º. O valor máximo estabelecido no parágrafo 1º deverá ser integralmente repassado pela Prestadora Receptora à Entidade Administradora, com a finalidade de contribuir para a recuperação de parte dos custos de implantação, operação e manutenção da Entidade Administradora.

§ 4º. A Prestadora Receptora poderá dispensar a cobrança do valor do Usuário Portado, assumindo o respectivo pagamento à Entidade Administradora do valor máximo referido no parágrafo 1º.

Art. 15. A Portabilidade não será onerosa ao Usuário Portado nos seguintes casos:

I - Quando da mudança de plano de serviço na mesma prestadora; e

II - Quando da troca de endereço de instalação, dentro de uma Área Local, envolvendo a mesma prestadora do STFC.

§ 1º. Os prazos para a realização da portabilidade nos casos mencionados acima deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação para a efetivação das operações correspondentes.

§ 2º. A obrigação de Portabilidade na mudança de endereço, mencionada no inciso II deste artigo, entra em vigor após o término da Fase 2 da implantação da Portabilidade.

Título III

Das Redes de Telecomunicações

Capítulo I

Das Disposições Gerais

Art. 16. A implantação e funcionamento das redes de telecomunicações destinadas ao suporte da Portabilidade devem observar o disposto no arcabouço regulatório da Anatel, bem como o constante neste Título.

Art. 17. As redes de telecomunicações e plataformas associadas ao suporte da Portabilidade devem fazer uso de tecnologias e sistemas cujas estruturas tenham a capacidade de evolução e aprimoramento.

Art. 18. As prestadoras devem prever procedimentos de contingenciamento para garantir a continuidade do Processo de Portabilidade e do correto encaminhamento das chamadas e mensagens.

Art. 19. As prestadoras são responsáveis pelo correto dimensionamento das redes, plataformas, serviços e sistemas de suporte, de modo que a Portabilidade não seja causa de degradação da qualidade de serviço.

Art. 20. Os procedimentos de troca de informações para o correto encaminhamento de chamadas e mensagens devem ser objeto de planejamento contínuo e integrado entre as prestadoras envolvidas.

Art. 21. Nas negociações destinadas a prover as facilidades de rede que viabilizem a Portabilidade, são coibidos os comportamentos prejudiciais à livre, ampla e justa competição entre prestadoras de serviço, no regime público e privado, em especial:

I - a omissão de informações técnicas e comerciais necessárias para propiciar a oferta da Portabilidade;

II - a exigência de condições abusivas na celebração de acordo para uso de sua rede por outra prestadora;

III - a obstrução ou demora inescusável das negociações para atendimento da solicitação de Portabilidade;

IV - a imposição de condições que impliquem o uso ineficiente das redes ou dos equipamentos interconectados.

Capítulo II

Do Modelo de Portabilidade

Art. 22. O modelo de Portabilidade se constitui de:

I - Arquitetura centralizada para a construção e acesso a Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade;

II - Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade, utilizada na atualização das Bases de Dados Operacionais das prestadoras, contendo a indicação da rede em que se encontram registrados os códigos portados e, acessível a todas as prestadoras, utilizando padrões e protocolos comuns;

III - Bases de Dados Operacionais nas prestadoras, utilizadas para o encaminhamento correto das chamadas e mensagens originadas em suas redes.

Art. 23. O encaminhamento de chamadas e mensagens originadas em redes do SMP deve seguir as diretrizes abaixo:

I - para chamadas e mensagens destinadas a redes do STFC e do SMP na mesma Área de Registro, acesso à Base de Dados Operacional da prestadora originadora, quando aplicável;

II - para chamadas e mensagens destinadas a redes do STFC e do SMP fora da Área de Registro de origem da chamada, a prestadora de STFC na modalidade longa distância nacional escolhida pelo usuário tem a responsabilidade pelo correto encaminhamento da chamada e mensagem com acesso à sua Base de Dados Operacional, quando aplicável.

Art. 24. O encaminhamento de chamadas e mensagens originadas em redes do STFC deve seguir as diretrizes abaixo:

I - para chamadas e mensagens destinadas a redes do STFC na mesma Área Local e do SMP na área de mesmo Código Nacional, acesso à Base de Dados Operacional da prestadora originadora, quando aplicável;

II - para chamadas e mensagens destinadas a redes do STFC fora da Área Local e do SMP fora da área de mesmo Código Nacional, a prestadora de STFC na modalidade longa distância nacional escolhida pelo usuário tem a responsabilidade pelo correto encaminhamento da chamada e mensagem com acesso à sua Base de Dados Operacional, quando aplicável.

Art. 25. As chamadas e mensagens originadas em redes de outros serviços de telecomunicações e destinadas a redes do STFC e do SMP devem seguir as diretrizes abaixo:

I - encaminhamento à Prestadora de Origem do Código de Acesso do usuário, que, mediante acordo comercial, parte integrante do contrato de interconexão, deverá reencaminhar corretamente a chamada e mensagem; ou

II - acesso à Base de Dados Operacional para o correto encaminhamento da chamada e mensagem.

Art. 26. O encaminhamento de chamadas e mensagens internacionais, terminadas no território nacional, deve ser realizado pela prestadora do STFC na modalidade longa distância internacional que recebeu a chamada, quando aplicável.

Capítulo III

Da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade

Art. 27. A Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade, mantida pela Entidade Administradora, deve conter a indicação da rede em que se encontram registrados os códigos de acesso portados, sendo utilizada na atualização das Bases de Dados Operacionais das prestadoras.

Art. 28. A existência da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade não desobriga as prestadoras da constituição e manutenção das Bases de Dados Operacionais, contendo a cópia atualizada da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade.

Art. 29. Os procedimentos técnico-operacionais utilizados pela Entidade Administradora para a implementação, manutenção e atualização da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade deverão ser estabelecidos pelo GIP e aprovados da Anatel.

Parágrafo único. A Base de Dados Nacional de Referência deve possuir mecanismos de redundância e contingência, necessários para a prestação continuada da Portabilidade.

Capítulo IV

Das Bases de Dados Operacionais

Art. 30. As prestadoras pertencentes a Grupos detentores de Poder de Mercado Significativo - PMS, na oferta do SMP ou do STFC, devem implementar, nas áreas geográficas onde detêm poder de mercado, Bases de Dados Operacionais destinadas ao suporte da Portabilidade.

§ 1º. As prestadoras pertencentes a Grupos detentores de PMS, na oferta do SMP ou do STFC, podem interagir para compartilhar os custos do planejamento, implementação e operação das plataformas de rede.

§ 2º. As prestadoras pertencentes a Grupos detentores de PMS devem disponibilizar, nas áreas geográficas onde detêm poder de mercado, às prestadoras não detentoras de PMS, as

Bases de Dados Operacionais e plataformas de rede para suporte da Portabilidade, mediante acordo comercial, parte integrante do contrato de interconexão.

§ 3º. As demais prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo podem implementar Bases de Dados Operacionais, por meio de acordo comercial com a Entidade Administradora.

Capítulo V

Dos Procedimentos Operacionais

Art. 31. Os procedimentos técnico-operacionais de suporte à Portabilidade, entre as Prestadoras Doadora e Receptora, devem estar contidos em documento específico, fazendo parte dos contratos de interconexão, no que couber.

Art. 32. Os procedimentos técnico-operacionais devem abranger, entre outros, os seguintes aspectos:

- I - solicitação do serviço pelo usuário;
- II - provisão do pedido pela Prestadora Receptora;
- III - notificação à Prestadora Doadora, via Entidade Administradora;
- IV - validação da ordem de serviço;
- V - confirmação das programações para encaminhamento/roteamento;
- VI - atualização das bases de dados;
- VII - notificação às demais prestadoras envolvidas;
- VIII - testes de validação.

Título IV

Da Entidade Administradora

Capítulo I

Das Disposições Gerais

Art. 33. As prestadoras do STFC e do SMP devem contratar a Entidade Administradora para a execução dos procedimentos relativos à Portabilidade.

§ 1º. As prestadoras do STFC e do SMP são responsáveis pelos ônus decorrentes da contratação da Entidade Administradora para prestação dos serviços relativos à Portabilidade.

§ 2º. O contrato com a Entidade Administradora deve conter no mínimo as condições para a manutenção da Entidade Administradora, incluindo o gerenciamento do Processo de Portabilidade e da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade, bem como as obrigações da Entidade Administradora quanto ao fornecimento de informações solicitadas pela Anatel, por meio das prestadoras, relativamente à Portabilidade.

Art. 34. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, suas coligadas, controladas, controladoras não devem exercer domínio sobre a Entidade Administradora, de forma a garantir a integridade, neutralidade e continuidade do Processo de Portabilidade.

Art. 35. A Entidade Administradora deve atender aos seguintes requisitos:

- I - ser pessoa jurídica dotada de independência administrativa e autonomia financeira, patrimonial e neutralidade decisória;
- II - ser constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no país;

- III - ter prazo de duração indeterminado;
- IV - ter a responsabilidade pelo dimensionamento, contratação, especificação, planejamento e administração dos equipamentos e sistemas para a implementação, funcionamento e acessibilidade da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade;
- V - executar o Processo de Portabilidade de forma contínua e ininterrupta;
- VI - manter a confidencialidade das informações relacionadas aos processos da Portabilidade, não podendo divulgá-las, utilizando-as somente para suprir o Processo de Portabilidade;
- VII - manter pelo período de 10 (dez) anos os registros de movimentação dos códigos portados;
- VIII - gerenciar as Solicitações de Portabilidade de forma seqüencial;
- IX - garantir a troca de informações, necessárias ao Processo da Portabilidade, entre as prestadoras nele envolvidas, por meio de interfaces abertas e protocolos comuns;
- X - manter uma Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade no território nacional e fornecer os dados necessários para a atualização periódica das Bases de Dados Operacionais pelas prestadoras de serviço de telecomunicações;
- XI - definir as atividades e os tempos de execução, de forma a permitir que o tempo total do Processo de Portabilidade não exceda o prazo estabelecido na Regulamentação.

Art. 36. Na execução de suas atividades, as prestadoras e a Entidade Administradora devem obedecer às regras definidas na Regulamentação, em especial com relação à integridade e prazos relacionados ao Processo de Portabilidade.

Art. 37. A Entidade Administradora e as prestadoras envolvidas no Processo de Portabilidade devem certificar os processos relacionados à Portabilidade junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC).

Art. 38. A Anatel poderá estabelecer, por meio de Regulamentação específica, um Conselho Consultivo para atuar como órgão de participação institucionalizada da sociedade na Entidade Administradora, nos assuntos relacionados com a Portabilidade.

Capítulo II

Da Relação com as Prestadoras

Art. 39. As prestadoras do STFC e do SMP são responsáveis pela Portabilidade junto aos usuários e à Anatel.

Parágrafo único. Esta responsabilidade envolve, inclusive, as disposições estabelecidas no contrato com a Entidade Administradora.

Art. 40. As prestadoras devem submeter à aprovação da Anatel o critério utilizado na definição de suas participações no pagamento pelos serviços utilizados, decorrente da contratação da Entidade Administradora de forma a coibir abusos e práticas anti-competitivas.

Art. 41. O contrato celebrado com a Entidade Administradora deve conter, entre outros, dispositivos que:

- I - especifiquem os procedimentos e características do relacionamento entre a Entidade Administradora e a Anatel;
- II - especifiquem a obrigação da Entidade Administradora em comunicar as falhas e dificuldades verificadas nos processos de Portabilidade à Anatel;

III - permitam à Anatel a qualquer tempo realizar auditorias sobre o Processo de Portabilidade;

IV - permitam à Anatel, sem ônus e a qualquer tempo, obter os seguintes relatórios periódicos:

- a) Relatórios estatísticos de desempenho do Processo de Portabilidade;
- b) Relatório de Bilhetes de Portabilidade iniciados;
- c) Relatório de Bilhetes de Portabilidade concluídos;
- d) Relatório de Bilhetes de Portabilidade não concluídos, com as justificativas;
- e) Relatório de Bilhetes de Portabilidade concluídos fora do prazo, com as justificativas;
- f) Relatório de Bilhetes de Portabilidade cancelados, com as justificativas para o cancelamento;
- g) Relatórios de Anormalidades com diagnóstico e ações desenvolvidas objetivando o atendimento das disposições regulamentares;
- h) Informações de atualização de base de dados;
- i) Dados em tempo real;
- j) Outros que vierem a ser solicitados.

V - permitam à Anatel intervir nos processos relacionados à Portabilidade, no sentido de garantir a continuidade e a eficácia dos mesmos;

VI - garantam a neutralidade e integridade do Processo de Portabilidade.

Título V

Do Processo de Portabilidade

Capítulo I

Das Disposições Gerais

Art. 42. É vedado à Prestadora Doadora instituir cobrança aos usuários que solicitem a transferência para a Prestadora Receptora, em função da Portabilidade.

Parágrafo único. É vedado à Prestadora Doadora, salvo quando existam obrigações contratuais a cumprir ou serviços já prestados, emitir documento de cobrança ao Usuário Portado após a conclusão do Processo de Portabilidade.

Art. 43. É vedado à Prestadora Doadora instituir cobrança à Prestadora Receptora, em função da Portabilidade.

Art. 44. A portabilidade implica a cessação da relação contratual com a Prestadora Doadora e a celebração de uma nova relação contratual com a Prestadora Receptora.

Parágrafo único. A denúncia da relação contratual com a Prestadora Doadora é realizada com a Solicitação de Portabilidade pelo Usuário, sendo concretizada com seu efetivo atendimento.

Art. 45. As Prestadoras são responsáveis pelo cumprimento dos prazos e dos procedimentos do Processo de Portabilidade.

Capítulo II

Do Atendimento da Solicitação

Art. 46. O Processo de Portabilidade inicia-se mediante a solicitação do usuário junto à Prestadora Receptora.

Art. 47. Na solicitação de Portabilidade, o usuário deve informar à Prestadora Receptora os seguintes dados:

- I - nome completo;
- II - número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa natural;
- III - número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica;
- IV - endereço completo;
- V - código de acesso;
- VI - nome da Prestadora Doadora.

Art. 48. A Prestadora Receptora deve fornecer ao usuário, no ato do registro da Solicitação de Portabilidade, número de protocolo do Bilhete de Portabilidade com identificação sequencial.

Parágrafo único. A identificação sequencial é gerenciada pela Entidade Administradora.

Art. 49. A fase de autenticação do Processo de Portabilidade é caracterizada pela conferência dos dados do usuário, que são encaminhados à Prestadora Doadora por meio da Entidade Administradora.

§ 1º. Os dados referidos no caput são os seguintes:

- a) nome completo;
- b) número do documento de identidade ou número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa natural;
- c) número do registro no cadastro do Ministério da Fazenda, no caso de pessoa jurídica;
- d) código de acesso;
- e) nome da Prestadora Doadora.

§ 2º. A Prestadora Doadora terá, no máximo, 1 (um) dia útil para conferência e confirmação dos dados do usuário.

§ 3º. Caso não ocorra a autenticação pela Prestadora Doadora em observância aos prazos e condições estipulados neste Regulamento, as razões da não autenticação devem ser enviadas à Prestadora Receptora por meio da Entidade Administradora.

Art. 50. Após a fase de autenticação, não havendo condições para recusa da Solicitação de Portabilidade, a Prestadora Receptora deve agendar a habilitação do usuário e o procedimento para ativação e desativação dentro do Período de Transição.

§ 1º. A Prestadora Receptora é responsável pela atualização das etapas do Processo de Portabilidade junto ao usuário, tanto nas situações de efetivação da Portabilidade quanto nas condições de recusa.

§ 2º. A ativação na Prestadora Receptora e a desativação na Prestadora Doadora devem ocorrer de forma a minimizar a interrupção da prestação do serviço de telecomunicação.

§ 3º. A habilitação na Prestadora Receptora deve ser feita presencialmente, ou utilizando outros métodos seguros de identificação, mediante apresentação de documentos que comprovem os dados informados quando da Solicitação de Portabilidade.

§ 4º. Nos prazos estabelecidos no regulamento de cada serviço, a Prestadora Receptora deve entregar ao Usuário Portado cópia do documento de adesão e do Plano de Serviço ao qual será vinculado.

Capítulo III

Das Condições de Recusa

Art. 51. A Solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos:

- I - Dados enviados incorretos ou incompletos;
- II - Código inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público;
- III - Em andamento outra Solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão.

Capítulo IV

Das Condições de Cancelamento

Art. 52. O usuário tem o direito de solicitar o cancelamento de sua Solicitação de Portabilidade no transcorrer do Processo de Portabilidade.

§ 1º. O cancelamento da Solicitação de Portabilidade deve ser feito junto à Prestadora Receptora, que deve informá-lo à Entidade Administradora.

§ 2º. Caso a Solicitação de cancelamento seja feita fora do prazo previsto, a Portabilidade será concluída.

Capítulo V

Dos Prazos

Art. 53. Devem ser observados os seguintes prazos máximos relacionados à Portabilidade:

- I - duração do Processo de Portabilidade, contado a partir da Solicitação:
 - a) em até 5 dias úteis, do início da ativação comercial (Fase 3) até um ano a partir do início da ativação plena (Fase 5), nos termos deste Regulamento;
 - b) em até 3 dias úteis, a partir do término do prazo estabelecido na alínea a.
- II - cancelamento do Processo de Portabilidade, contado a partir da Solicitação: 2 dias úteis em todos os casos;
- III - recusa da Solicitação de Portabilidade, contado a partir da Solicitação: 1 dia útil em todos os casos;
- IV - Período de Transição: 2 horas em 99% dos casos. Em nenhum caso, esse período de transição pode ser superior a 24 horas.

Art. 54. Os prazos e percentuais de atendimento devem ser consolidados mensalmente, por prestadora, e disponibilizados para acesso da Anatel, obedecendo ao seguinte:

- I - a relação entre as solicitações de portabilidade e suas efetivações deve ser no mínimo igual a 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, nos prazos estabelecidos no artigo 53, inciso I.

II - no período estabelecido no artigo 53, alínea a do inciso I, em nenhum caso, a efetivação da portabilidade deve se dar em mais de 7 dias úteis;

III - a partir do término do prazo estabelecido no artigo 53, alínea b do inciso I, em nenhum caso, a efetivação da portabilidade deve se dar em mais de 5 dias úteis.

Art. 55. Demais procedimentos e prazos operacionais relacionados com as funções da Entidade Administradora e todo o Processo da Portabilidade devem estar definidos no DOP que será submetido pelo GIP à Anatel.

Capítulo VI

Da Interrupção do Serviço

Art. 56. Não é permitida a interrupção do serviço de telecomunicações do Usuário Portado em decorrência das ações e processos relacionados à Portabilidade, exceto durante o Período de Transição.

Parágrafo único. A Entidade Administradora tem a função de monitorar as ações e processos da Portabilidade, no sentido de garantir a eficiência do Processo de Portabilidade e a resolução de falhas.

Título VI

Dos Custos

Capítulo I

Das Redes

Art. 57. Cada prestadora é responsável pelos custos necessários para adequação da sua própria rede, a fim de permitir a implementação da solução de Portabilidade e de suas atualizações.

Art. 58. A utilização de plataformas de rede, ou exclusivamente da BDO, de outra prestadora para suporte da Portabilidade deverá ser remunerada conforme acordo comercial entre as partes.

Capítulo II

Da Entidade Administradora

Art. 59. Os custos comuns, referentes à implementação e manutenção da Entidade Administradora, nos quais se incluem a criação, operação e manutenção da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade, devem ser obrigatoriamente compartilhados entre as prestadoras envolvidas.

Art. 60. Cabe às prestadoras a definição dos critérios de compartilhamento dos custos comuns e sua forma de implementação.

§ 1º. O prazo para a definição dos critérios de compartilhamento dos custos comuns não deve comprometer a implementação ou o funcionamento da Entidade Administradora.

§ 2º. Caso não haja acordo entre as prestadoras quanto à definição dos critérios de compartilhamento dos custos comuns, caberá a Anatel defini-los tempestivamente.

Art. 61. Os custos comuns poderão ser revisados periodicamente, bem como os critérios de compartilhamento utilizados para a sua alocação entre as prestadoras.

Art. 62. As prestadoras são obrigadas a suportar os custos decorrentes das alterações, atualizações ou evoluções da solução da Portabilidade na forma da regulamentação.

Título VII

Das Sanções

Art. 63. A inobservância dos deveres decorrentes deste Regulamento sujeitará a Prestadora às sanções previstas nos instrumentos de outorga, bem como na Regulamentação.

§ 1º. As prestadoras envolvidas nos processos relacionados à Portabilidade serão responsabilizadas pelos atos praticados pela Entidade Administradora, no exercício da gestão do Processo de Portabilidade, na administração da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade e no fornecimento dos dados necessários para a atualização periódica das Bases de Dados Operacionais.

§ 2º. O não cumprimento dos prazos de implementação definidos neste Regulamento caracteriza infração grave, nos termos do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas da Anatel.

Título VIII

Das Disposições Finais e Transitórias

Capítulo I

Das Disposições Gerais

Art. 64. Dentro de todas as situações da Portabilidade, caso não seja possível acordo entre as partes, dentro do Processo de Resolução de Conflitos entre Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, a Anatel poderá estabelecer cautelarmente as condições e valores para a utilização das Bases de Dados Operacionais e plataformas de rede para suporte da Portabilidade.

Art. 65. O Usuário Portado pode solicitar a qualquer tempo a mudança de seu Código de Acesso Portado para um outro Código de Acesso qualquer na mesma prestadora.

Parágrafo único. A mudança não desobriga o Usuário Portado do pagamento dos valores associados à Portabilidade efetivada.

Art. 66. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e no presente Regulamento, as prestadoras podem elaborar Códigos de Conduta com o objetivo de harmonizar os procedimentos relativos à Portabilidade, encaminhando-os para a Anatel.

Art. 67. Não é devido à Prestadora Doadora nenhum valor a título de ressarcimento relativo a recurso de numeração designado a Usuário portado.

Capítulo II

Do Grupo de Implementação da Portabilidade (GIP)

Art. 68. Para a implementação da Portabilidade será constituído o GIP, sob a coordenação da Anatel, em até 30 (trinta) dias corridos a partir da publicação deste Regulamento.

§ 1º. Os membros do GIP são representantes da Anatel, das prestadoras do STFC e do SMP e da Entidade Administradora, a partir da data de sua contratação;

§ 2º. Os membros do GIP serão nomeados em sua reunião de instalação;

§ 3º. Os conflitos no âmbito do GIP são sanados por decisão da Anatel.

Art. 69. São atribuições do GIP, dentre outras:

I - Coordenação, definição, elaboração de cronograma detalhado de atividades e acompanhamento da implantação da Portabilidade em todo o território nacional;

II - Avaliação e divulgação das Fases de implementação da Portabilidade;

- III - Especificação das características e obrigações da Entidade Administradora, da Base de Dados Nacional de Referência da Portabilidade e das Bases de Dados Operacionais;
- IV - Realização e acompanhamento das ações necessárias para garantir a contratação da Entidade Administradora no prazo previsto neste Regulamento, dentre as quais a elaboração dos requisitos para a contratação;
- V - Especificação dos procedimentos técnico-operacionais relativamente ao encaminhamento das chamadas e mensagens;
- VI - Coordenação dos processos e oferta de subsídios que permitam à Anatel dirimir eventuais conflitos que venham a ocorrer nos procedimentos relacionados à Portabilidade.

Capítulo III

Dos Prazos de Implementação

Art. 70. A implementação da Portabilidade será dividida em cinco fases consecutivas:

- I - Fase 1: Planejamento e Desenvolvimento;
- II - Fase 2: Validação;
- III - Fase 3: Ativação Parcial;
- IV - Fase 4: Preparação para Ativação Plena;
- V - Fase 5: Ativação Plena.

Parágrafo único. A coordenação de cada uma das fases cabe ao GIP.

Art. 71. A Fase 1 deve envolver as seguintes macro atividades:

- I - atividade 1.1: Instalação do GIP
- II - atividade 1.2: Planejamento das atividades relacionadas à implementação da Portabilidade, elaboração de todos os documentos necessários à contratação da Entidade Administradora e definição das áreas para realização da Fase 2;
- III - atividade 1.3: Seleção e contratação da Entidade Administradora;
- IV - atividade 1.4: Implementação da Entidade Administradora, da BDR e das BDOs;
- V - atividade 1.5: Realização de testes da Entidade Administradora, da BDR e BDOs;
- VI - atividade 1.6: Preparação das redes e sistemas das prestadoras para a realização da Fase 2, nas áreas pré-selecionadas pelo GIP;
- VII - atividade 1.7: avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIP.

Art. 72. A Fase 2 deve envolver as seguintes macro atividades:

- I - realização do Processo de Portabilidade em caráter de teste nas áreas pré-selecionadas na Fase 1;
- II - validação técnico-operacional dos procedimentos relacionados à Portabilidade entre as prestadoras e a Entidade Administradora;
- III - preparação das redes e sistemas das prestadoras para realização da Fase 3;
- IV - avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIP.

Art. 73. A Fase 3 deve envolver as seguintes macro atividades:

- I - realização do Processo de Portabilidade em caráter comercial nas áreas pré-selecionadas na Fase 2;

II - Efetivação da Portabilidade para os Códigos não Geográficos;

III - avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIP.

Art. 74. A Fase 4 deve envolver as seguintes macro atividades:

I - preparação das redes de todas as prestadoras com vistas à ativação plena da Portabilidade em todo o território nacional;

II - avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIP.

Art. 75. A Fase 5 corresponde a disponibilidade plena da Portabilidade em todo o território nacional.

Art. 76. Os períodos máximos para a conclusão de cada Fase da implementação da Portabilidade, contados consecutivamente a partir da publicação deste Regulamento, são:

I - Fase 1 (Atividade 1.1): 30 (trinta) dias;

II - Fase 1 (Atividade 1.2): 120 (cento e vinte) dias, a partir do término da Atividade 1.1;

III - Fase 1 (Atividade 1.3): 30 (trinta) dias, a partir do término da Atividade 1.2;

IV - Fase 1 (Atividade 1.4): 150 (cento e cinquenta) dias, a partir do término da Atividade 1.3;

V - Fase 1 (Atividade 1.5): 92 (noventa e dois) dias, a partir do término da Atividade 1.4;

VI - Fase 1 (Atividade 1.6): 272 (duzentos e setenta e dois) dias, a partir do término da Atividade 1.2;

VII - Fase 1 (Atividade 1.7): 7 (sete) dias, após o término das Atividades 1.5 e 1.6;

VIII - Fase 2 (Validação): 97 (noventa e sete) dias, após o término da Fase 1;

IX - Fase 3 (Ativação Parcial): 97 (noventa e sete) dias, após o término da Fase 2;

X - Fase 4 (Preparação para Ativação Plena): 97 (noventa e sete) dias após o término da Fase 3;

XI - Fase 5 (Ativação Plena): imediatamente após o término da Fase 4.

Capítulo IV

Da Contratação da Entidade Administradora

Art. 77. Para a implementação inicial da Portabilidade, as prestadoras do STFC e do SMP devem, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a partir da publicação deste Regulamento, proceder à seleção e contratação da Entidade Administradora.

Capítulo V

Das Disposições Transitórias

Art. 78. Durante os dois primeiros meses da Fase 5, as prestadoras devem, em suas Áreas de Prestação, dar ampla divulgação publicitária da Portabilidade, nos meios de comunicação de massa mais relevantes, envolvendo rádio, televisão, revistas e jornais de grande circulação na região.

Art. 79. Para efeito deste Regulamento e até que a Anatel emita ato específico, todos os Grupos que incluam Prestadoras de SMP ou Concessionárias de STFC são considerados Grupos detentores de PMS nas suas respectivas áreas de prestação.