

Guião do Podcast

Olá!

Seja bem-vindo ao Podcast ANACOM.

Neste episódio vamos falar-lhe sobre a possibilidade de manter o seu número de telefone, quando muda de operador.

Se já pensou em mudar o seu serviço telefónico (fixo, móvel ou número VoIP) para outro operador, mas não quer perder o seu número, vamos explicar-lhe como fazer o pedido de portabilidade sem que esta mudança seja uma dor de cabeça. O processo é bastante simplificado e concretiza-se sem grandes demoras. À exceção de determinadas situações previstas na lei, a portabilidade deve acontecer num dia útil.

Antes de mais nada, é importante entender o que é a portabilidade. Basicamente, é a possibilidade de manter o número de telefone quando muda de operador. Isso significa que com a portabilidade não precisará de avisar as pessoas e entidades com que se relaciona que o seu número mudou!

Vamos agora explicar como tudo se processa.

Para pedir a portabilidade do seu número de telefone, comece por contactar o operador para o qual deseja mudar. É este operador que ficará responsável por todo o processo de mudança, incluindo o envio do pedido de portabilidade para o seu operador atual.

Para formalizar o seu pedido de portabilidade deve apresentar:

- o seu documento de identificação (por exemplo, bilhete de identidade ou cartão do cidadão), quer se trate de um serviço pós-pago ou pré-pago;
- outros documentos que lhe sejam pedidos pelo novo operador (por exemplo, se estiver a representar uma empresa, será necessário um documento que comprove que pode assinar o pedido de portabilidade em seu nome); e
- o código de validação da portabilidade (CVP) do número, ou dos números que deseja portar.

O novo operador irá facultar-lhe:

- um formulário para cancelar ou denunciar o contrato com o seu antigo operador, o qual pode simultaneamente incluir o pedido de portabilidade; ou
- dois documentos distintos, um para o pedido de portabilidade e outro para o cancelamento ou denúncia do contrato.

É importante lembrar que a portabilidade implica apenas o cancelamento automático do serviço a portar. Se tiver um pacote de serviços e o quiser cancelar, deve pedir ao operador o cancelamento de todos os serviços incluídos no pacote que pretende abandonar.

Saiba ainda que o operador não lhe pode cobrar encargos diretos por portar um número. Mas, caso tenha um período de fidelização em curso e uma vez que a portabilidade implica o cancelamento automático do serviço que serve de base ao número, pode haver lugar a uma penalização por incumprimento contratual.

Para mais informação visite o Portal do Consumidor da ANACOM em anacom-consumidor.pt ou ligue-nos através no número gratuito 800 206 665.