

## **REGULAMENTO DA PORTABILIDADE**

### **I. CONCEITO:**

- 1.1. A Portabilidade Numérica permite ao Cliente com acesso ativo levar seu número de telefone pré-pago ou pós pago, móvel ou fixo, para outra operadora de telefonia. Com a Portabilidade, não é preciso alterar o número do telefone quando o Cliente mudar de operadora. A Portabilidade favorece a qualquer Cliente que deseje trazer um número fixo ou móvel de qualquer operadora para a SERCOMTEL, ou atuais Clientes que desejam migrar de plano de serviço e endereço.
- 1.2. Será possível manter o seu número telefônico ao trocar de:
  - I. Operadoras de celular em um mesmo código de área (mesmo DDD);
  - II. Operadoras de telefonia fixa em uma mesma área local;
  - III. Endereço de telefonia fixa dentro da mesma operadora e dentro da mesma área local;
  - IV. Plano de serviço dentro de uma mesma operadora.
- 1.3. Só é possível portar números móveis para outros números móveis e de números fixos para outros números fixos. O Cliente que deseje portar o seu número para a SERCOMTEL deverá providenciar aparelho compatível com a tecnologia da operadora, caso ainda não o possua.
- 1.4. As regras gerais da Portabilidade obedecem aos critérios regulamentados pela Anatel.

### **II. PEDIDO DE PORTABILIDADE:**

- 2.1. O resultado do pedido de Portabilidade poderá ser satisfatório, ou não. Caso o pedido de portabilidade seja recusado pela operadora de origem do Cliente, ele deverá verificar e/ou corrigir o problema na operadora doadora e solicitar novamente a Portabilidade à SERCOMTEL.
- 2.2. O Cliente terá o prazo de 02 (dois) dias úteis para cancelar seu pedido de Portabilidade.
- 2.3. Na data marcada para Portabilidade a prestação do serviço telefônico poderá ser interrompida pelo período máximo de 02 (duas) horas.
- 2.4. O agendamento do pedido de Portabilidade dependerá da disponibilidade de data da Entidade Administradora, podendo ocorrer em um período de até 90 (noventa) dias.

### **III. OPÇÃO DE PORTABILIDADE NA SERCOMTEL:**

- 3.1. No ato da solicitação da Portabilidade o Cliente deverá assinar Contrato de Prestação de Serviço, programado no plano escolhido pelo Cliente, sendo que somente após a conclusão do processo da portabilidade, o plano escolhido passará a ser utilizado com o número que o Cliente portou.
- 3.2. Caso a portabilidade não ocorra com sucesso, o contrato e o acesso do Cliente serão cancelados automaticamente.

### **IV. DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

- 4.1 Constituem direitos do usuário, além dos já previstos nos regulamentos específicos de cada serviço:
  - I - solicitar a qualquer tempo a Portabilidade, quando vinculado a prestadora do STFC ou do SMP;
  - II - obter tratamento não discriminatório quanto as 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 a Portabilidade.

4.2 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 a Portabilidade de que tenha conhecimento;

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

## **V. DOS DIREITOS E DEVERES DAS PRESTADORAS**

5.1 Constituem direitos e deveres 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 - assegurar ao usuário o direito a Portabilidade de forma não discriminatória;

III - 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.

IV - apresentar nos Planos de Serviço as condições de oferta da Portabilidade.

V - 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;

VI - dar ampla divulgação das condições de oferta da Portabilidade;

VII - 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;

VIII - atender aos requisitos de qualidade, modernidade, presteza e automação;

IX - cumprir os prazos estabelecidos;

X - garantir a continuidade e qualidade do serviço de telecomunicações durante o Processo de Portabilidade, considerando o disposto neste Regulamento;

XI - 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;