

## O QUE É E COMO FUNCIONA A PORTABILIDADE?

Você sabia que o consumidor de telefonia fixa e móvel tem direito a continuar usando o mesmo número ao mudar para outra prestadora, outro plano de serviço ou até em alguns casos de mudança de endereço? É o que garante a portabilidade!



### Dúvidas frequentes sobre portabilidade:

#### Como pedir a portabilidade?

O usuário deve procurar a prestadora para a qual deseja migrar e informar seus dados pessoais, telefone e prestadora atual. Confirmados os dados, a nova operadora agendará a habilitação do serviço e fornecerá o número de protocolo do pedido.

#### A quem o consumidor deve solicitar a portabilidade?

À empresa para a qual pretende mudar.

#### Em quanto tempo a migração deve acontecer?

Em até três dias úteis.

#### O aparelho para de funcionar durante o processo de portabilidade?

Na maioria dos casos, o aparelho pode parar de funcionar por um período de até duas horas. O prazo não pode ultrapassar, em nenhuma situação, 24 horas.

#### É possível solicitar a portabilidade de uma linha cancelada?

Não. Para que o consumidor tenha direito à portabilidade, a linha deve estar ativa.

#### Quanto custa?

A portabilidade custa no máximo R\$4,00 por solicitação, embora as prestadoras não costumem cobrar essa taxa dos usuários.

#### Vou mudar para uma cidade com outro DDD. Tenho direito à portabilidade?

Não. Para os usuários de telefonia móvel, a portabilidade somente é possível dentro da mesma área de registro (DDD); para os usuários de telefonia fixa, dentro da mesma Área Local (município).

#### Quantas vezes posso usar a portabilidade?

Não há limite, você pode usar quantas vezes achar necessário.

Saiba mais no Regulamento de Portabilidade da Anatel. (Regulamento nº 460/2007)