



Ministério das  
Comunicações



[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

**CENTRAL**  
DE ATENDIMENTO **133**

# PERGUNTAS MAIS FREQUENTES SOBRE PORTABILIDADE NUMÉRICA

## O que é portabilidade?

Portabilidade é a facilidade que permite ao usuário manter o número de telefone fixo ou móvel independentemente da operadora a que estiver vinculado.

## Posso transferir o número do telefone fixo para o móvel e vice-versa?

Não. A portabilidade somente é possível dentro do mesmo tipo de serviço.

## 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.

Para os usuários de celulares pré-pagos, se houver divergência cadastral e não houver registro de bloqueio por roubo, perda ou extravio, a atualização deverá ser presencial na prestadora de destino.

## Vou mudar de estado. 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).

## Quanto custa a portabilidade?

A portabilidade tem o valor máximo de R\$ 4,00 a ser pago a cada solicitação. A prestadora poderá isentar o usuário dessa taxa, que se aplica exclusivamente à portabilidade entre operadoras. Para mudança de endereço ou de modalidade de serviço (pré ou pós-pago) na mesma operadora, não há cobrança.

## Quantas vezes posso mudar de operadora?

O usuário poderá migrar entre operadoras fixas ou móveis sempre que decidir, observadas as condições acordadas no contrato.

### O usuário pode portar um número de uma operadora para outra com tecnologia diferente?

Sim. Mas fica a cargo do usuário a aquisição do aparelho compatível.

## A portabilidade é imediata?

A operadora deve efetivar a portabilidade em até três dias úteis após o pedido do usuário.

## Posso transferir meu pré-pago para outra operadora como pós-pago e vice-versa?

Sim. A portabilidade será possível mesmo em distintas modalidades de serviços.

### O usuário pode portar número associado a um pacote de serviços (exemplo: banda larga e telefone)?

Sim. Os demais serviços do pacote podem ser mantidos, mas as condições deverão ser verificadas junto à operadora.

## O pedido de portabilidade pode ser negado?

Sim. O pedido de portabilidade pode ser recusado nas seguintes situações:

- quando os dados enviados pelo usuário estiverem incorretos ou incompletos;
- se houver em andamento outra solicitação de portabilidade para o mesmo número;
- se o número não existir, não pertencer a nenhum cliente, for temporário ou

pertencer a um orelhão;

- se o número for de serviço fixo e a portabilidade for para o serviço móvel ou vice-versa.

Vale ressaltar que a portabilidade também pode não ser possível por razões técnicas, por exemplo, se a operadora de destino (receptora) não tiver serviço na área solicitada ou quando se tratar de Serviço Móvel Especializado.

### O usuário pode desistir do pedido de portabilidade?

Sim. O usuário poderá desistir da portabilidade em até dois dias úteis, sem ônus.

### Como serão cobrados os serviços utilizados pelo cliente na operadora da qual ele está saindo?

O usuário que solicitou a portabilidade pagará normalmente os serviços já utilizados na sua antiga operadora.

## O telefone deixará de funcionar com a portabilidade?

Poderá haver um período de transição de até duas horas. Apenas nesse intervalo, o telefone poderá não funcionar.

## É possível usufruir da portabilidade em uma linha cancelada?

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

## Tipos de portabilidade

### De operadora

O cliente pode mudar de operadora e manter o número de telefone

### De endereço

O cliente pode manter o número telefônico ao mudar para um novo endereço, trocando ou não de operadora

### De plano

O cliente pode manter o número de telefone ao mudar de plano de serviço – com ou sem mudança de operadora – ou seja, pode passar de um plano de pré-pago para um pós-pago e vice-versa.