

Operadoras proibidas de cobrar portabilidade de números de telemóvel a partir de hoje

written by O Cidadão | 10 de Novembro, 2025



As operadoras de telecomunicações estão, a partir desta segunda-feira, proibidas de cobrar aos clientes pela portabilidade do número de telemóvel, segundo a Autoridade Nacional de Comunicações (Anacom).

Em janeiro, foram publicadas, em Diário da República, as **novas regras para o processo que permite manter o número de telemóvel quando se muda de operador.**

Em declarações à Lusa, fonte oficial da Anacom explicou, na altura, que as alterações pretendem ***“reforçar a proteção dos consumidores”***.

Entre estas medidas está a proibição de as empresas cobrarem

encargos diretos pela portabilidade aos utilizadores finais titulares de contratos associados aos números.

A introdução de uma nova compensação aos clientes por incumprimento do agendamento da ***“intervenção física na rede”***, que obrigue à remarcação da mesma para outro dia, foi outro dos pontos destacados pelo regulador.

O valor desta compensação foi fixado em 10 euros no novo regulamento, mas a Anacom alertou que só haverá lugar ao pagamento dessa compensação pelo prestador, isto é, da nova operadora contratada, ***“quando o incumprimento não se deva a motivos imputáveis ao utilizador final”***.

Entre as principais mudanças está ainda a obrigação do prestador recetor (PR) assegurar que a portabilidade e a subsequente ativação de números ocorram na data expressamente acordada com o cliente ***“no prazo mais curto possível e até um dia útil a contar daquela data”***.

Além disso, ***“em caso de cessação do contrato, e salvo se renunciar a esse direito no momento da desativação do serviço, o utilizador final mantém o direito de portar números do PNN [Plano Nacional de Numeração] para outra empresa”***, acrescentou.

Outras das alterações introduzidas no regulamento da portabilidade que não decorrem da entrada em vigor da LCE são direcionadas para as empresas do setor, nomeadamente a limitação do custo grossista que os operadores podem repercutir nas concorrentes pelo serviço. Agora, passa a ter um valor máximo de um euro.

OC/MP