

Disposições Gerais Regulatórias para Portabilidade

A portabilidade disponibilizada pela **Voip do Brasil** se aplica somente entre prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado (SFTC) e provedores de voz sobre protocolo de internet (Voip).

A portabilidade nesses casos, se aplica quando o usuário troca de operadora dentro de uma mesma Área Local, atendida pela **Voip do Brasil**.

Antes de iniciar o processo de portabilidade, é importante que o usuário conheça os conceitos de **Voip do Brasil** e a Prestadora Doadora.

- Prestadora Doadora: prestadora de onde é portado o número do usuário.

Como funciona o processo de Portabilidade

O usuário solicita à **Voip do Brasil** pelos meios apropriados, a Portabilidade de seu(s) número(s) que possui.

A **Voip do Brasil**, no ato da solicitação, informará as condições e prazos relativos à portabilidade.

(A Voip do Brasil cobra uma taxa de R\$ 25,00 para o início do processo de portabilidade. O Prazo máximo para a conclusão da portabilidade é de 15 dias úteis).

Após o aceite do usuário, a **Voip do Brasil** registra o pedido de Portabilidade, solicitando do mesmo as seguintes informações:

- Nome (Pessoa Física) ou Razão Social;
- CPF e Documento de Identidade (Pessoa física) ou CNPJ (Pessoa jurídica)*;
- Código de Numeração (CN) + código de acesso do usuário;
- Nome da Prestadora Doadora atual;
- Endereço completo;
- Login de acesso

A **Voip do Brasil** fornecerá ao usuário, no ato do registro da Solicitação de Portabilidade, um número de protocolo do Bilhete de Portabilidade.

A autenticação do Processo de Portabilidade é caracterizada pela conferência dos dados do usuário, que são encaminhados à Prestadora Doadora por meio da **Voip do Brasil**.

A Prestadora Doadora terá, no máximo, 1 dia útil para conferência e confirmação dos dados do usuário.

No caso de recusa, a Prestadora Doadora deve enviar mensagem à **Voip do Brasil** explicitando o(s) motivo(s):

- Dados enviados incorretos ou incompletos;
- Código inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público.

NOTA I: Usuário com acesso cancelado na **Doadora** não poderá solicitar a Portabilidade.

De posse do resultado da validação do pedido de portabilidade feito pela Prestadora Doadora, caberá à **Voip do Brasil** repassar ao usuário essa informação.

A duração do processo de portabilidade, contado a partir da solicitação, é de no máximo 15 dias úteis. O período de transição do código de acesso do usuário entre a Prestadora Doadora e a **Voip do Brasil** será de até 3 horas em 99% dos casos.

Cliente deseja sair da Voip do Brasil – Port-out

Clientes **Voip do Brasil** (operadora doadora) que desejarem mudar para outra operadora com manutenção do número, deverão entrar com uma solicitação de portabilidade junto à operadora desejada (operadora receptora).

A transferência de um número da **Voip do Brasil** para outra operadora é considerado como cancelamento do contrato.

Cancelamento do Pedido de Portabilidade

O cancelamento do pedido de portabilidade pode ser feito pelo usuário, junto à **Voip do Brasil**, em até dois dias úteis, contados a partir da solicitação.

A Prestadora Doadora toma conhecimento do pedido de cancelamento através da **Voip do Brasil**.

OBS: A **Voip do Brasil**, como provedora de voz sobre protocolo de internet (Voip), e com licença junto a ANATEL para Serviços de comunicação multimídia – SCM, realiza a portabilidade em parceria com operadoras de telefonia fixa com licença SFTC (Serviço Telefônico Fixo Comutado). A **Voip do Brasil** não é detentora dos números portados.

Informações mais detalhadas sobre o Regulamento de Portabilidade poderão ser obtidas na Resolução 460 de 19/03/2007 no site da ANATEL (www.anatel.gov.br).