

Portabilidade numérica?

Rogério Zuel Gomes – Advogado e Professor Universitário

Portabilidade numérica se traduz no direito que o consumidor usuário de serviços de telefonia tem ao trocar de operadora telefônica mantendo o seu número de telefone, fixo ou celular. Recentemente a Anatel, analisando os modelos de portabilidade em outros países e após realizar cinco audiências públicas, publicou a Resolução 460, determinando a forma de implantação e manutenção do processo de portabilidade numérica. A prestadora de serviço de telefonia originária foi ali denominada prestadora doadora, enquanto que a concessionária escolhida pelo consumidor, para a qual ele migrará, foi denominada prestadora receptora.

Para que o processo de troca de operadora se dê de forma mais ágil, evitando os constantes problemas de atendimento enfrentados pelos consumidores nos “call-center” das operadoras, foi criada uma entidade administradora, responsável pela administração do processo de troca, a qual retira da prestadora doadora qualquer possibilidade de entrave, já que a entidade administradora terá uma base de dados completa de todos os usuários de telefonia no país. Assim, uma vez revelada a intenção de troca à prestadora receptora, ao consumidor bastará informar a esta apenas o seu número do CPF e da sua linha telefônica, evitando confusões entre nomes e endereços de consumidores. A prestadora receptora informará a entidade administradora que tomará todas as providências cabíveis para a efetivação da medida, sem depender da prestadora doadora.

O procedimento de troca de operadora terá um custo, o qual visa a manutenção da entidade pública administradora, que será arcado pelo consumidor. Porém, esse custo, determinado pela Anatel, poderá ser arcado pela prestadora receptora como forma de atrair o consumidor e deverá ser integralmente repassado à entidade administradora.

Dentre as restrições no processo de portabilidade, nos parece que a principal diz respeito à impossibilidade de troca de operadora quando a área local (DDD) para onde se quer migrar for diferente daquela onde o consumidor originariamente tem o seu número. A restrição se dá em função de que muito provavelmente na área pretendida já exista um outro consumidor titular desse número, dentre outras impossibilidades de natureza técnica.

A troca de operadora tem prazo para ser efetivada: cinco dias úteis. A partir de março de 2010 esse prazo será reduzido para três dias úteis. Caso o consumidor se arrependa do seu pedido de mudança de operadora, ele terá dois dias prazo para exercer esse direito, sem que lhe seja exigida qualquer quantia. Esse prazo permite que a prestadora doadora reveja seus planos de cobrança e possa oferecer ao consumidor uma alternativa mais interessante, fazendo com que ele permaneça a ela vinculado, desistindo do pedido de transferência.

Como se pode concluir, a portabilidade numérica traz vantagens ao consumidor como a possibilidade de busca de serviços melhores e mais baratos sem necessitar alterar o seu número de telefone e evitar os desgastantes contatos com o “call-center” da operadora doadora. Resta saber se o acirramento da concorrência na questão da portabilidade numérica trará, no longo prazo, outras vantagens aos consumidores.