

Portabilidade Numérica

Telefônica São Paulo

Equipe Projeto Portabilidade

04.03.09



A Anatel por instituiu a obrigatoriedade de implementar a portabilidade, como meio de ampliar os direitos dos usuários e ampliar a competição.

Evolução Marco Regulatório Portabilidade

2003

Publicado Decreto 4733/03 que definiu a obrigatoriedade da portabilidade do número local aos assinantes de serviço de telecomunicações.

2006

Publicada em setembro, CP 734, que estipulava as regras básicas para o Regulamento Geral de Portabilidade (RGP)

2007

É publicado o Regulamento Geral de Portabilidade (Res. 460/07)

O que é a Portabilidade ?

É o direito que o cliente tem de mudar de endereço ou operadora mantendo o mesmo número de telefone.

O RGP trouxe novos conceitos que passaram a fazer parte do vocabulário das operadoras e usuários de telecomunicações

Operadora Doadora

- Operadora que detém o cliente que vai portar (cliente com o número).

Operadora Receptora

- Operadora que vai receber o cliente portado com seu respectivo número.

EA

- Entidade Administradora - Entidade jurídica contratada pelas Operadoras (ABRT - Associação Brasileira de recursos de telecom.) que é responsável pelo processo.

BDR / BDO

- Banco de dados de referência (EA).
- Banco de dados operacional (operadora).

Janela

- Período de 2 horas em que ocorre a migração do cliente.
- É o único momento em que a Anatel permite que o cliente fique sem serviço.

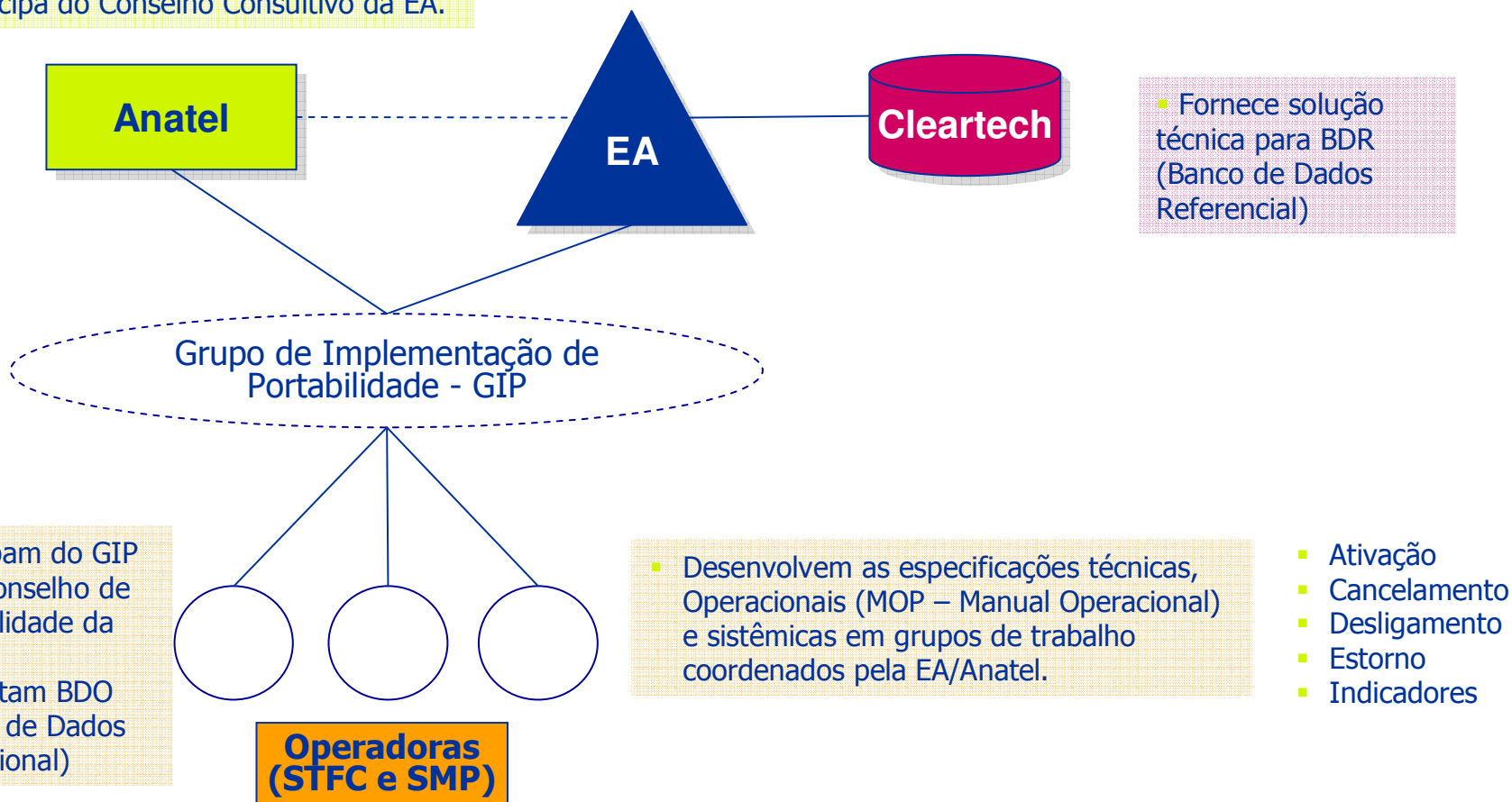
GIP

- Grupo de Implementação da Portabilidade - Coordenado pela Anatel.

A implantação mobilizou todos os agentes do setor de Telecomunicações.

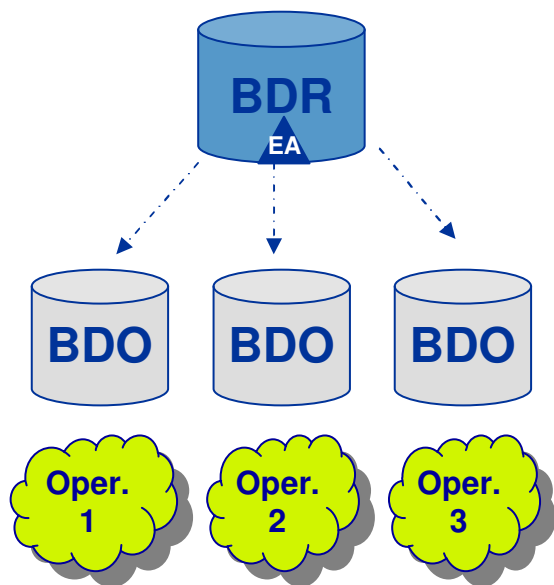
- Coordena e supervisiona Processo de Implementação através do GIP.
- Participa do Conselho Consultivo da EA.

- **ENTIDADE ADMINISTRADORA**
- Gestão do Processo de Portabilidade.
- Contratação e manutenção do BDR



Principais pontos do modelo de Portabilidade Numérica definido pela Anatel.

Arquitetura Técnica



Modelo baseado em Base de dados centralizada de referência (BDR), que contém as informações necessárias a execução da portabilidade e atualização do Base de Dados Operacional (BDO)

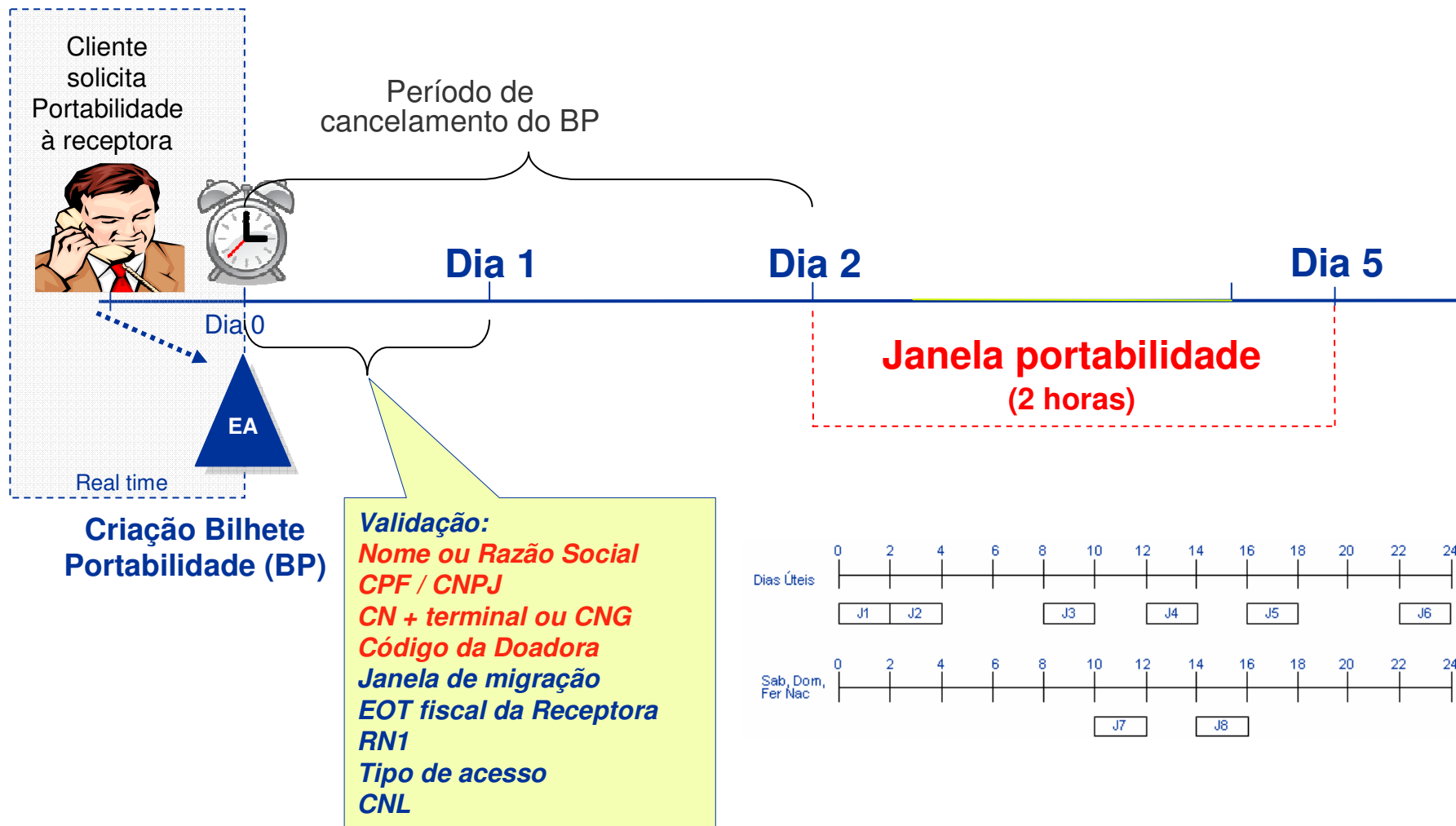
Modelo de Negócios

- Poderá ser onerosa para o usuário.
- Valor só poderá ser cobrado pela prestadora Receptora e será definido pela Anatel.
- Processo é iniciado e cancelado pela prestadora receptora.
- Motivos de recusa da solicitação: Dados incorretos ou incompletos, Código com solicitação de portabilidade em andamento, código inexistente, temporário ou TUP.
- Prazos de atendimento:
 - 2009 -> 5 dias úteis
 - 2010 -> 3 dias úteis
- Restrita a mesma categoria de serviço (STFC ou SMP), sem possibilidade de migração entre STFC e SMP e vice-versa
- Restrita à área local (e áreas de tratamento local) para o STFC.

Processo de ativação, é composto por 5 etapas definidas pelas operadoras no MOP.

Processo		Receptora	EA	Doadora
1	Solicitação	<ul style="list-style-type: none"> Fecha com Cliente a Janela Envia dados para EA 	<ul style="list-style-type: none"> Controla prazos Emite protocolo Envia informações Doadora 	<ul style="list-style-type: none"> Recebe dados cliente pela EA.
2	Validação dos Dados	<ul style="list-style-type: none"> Recebe retorno da Validação 	<ul style="list-style-type: none"> Recebe confirmação da Doadora Caso Negativo coloca BP em Status Conflito. 	<ul style="list-style-type: none"> Contata Cliente Valida informações de cadastro Envia resultado para EA
3	Cancelamento	<ul style="list-style-type: none"> Recebe solicitação de cancelamento do cliente Informa EA 	<ul style="list-style-type: none"> Cancela Processo 	<ul style="list-style-type: none"> Acompanha processo cancelamento.
4	Habilitação	<ul style="list-style-type: none"> Realiza processo de forma presencial ou outros métodos seguros. Informa EA 	<ul style="list-style-type: none"> Verifica se etapa foi cumprida 	
5	Efetivação	<ul style="list-style-type: none"> Executa instalação de linha física Ativa Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Confirma execução Atualiza BDR Informa outras operadoras (Broadcast) 	<ul style="list-style-type: none"> Executa retirada do cliente e informa EA

Portabilidade Numérica – Processo de solicitação e determinação da janela de Portabilidade



Uma solicitação de portabilidade pode ser impactada de diversas formas:

Processo

- Recusa por cadastro (CPF / CNPJ);
- Recusa por Numero Inexistente;
- Sem Resposta pela Doadora;
- Falso Negativo;
- Falta de Flag de Habilitação pela Receptora;
- Área Local Inválida;
- BP não é cancelado pela Receptora ou é colocado como Suspenso;
- Cliente solicita cancelamento da linha.

REDE

- Falha na atualização BDO;
- Dificuldade de Executar chamadas após portabilidade;
- Desligue do cliente antes ou depois da janela;
- Divergência entre o SAPN x BDR;

EA

- Falha no BDR ou GTW.

Todos estão trabalhando no ajuste dos seus processos internos para minimizar a ocorrência desses casos.

Status Solicitações

**Pedidos de Portabilidade Numérica – DDDs
Fase 13
Status de 02.03.09 (24h)**

DDD/ UF	UF	Data Entrada	Pedidos em 02/03/09		
			Fixa	Móvel	TOTAL
11	SP	2/mar	287	1.807	2.094
53	RS	2/mar	31	54	85
64	GO	2/mar	0	126	126
66	MT	2/mar	2	106	108
91	PA	2/mar	30	54	84
TOTAL			350	2.147	2.497

**CN 11 03.03
(18h)**

625 2.348 2.973

**Volume Acumulado Portabilidade Numérica
Status de 01.03.09 (24h)**

Pedidos de Portabilidade			Portabilidade Concluída		
Fixa	Móvel	TOTAL	Fixa	Móvel	TOTAL
183.232	344.621	527.853	118.289	234.140	352.429

544.190

Telefonica
