|  |
| --- |
| Portugal CVP |

# Informação ao Cliente

## Portugal CVP – Tudo o que necessita saber

### Alteração à Regulação– efectiva a 11 de Maio 2019

Na sequência de alterações à Regulação das Telecomunicações em Portugal, com efectividade a 11 de Maio de 2019, a Colt na sua qualidade de Operador tem a obrigação de criar e manter Códigos de Validação de Portabilidade (CVPs) dos seus Clientes.

Mais informação acerca da Regulação pode ser consultada no site da ANACOM:-

[Regulamento n.º 257/2018, de 8 de maio](https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1466692&languageId=0)

O código CVP é um elemento essencial para a portabilidade de todo o tipo de números geográficos e não-geográficos, aplicável a todos os serviços de Voz. A Colt, como Operador, gera o CVP quando activamos númeração para o nosso Cliente / subscritor do serviço. Se pretender a portabilidade de números de outro Operador para a Colt iremos solicitar-llhe o CVP existente.

## Que implicações existem para si, nosso Cliente?

**Pedidos de novos serviços**

Em cada pedido de serviços de Voz, números geográficos e/ou não-geográficos, será necessário o seu NIF (número de identificação fiscal).

Para cada pedido de serviço de Voz em que solicite a portabilidade para a Colt de números geográficos e/ou não-geográficos existentes, será necessário que nos indique o seu Código de Validação de Portabilidade (CVP) que lhe foi fornecido pelo outro Operador.

**Quando o seu serviço de Voz estiver activo**

Irá ser gerado um “CVP” – Código de Validação de Portabilidade – e o mesmo ser-lhe-á comunicado. O CVP é um código único assignado a toda a sua numeração (novos números Colt e números portados para a Colt).

**Onde posso encontrar o meu CVP?**

* Por favor faça login no Colt Online ([www.colt.net/online](http://www.colt.net/online)), o portal de Cliente da Colt.
* Consulte a secção “Gestão de Pedidos” onde pode encontrar o estado da sua ordem – dentro de 24 horas após a entrega do serviço, poderá visualizar o seu CVP
* Ou vá à secção de facturação e consulte a sua factura mais recente de serviços de voz em Portugal.

Se preferir também nos pode contactar para saber qual é o seu CVP:-

* Durante o processo de entrega o do seu serviço, por favor contacte a nossa Equipa de Order Management (PTOrderManagement@colt.net)
* Após activação do seu serviço de voz, por favor contacte o Apoio ao Cliente (CustomerServiceEnquiries@colt.net) ou através do **808 780 222**.