

**1. Por que estou recebendo mensagens no meu celular pedindo para confirmar a solicitação de portabilidade?**

*Para sua segurança, você receberá uma mensagem informativa na tela do celular (conforme modelo de aparelho) e um SMS (através do número 7678) solicitando a confirmação do seu pedido de portabilidade. É só responder ao SMS com SIM caso reconheça a solicitação ou NÃO caso desconheça. Este procedimento é para evitar que a sua linha seja portada indevidamente.*

*Ah, importante, o SMS não poderá ser enviado para outro número de celular, que não seja o número que será portado.*

**2. Qual o prazo para responder o SMS para confirmar a solicitação de portabilidade?**

*A partir do momento do recebimento do SMS você tem até 2 horas para responder ao SMS com SIM caso reconheça a solicitação ou NÃO caso desconheça. Após este prazo você terá de entrar em contato com a operadora onde solicitou a portabilidade para que seja enviado uma nova aprovação do pedido.*

**3. O que acontece se eu não responder o SMS no prazo de 2 horas?**

*Caso não responda a mensagem de texto dentro das 2 horas, o processo será pausado e você precisará entrar em contato com a operadora onde solicitou a portabilidade, para que seja reenviada uma nova aprovação do pedido.*

**4. O que acontece se eu responder NÃO no SMS de confirmação?**

*Caso responda com NÃO a mensagem a solicitação será cancelada. Caso queira efetuar novamente o pedido deverá entrar em contato com a operadora solicitando uma nova portabilidade, para que seja enviada uma nova aprovação do pedido.*

**5. E se eu não receber o SMS para confirmação da portabilidade?**

*Para recebimento do SMS o aparelho celular deverá estar habilitado para recebimento de mensagens SMS. O não recebimento do SMS pode ser devido a falhas ou divergência no cadastro ou devido a alguma falha técnica. Entre em contato com a operadora onde foi solicitada a portabilidade para verificar.*

**6. Posso desistir da portabilidade mesmo após confirmar a solicitação da portabilidade através do SMS?**

*Sim, você pode cancelar a solicitação de portabilidade com até 1 dia útil antes da data programada para execução da portabilidade. É só ligar ou ir até a loja da operadora onde você solicitou a portabilidade.*

**7. Este SMS será cobrado?**

*Não, tanto o envio quanto o recebimento dos SMS (do pedido de portabilidade) são gratuitos e não descontam do seu saldo.*