

PORTABILITATEA NUMERELOR

GHIDUL UTILIZATORULUI

Din 21 octombrie 2008, orice utilizator beneficiaza de portabilitate in 3 zile de la depunerea unei cereri la furnizorul la care este abonat. Posibilitatea abonatilor de a-si pastra numarul de telefon atunci cand isi schimba furnizorul le asigura acestora o mai mare libertate de alegere si indeparteaza o bariera importanta din calea dezvoltarii concurentei in sectorul comunicatiilor electronice.

Portabilitatea va creste deschiderea abonatilor catre noile oferte din piata, le va permite sa aleaga oferta cea mai avantajoasa sau potrivita cu necesitatile lor si va stimula astfel concurenta intre furnizori.

Implementarea portabilitatii numerelor constituie unul dintre angajamentele asumate de Romania in conformitate cu Capitolul 19 al negocierilor de aderare la Uniunea Europeana și este considerata o masura eficienta de stimulare a concurentei in sectorul comunicatiilor electronice.

Portabilitatea numerelor ofera abonatilor posibilitatea de a-si pastra numarul de telefon atunci cand schimba furnizorul de servicii de telefonie, ceea ce asigura utilizatorilor de telefonie o mai mare libertate de alegere și determina furnizorii sa depuna eforturi suplimentare pentru mentinerea și atragerea clientilor prin oferte tot mai atractive.

CAND ITI POTI PORTA NUMARUL?

Portarea numarului se va face numai la cererea ta, in momentul in care decizi sa renunti la un furnizor de servicii de telefonie și dorești sa folosești rețeaua altui furnizor. Poti porta orice numar de telefon, dar numai intr-o rețea de același tip: numarul mobil spre o alta rețea de telefonie mobila, numarul fix catre o alta rețea de telefonie fixa.

Atentie!!! Faptul ca transferi numarul catre un alt operator nu te scutește de obligatiile pe care ti le-ai asumat atunci cand ai semnat contractul.

Contractul incheiat cu furnizorul la care renunti inceteaza in momentul finalizarii procesului de portare, insa incetarea contractului nu aduce atingere obligator tale și ale furnizorului.

Transferul la un alt furnizor nu te scutește de respectarea prevederilor contractului incheiat cu furnizorul la care vrei sa renunti. Daca ai datorii la operatorul de telefonie, trebuie sa le achiti. Daca exista o clauza referitoare la rezilierea contractului inainte de termen, va trebui sa achiti penalitatea sau sa aștepți termenul pana la care ai incheiat contractul inainte de a porta numarul și de a schimba furnizorul.

CAT COSTA PORTAREA?

Legea prevede doar faptul ca sumele pe care trebuie sa le achite clientii pentru serviciul de portabilitate trebuie sa fie accesibile.

Telekom Romania nu iti va factura costurile ocazionate de portarea numarului dintr-o alta rețea.

Costurile proprii ale Telekom Romania determinate de portarea numarului dintr-o alta rețea in rețeaua Telekom Romania sunt suportate integral de catre Telekom Romania.

CUM SE PORTEAZA NUMARUL?

Atunci cand te hotărăști sa devii clientul Telekom Romania, dar dorești sa iti pastrezi numarul de telefon pe care il ai acum ca abonat al altui operator, trebuie doar sa faci o cerere catre Telekom Romania.

Acesta va intreprinde toate demersurile necesare portării numarului.

Se pot porta urmatoarele categorii de numere:

- numerele de telefonie fixa - orice abonat de telefonie fixa poate sa își pastreze numarul de telefon atunci cand dorește sa renunte la abonamentul la un furnizor și sa se aboneze la alt furnizor de servicii de telefonie fixa. Numerele de telefonie fixa se pot porta doar in interiorul aceluiași judet sau in interiorul municipiului București.
- numerele de telefonie mobila - orice abonat la un serviciu de telefonie mobila are posibilitatea pastrării numarului atunci cand se va transfera de la un operator la altul, indiferent de tehnologia utilizata de acesta pentru furnizarea serviciilor (2G, 3G, CDMA etc.), de modalitatea de plata (postpaid sau prepaid) sau de tipul de servicii de plata (postpaid sau prepaid) sau de tipul de servicii furnizate (voce, fax, transmisiuni de date).

- alte tipuri de numere - in aceasta categorie sunt cuprinse numerele de telefon destinate serviciilor de apel gratuit (de tip 0800), serviciilor bazate pe numere de acces universal (de tip 0801) și pe numerele personale universale (de tip 0802) și serviciilor cu tarif special (de tip 0900, 0903 și 0906); utilizatorii acestor servicii vor putea pastra numărul de telefon atunci când solicită transferul de la un furnizor la altul, cu condiția pastrării destinației inițiale a numărului.

Portarea numerelor de telefonie fixă către rețele de telefonie mobilă și invers NU este posibilă.

La finalul acestui material îți sunt puse la dispoziție 2 cereri:

- cererea de portare
- cererea de anulare a portării

CAT DUREAZA PORTAREA NUMARULUI?

Termenul de finalizare a procesului de portare nu poate depăși, în condiții normale, 3 zile lucrătoare.

Portarea numărului tău nu se va face înaintea celei de a doua zi lucrătoare de la data depunerii cererii de portare, urmând ca ziua exactă să o stabilești cu Telekom Romania.

În ziua în care se va efectua portarea efectivă, serviciul de telefonie nu va fi disponibil pentru maxim 4 ore.

CINE ȘI CUM TE INFORMEAZA?

Furnizorii de servicii de comunicații electronice trebuie să îți ofere gratuit informații prin:

- serviciul de relații cu clienții
- transmiterea informațiilor în scris, la cerere
- pagina proprie de internet
- afișaj la oficiile comerciale a cererii de portare și a procedurii de depunere și de validare a cererii de portare

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) îți stă la dispoziție la numerele de telefon 0800 855 855 și 0372 845 845 și email relații cu publicul publicul@ancom.org.ro

CUM AFLI TARIFELE APELURILOR CĂTRE NUMERE PORTATE?

Având în vedere că numerele nu vor mai putea fi asociate unei anumite rețele, companiile de telefonie au obligația de a asigura informarea utilizatorilor cu privire la rețeaua în care se află un anumit număr și la tarifele percepute pentru apelurile către numărul respectiv.

Informațiile vor fi puse la dispoziție gratuit de către Telekom Romania, prin:

- serviciul de relații cu clienții disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână (serviciul Informații 1234)
- publicarea pe internet (www.telekom.ro, www.portabilitate.ro)
- alte mijloace de informare (disponibile în magazine)

ANCOM a impus furnizorilor care practică tarife diferite în funcție de rețeaua de destinație a apelului obligația de a transmite, cel puțin în cazul numerelor portate, în mod gratuit, un ton distinctiv, prin care utilizatorii să fie avertizați că apelul respectiv este terminat în altă rețea decât cea în care este originat apelul. Dacă apelezi un număr portat, înainte de finalizarea apelului, vei auzi un sunet distinct. Alternativ, furnizorii care originează apeluri pot transmite, gratuit, un mesaj vocal, prin care utilizatorii finali să fie avertizați că numărul apelat a fost portat.

Pentru apeluri originare în rețeaua Telekom Romania către numere portate, tarifele percepute utilizatorului final vor fi cele percepute în mod normal pentru apelurile finalizate în rețeaua de destinație respectivă.

CINE ȘI CUM TE PROTEJEAZA?

În cazul în care întâlnești orice dificultăți pe parcursul procesului de portare poți contacta Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații la numerele de telefon 0800 855 855 sau 0372 845 845, la email relații cu publicul@ancom.org.ro sau direct la sediul ANCOM din Str. Delea Nouă nr. 2, sector 3, București.

Acest Ghid este realizat pe baza cerințelor ANCOM privitoare la informarea utilizatorilor finali cu privire la portabilitatea numerelor și a informațiilor cuprinse în pagina www.portabilitate.ro administrată de către ANCOM.

FORMULARELE DE CARE AI NEVOIE:

CERERE DE PORTARE

Identificarea cererii¹ _____

(nr. de inregistrare, data inregistrarii, alte elemente

Identificarea solicitantului

(solicitantul trebuie sa fie titularul contractului de furnizare a serviciului de telefonie furnizat prin intermediul numarului/numerelor pentru care se solicita portarea)

☐

PERSOANA FIZICA

Nume și prenume	
Act de identitate (B.I./C.I./pașaport)	
Cod numeric personal	
Domiciliu	
Cod client (Numar contract de furnizare a serviciului de telefonie) ²	
Telefon de contact	
E-mail ³	
Reprezentant (daca este cazul)	
Nume și prenume	
Act de identitate (B.I./C.I./pașaport)	
Telefon de contact	
E-mail ³	

☐

PERSOANA JURIDICA

Denumire	
Cod unic de inregistrare	
Sediu	
Cod client (Numar contract de furnizare a serviciului de telefonie) ²	
Telefon de contact	
Fax ³	
Reprezentant legal	
Nume și prenume	
Act de identitate (B.I./C.I./pașaport)	
Telefon de contact	
E-mail ²	

¹ Se completeaza de furnizorul de servicii de comunicatii electronice destinate publicului la care se poartea numarul.

² Se completeaza cu numarul contractului numai daca abonatul nu are cod client

³ Completarea acestei rubrici este optionala.

OBIECTUL CERERII

*Numarul/n umerele pentru care se solicita portarea ⁴	Adresa la care este furnizat serviciul de comunicatii electronice prin intermediul numarului/numerelor pentru care se solicita portarea (dupa caz)	Intervalul de portare ⁵		Observatii ⁶	Alte informatii ⁷
		Momentul initial (data, ora)	Momentul final (data, ora)		

* Se completeaza in cazul portarii numerelor geografice, al numerelor independente de locatie și al numerelor nongeografice, altele decat cele pentru servicii de telefonie mobila, daca este cazul.

**Numarul/ numerele pentru care se solicita portarea ³	Serie SIM (dupa caz)	Tip serviciu (cu plata in avans sau ulterioara furnizarii serviciului)	Intervalul de portare ⁵		Observatii ⁶	Alte informatii ⁷
			Momentul initial (data, ora)	Momentul final (data, ora)		

Furnizorul care ofera in prezent serviciul de comunicatii electronice destinat publicului		Furnizorul de servicii de comunicatii electronice destinate publicului la care se solicita portarea	
Denumire		Denumire	
Abonatul accepta portarea partiala ⁸			
Abonatul NU accepta portarea partiala			

⁴ Pentru tranșele de numere se vor completa: numarul cu care incepe tranșa și numarul cu care se termina tranșa.

⁵ Se completeaza de furnizorul de servicii de telefonie destinate publicului la care se poarteaza numarul.

⁶ In situatia in care termenul de portare este mai mare de 10 zile lucratoare, furnizorul acceptor va preciza daca aceasta a fost optiunea abonatului sau a furnizorului acceptor.

⁷ Se poate preciza tipul de acces (ex. ISDN-BRA' ISDN-PRA pabx etc.).

⁸ Se completeaza in cazul cererilor de portare pentru numere multiple.

TERMENI SI CONDITII

1. Solicitantul are un contract in vigoare cu furnizorul de la care se solicita portarea (furnizor donor) pentru furnizarea de servicii de comunicatii electronice destinate publicului prin intermediul numarului sau numerelor care fac obiectul acestei cereri.
2. Solicitantul nu a transmis o alta cerere de portare, avand același obiect, care este nefinalizata.
3. Furnizorul care va oferi serviciul de comunicatii electronice dupa portarea numarului (furnizorul acceptor) este mandatat sa efectueze demersurile necesare pentru rezilierea contractului dintre solicitant și furnizorul donor prin intermediul numarului/numerelor pentru care se solicita portarea. Furnizorul acceptor este responsabil fata de solicitant cu privire la realizarea portarii.
4. Contractul cu furnizorul donor inceteaza in momentul finalizarii cererii de portare. Rezilierea contractului intre solicitant și furnizorul donor se va face cu respectarea conditiilor prevazute in contractul respectiv. Portarea numarului/numerelor nu aduce atingere obligator abonatului și furnizorului donor rezultate din contractul incheiat, nascute și neexecutate anterior incetarii acestuia. In cazul serviciilor de telefonie mobila pentru care plata se realizeaza in avans, creditul existent in momentul realizarii portarii nu va putea fi recuperat de catre solicitant.
5. In urma portarii, solicitantul va pastra numarul, iar serviciul va fi oferit de furnizorul acceptor, conform unui contract incheiat pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului intre furnizorul acceptor și solicitant.
6. Furnizorul acceptor va comunica solicitantului intervalul de portare și perioada de intrerupere a serviciului cu cel putin 24 ore inainte de momentul initial al intervalului de portare stabilit prin cerere. In cazul in care portarea nu va putea fi realizata, furnizorul acceptor va informa solicitantul cu cel putin 24 ore inainte de momentul convenit pentru realizarea portarii (indicand și motivul refuzului). Serviciul de telefonie va fi furnizat in continuare de catre furnizorul donor.
7. Solicitantul poate renunta la cerere cel mai tarziu cu 24 de ore inainte de momentul convenit pentru realizarea portarii. In cazul revocarii cererii dupa acest moment, portarea va fi finalizata, urmand sa fie initiat, la cererea abonatului, un nou proces de portare.
8. Pentru portarea numarului, solicitantului i se va percepe un tarif de portare in cuantum de In situatia renuntarii la cererea de portare dupa data limita stabilita conform pct. 7 și initierea unei noi cereri de portare, solicitantul va datora atat un tarif de portare furnizorului acceptor, cat și un tarif de portare furnizorului donor (care in urma renuntarii la portare devine furnizor acceptor).
9. Solicitantul accepta ca exista posibilitatea intreruperii temporare a serviciului, in timpul careia nu vor putea fi originate apeluri, inclusiv apeluri de urgenta. Aceasta intrerupere nu poate depași, de regula, 3 ore in cazul numerelor nongeografice pentru servicii de telefonie mobila și 4 ore, in cazul numerelor geografice și al numerelor nongeografice, altele decat cele pentru servicii de telefonie mobila.
10. Solicitantul este de acord cu prelucrarea automata a datelor cu caracter personal, potrivit legislatiei in vigoare aplicabile, in masura in care acest lucru este necesar in vederea realizarii portarii.
11. Solicitantul declara ca informatiile furnizate prin prezenta cerere sunt complete și corecte.

Documente anexate, daca este cazul:

1. Copie de pe actul de identitate;
2. Copie de pe ultima factura emisa de furnizorul donor;
3. In cazul reprezentarii persoanelor fizice, procura sub semnatura privata in original.

Solicitant/reprezentant
acceptor

Reprezentant furnizor

Nume și prenume:
Semnatura:

Nume și prenume:
Semnatura

Stampila (in cazul persoanelor juridice):

Stampila:

Data:

Data:

Completata in 2 exemplare, pentru solicitant și furnizorul acceptor.

CERERE DE ANULARE A PORTARII

IDENTIFICAREA CERERII⁹

(nr. de inregistrare, data inregistrarii, alte elemente)

IDENTIFICAREA SOLICITANTULUI

(solicitantul trebuie sa fie titularul contractului de furnizare a serviciului de telefonie furnizat prin intermediul numarului/numerelor pentru care se solicita portarea)

☐

PERSOANA FIZICA

Nume și prenume	
Act de identitate	
(B.I./C.I./pagaport)	
Cod numeric personal	
Domiciliu	
Cod client (Numar contract de furnizare a serviciului de telefonie) ¹⁰	
Telefon de contact	
E-mail ¹¹	
Reprezentant (daca este cazul)	
Nume și prenume	
Act de identitate	
(B.I./C.I./pagaport)	
Telefon de contact	
E-mail ³	

☐

PERSOANA JURIDICA

Denumire	
Cod unic de inregistrare	
Sediul	
Cod client (Numar contract de furnizare a serviciului de telefonie) ²	
Telefon de contact	
Fax ³	
Reprezentant legal	
Nume și prenume	
Act de identitate	
(B.I./C.I./pasaport)	
Telefon de contact	
E-mail ³	

⁹ Se completeaza de furnizorul de servicii de telefonie destinate publicului la care se poartea numarul.

¹⁰ Se completeaza cu numarul contractului numai daca abonatul nu are cod client

¹¹ Completarea acestei rubrici este optionala.

OBIECTUL CERERII

Furnizorul care ofera in prezent serviciul de comunicatii electronice destinat publicului		Furnizorul de servicii de comunicatii electronice destinate publicului la care s-a solicitat portarea	
Denumire		Denumire	

TERMENI SI CONDITII

1. Furnizorul acceptor este mandatat sa efectueze demersurile necesare in vederea anularii cererii de portare.
2. In urma anularii cererii de portare, solicitantul va pastra numarul, iar serviciul va fi oferit in continuare de catre furnizorul donor.
3. Solicitantul poate depune cererea de anulare a portarii cel mai tarziu cu 24 de ore inainte de momentul convenit pentru realizarea portarii. In cazul revocarii cererii dupa acest moment, portarea va fi finalizata, urmand sa fie initiat, la cererea abonatului, un nou proces de portare.
4. Solicitantul este de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal, potrivit legislatiei in vigoare, in masura in care acest lucru este necesar pentru anularea cererii de portare.
5. Solicitantul declara ca informatiile furnizate in prezenta cerere sunt complete și corecte.

Documente anexate, daca este cazul:

1. Copie de pe actul de identitate;
2. Copie de pe ultima factura emisa de furnizorul donor;
3. In cazul reprezentarii persoanelor fizice, procura sub semnatura privata in original.

Solicitant/reprezentant

Nume și prenume:

Semnatura:

Ștampila (in cazul persoanelor juridice)

Data:

Reprezentant furnizor acceptor

Nume și prenume:

Semnatura:

Ștampila

Data:

Completata in 2 exemplare, pentru solicitant și furnizorul acceptor.