



## **Despre portabilitate – Ghidul utilizatorului**

Portabilitatea numerelor de telefon îți permite să îți păstrezi numărul de telefon atunci când schimbi rețeaua, fie că detii o cartela reincarcabila sau un abonament.

Astfel, dacă ai utilizat pana acum serviciile altui operator de telefonie mobilă si dorești ca de acum înainte să utilizezi serviciile Telekom Romania Mobile Communication S.A. ("Telekom Romania Mobile"), poți solicita portarea fără să schimbi nici măcar o cifră din vechiul tău număr de telefon.

Indiferent de ce tip de client, postpaid sau prepaid, ai fost în altă rețea, acum poți alege să fii fie abonat, fie utilizator de cartelă reincarcabilă în rețeaua Telekom Romania Mobile.

Pentru ca numărul tău să poată fi portat este important ca SIM-ul tău să nu fie dezactivat, blocat, declarat furat sau pierdut și să nu mai fie implicat într-un alt proces de portare aflat în derulare. În plus trebuie să fie eligibil din punctul de vedere Telekom Romania Mobile.

Portarea se solicită prin completarea și semnarea unei cereri de portare în formatul stabilit de lege, cerere disponibilă la orice magazin Telekom Romania sau partener comercial al Telekom Romania Mobile.

Dacă ai solicitat portarea, vei fi ținut la curent despre stadiul fiecărei etape în procesul de portare, prin mesaje SMS ce vor fi transmise la numărul ce se dorește portat sau la primul număr din cererea de portare, în caz că dorești să porțezi mai multe numere in acelasi timp.

Conform legii, dacă ai solicitat portarea, ai dreptul de a anula cererea de portare cel mai târziu cu 24 de ore înainte de momentul stabilit pentru realizarea portării. În acest sens, este necesar să te prezinți la punctul de vânzare al operatorului la care ai depus cererea de portare, în vederea completării unei cereri de anulare a cererii de portare, în formatul stabilit de lege. In cazul in care cererea de anulare a portarii este formulată ulterior termenului menționat anterior, portarea va fi finalizată.

## **Portarea la abonament**

Alege unul din abonamentele Telekom Romania Mobile prin portarea la abonament si pe langa oferta promotională disponibilă la abonare beneficiezi, promotional, de reducere 100% la taxa de portare.

Dacă dorești să porțezi un număr de abonat și vrei să optezi pentru abonament, trebuie să faci dovada faptului că ești titularul contractului de servicii aferent numărului/numerelor pentru care soliciți portarea, prin prezentarea ultimei facturi aferente numarului tau de telefon, alături de C.I., și cartela/cartelele SIM (opțional) și obligatoriu seria/seriile cartelei/cartelelor SIM aferente numerelor de telefon a căror portare se solicită.

Dacă ești deținător de cartelă prepaid și vrei să optezi pentru abonament, trebuie să prezinți doar SIM-ul împreună cu C.I. Mai multe detalii privind documentele necesare portării poți obține în magazine si în procedura de portare de pe site-ul [www.telekom.ro](http://www.telekom.ro) .



Până la data stabilită pentru realizarea portării, vei fi invitat să te prezinți la punctul de vânzare la care ai completat cererea de portare, împreună cu toate actele solicitate de către Telekom Romania Mobile pentru semnarea contractului de abonament. Există posibilitatea ca alte acte suplimentare să fie solicitate, la fel ca și implicarea unor taxe sau depozite. De aceea, te rugăm să soliciți la punctul de vânzare lista cu actele necesare.

Oferta Telekom Romania Mobile valabilă pentru tine este cea disponibilă la momentul semnării contractului de abonament.

### **Portarea la Cartela**

Portarea la cartela reîncărcabilă Telekom Romania Mobile este gratuită. Promoțional, se aplică o reducere de 100% la taxa de portare de 11 Euro.

Cartela Telekom pe care o primești la portare, nu are credit inițial, iar pentru activare trebuie reîncărcată cu minimum 4 Euro credit. În funcție de valoarea reîncărcată, la cartela Telekom se preactivează pe cont cea mai avantajoasă extraopțiune din oferta promoțională.

În cazul în care vrei creditul înapoi pentru a activa o altă extraopțiune sau pentru a avea acces la alte servicii decât cele incluse în extraopțiune, poți trimite un SMS gratuit la 123 (disponibil doar pe teritoriul României) cu textul "CREDIT" în maximum 24 de ore de la activarea cartelei SIM. Vei primi creditul înapoi dacă nu ai consumat din beneficiile incluse în extraopțiune și nu ai activat o altă ofertă pe cont. Telekom Romania Mobile îți returnează valoarea extraopțiunii, iar creditul returnat poate fi folosit așa cum dorești, mai puțin pentru efectuarea unui transfer de credit.

Dacă dorești să porțezi un număr de prepaid și vrei să optezi tot pentru o cartelă prepaid, trebuie să prezinți actul de identitate și SIM-ul al cărui număr dorești să-l porțezi la orice magazin sau partener comercial Telekom Romania Mobile.

Pentru portarea unui număr de abonat către cartela prepaid, se aplică cerințele privind documentele necesare pentru Portarea la abonament și anume: trebuie să faci dovada faptului că ești titularul contractului de servicii aferent numărului/numerelor pentru care soliciți portarea, prin prezentarea ultimei facturi aferente numărului tau de telefon, alături de C.I., și cartela/cartelele SIM (opțional) și obligatoriu seria/seriile cartelei/cartelelor SIM aferente numerelor de telefon a căror portare se solicită.

Oferta Telekom Romania Mobile valabilă pentru tine este cea disponibilă la momentul preluării SIM-ului de la punctul de vânzare.

Termenul de finalizare a procesului de portare nu poate depăși 3 zile lucrătoare de la depunerea cererii. În ziua în care se va efectua portarea efectivă, serviciul de telefonie nu va fi disponibil, va fi întrerupt temporar pentru maximum 5 ore.

Telekom Romania Mobile pune la dispoziția utilizatorilor săi finali mai multe modalități de contact în vederea obținerii de informații cu privire la portabilitate.

**În acest scop ne puteți contacta:**



**EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.**

Telefonic, prin apel la 1234 sau 0766.12.1234 (apel gratuit de pe telefonul mobil Telekom Romania) sau la 021.404.1234 (apel taxabil), sau la 1616 (Info Rapid apel taxabil cu 0,4 EURO cu TVA inclus/apel de pe telefonul mobil Telekom Romania) sau 0766.12.1234 (apel taxabil din alte rețele din România) și +4021.404.1234 sau +40766.12.1234 (apel taxabil din afara României).

**Serviciul de Relații cu Clienții este disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.**

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 sau folosind adresa de poșta electronică: [relatii\\_cu\\_publicul@ancom.org.ro](mailto:relatii_cu_publicul@ancom.org.ro).

Acest Ghid este realizat pe baza cerințelor ANCOM privind informarea utilizatorilor finali cu privire la portabilitatea numerelor și a informațiilor cuprinse în pagina [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro), administrată de către ANCOM.