ghidul utilizatorului

portabilitatea numerelor

persoane juridice

“Din 21 octombrie 2008, orice utilizator va putea beneficia de portabilitate in 10 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.”

Declaratia presedintelui ANRCTI, Dan Georgescu

21 ianuarie 2008

Implementarea portabilităţii numerelor constituie unul dintre angajamentele asumate de România în conformitate cu Capitolul 19 al negocierilor de aderare la Uniunea Europeană şi este considerată o măsură eficientă de stimulare a concurenţei în sectorul comunicaţiilor electronice.

Portabilitatea numerelor oferă abonaţilor posibilitatea de a-şi păstra numărul de telefon atunci când schimbă furnizorul de servicii de telefonie, ceea ce asigură utilizatorilor de telefonie o mai mare libertate de alegere şi determină furnizorii să depună eforturi suplimentare pentru menţinerea şi atragerea clienţilor prin oferte tot mai atractive.

Serviciul de portabilitate este oferit publicului de către toţi furnizorii funcţionali de servicii de telefonie fixă şi mobilă din România începând cu 21 octombrie 2008.

Începând cu 21 octombrie 2008, portabilitatea numerelor de telefon fixe sau mobile este pe deplin funcţională în România.

1. In ce conditii iti poti porta numarul?

Portarea numarului se va face numai la cererea ta, în momentul în care decizi să renunţi la un furnizor de servicii de telefonie şi doreşti să foloseşti reţeaua altui furnizor. Poţi porta orice număr de telefon, dar numai într-o reţea de acelaşi tip: numărul mobil spre o altă reţea de telefonie mobilă, numărul fix către o altă reţea de telefonie fixă.

Portabilitatea implică terminarea contractului incheiat de tine cu Operatorul Donor, în conformitate cu clauzele de reziliere prevăzute in acesta.

1. Cat costa portarea numarului?

Legea prevede doar faptul că sumele pe care trebuie să le achite clienţii pentru serviciul de portabilitate trebuie să fie accesibile.

Promotional, costurile de portare determinate de portarea numărului de la un alt operator de telefonie fixa la Telekom Romania sunt suportate integral de către Telekom Romania al carui client devii.

Telekom Romania nu iti va factura costurile ocazionate de portarea numărului la un alt operator de telefonie fixa.

1. Cum se porteaza numarul?

Atunci când te hotărăşti să devii clientul Telekom Romania, dar doreşti să îţi păstrezi numărul de telefon, trebuie să faci o cerere către Telekom Romania al cărui client vrei să devii. Telekom Romania va întreprinde toate demersurile necesare portării numărului.

Se pot porta următoarele categorii de numere:

3.1. numerele de telefonie fixă - orice abonat de telefonie fixă poate să îşi păstreze numărul de telefon atunci când doreşte să renunţe la abonamentul la un furnizor şi să se aboneze la alt furnizor de servicii de telefonie fixă. Numerele de telefonie fixă se pot porta doar în interiorul aceluiaşi judeţ sau în interiorul municipiului Bucureşti.

* 1. numerele de telefonie mobilă - orice abonat la un serviciu de telefonie mobilă are posibilitatea păstrării numărului atunci când se va transfera de la un operator la altul, indiferent de tehnologia utilizată de acesta pentru furnizarea serviciilor (2G, 3G, CDMA etc.), de modalitatea de plată (postpaid sau prepaid) sau de tipul de servicii furnizate (voce, fax, transmisiuni de date).
	2. alte tipuri de numere - în această categorie sunt cuprinse numerele de telefon destinate serviciilor de apel gratuit (de tip 0800), serviciilor bazate pe numere de acces universal (de tip 0801) şi pe numerele personale universale (de tip 0802) şi serviciilor cu tarif special (de tip 0900, 0903 si 0906); utilizatorii acestor servicii vor putea păstra numărul de telefon atunci când solicită transferul de la un furnizor la altul, cu condiţia păstrării destinaţiei iniţiale a numărului.
1. Atentie!

Portarea numerelor de telefonie fixă către reţele de telefonie mobilă şi invers NU este posibilă.

Formularele de care ai nevoie sunt:

* 1. cererea de portare (vezi pagina 6);
	2. cererea de anulare a portarii (vezi pagina 9).

Aceste formulare sunt atasate la acest ghid.

1. Cat dureaza portarea numarului?

Termenul de finalizare a procesului de portare nu poate depăşi, în condiţii normale, **10 zile lucrătoare**.

Întrucat procesul de portare depinde intr-o mare masura de Operatorul Donor este posibil ca in anumite cazuri intervalul de portare se fie altul decat cel specificat de tine in cerere. Prelungirea termenului poate interveni si in cazul in care Operatorul Acceptor, de regulă, realizează conectarea abonatului şi începe furnizarea serviciilor de telefonie destinate publicului într-un termen mai lung. Procesul se poate prelungi din motive tehnice, dar nu mai mult de 30 de zile lucratoare. In cazul in care te razgandesti, cererea de portare poate fi anulată numai de tine personal, prin depunerea unei cereri de anulare la magazinele sau partenerii autorizati Vodafone, cel mai târziu cu 24 de ore înainte de momentul stabilit pentru realizarea portării

Portarea numarului tău nu se va face înainte a 8-a zi lucratoare de la data depunerii cererii de portare, urmând ca ziua exactă sa o stabileşti cu Telekom Romania. În ziua în care se va efectua portarea efectivă, serviciul de telefonie nu va fi disponibil pentru maxim 4 ore pentru serviciile de telefonie mobilă şi maxim 5 ore pentru serviciile de telefonie fixă.

1. Cine si cum te informeaza?

Companiile de telefonie trebuie să îţi ofere gratuit informaţii prin:

* 1. serviciul de relaţii cu clienţii
	2. transmiterea informaţiilor în scris, la cerere
	3. pagina proprie de internet
	4. afişaj la oficiile comerciale a cererii de portare şi a procedurii de depunere şi de validare a cererii de portare

ANC îţi stă la dispoziţie la telefon 0372 845 845 şi email relatii\_cu\_publicul@anrcti.ro

1. Cum afli tarifele apelurilor la numerele portate?

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

Informaţiile vor fi puse la dispoziţie gratuit de către Telekom Romania, prin

* 1. serviciul de informatii 1234 disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână
	2. publicarea pe pagina de internet [www.telekom.ro](http://www.romtelecom.ro), [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro)
	3. magazine

Mai mult, ANC a impus furnizorilor care practică tarife diferite în funcţie de reţeaua de destinaţie a apelului obligaţia de a transmite, cel puţin în cazul numerelor portate, în mod gratuit, **un ton distinctiv**, prin care utilizatorii să fie avertizaţi că apelul respectiv este terminat în altă reţea decât cea în care este originat apelul. Dacă apelezi un număr portat, înainte de finalizarea apelului, [vei auzi acest sunet](http://www.portabilitate.ro/content/sound/beep.wav).

Alternativ, furnizorii care originează apeluri pot transmite, gratuit, un mesaj vocal, prin care utilizatorii finali să fie avertizaţi că numărul apelat a fost portat.

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

1. Cine si cum te protejaza?

În cazul în care întâlneşti orice dificultăţi pe parcursul procesului de portare ne poţi contacta la numerele de telefon 0800 855 855 sau 0372 845 845, la email relatii\_cu\_publicul@anrcti.ro sau direct la sediul ANC din Str. Delea Nouă nr. 2, sector 3, Bucureşti.

Acest Ghid este realizat pe baza cerinţelor ANC privitoare la informarea utilizatorilor finali cu privire la portabilitatea numerelor şi a informaţiilor cuprinse în pagina [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro)

administrată de către ANC.