

# Portabilitatea numerelor

**GHIDUL UTILIZATORULUI**

*"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 portabilității numerelor constituie unul dintre angajamentele asumate de România în conformitate cu Capitolul 19 al negocierilor de aderare la Uniunea Europeană și este considerată o măsură eficientă de stimulare a concurenței în sectorul comunicațiilor electronice.

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

Serviciul de portabilitate este oferit publicului de către toți furnizorii funcționali de servicii de telefonie fixă și mobilă din România începând cu 21 octombrie 2008.

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

## ***Când îți poți porta numărul?***

Portarea numărului se va face **numai la cererea ta**, în momentul în care decizi să renunți la un furnizor de servicii de telefonie și dorești să folosești rețeaua altui furnizor. Poți porta orice număr de telefon, dar numai într-o rețea de același tip: numărul mobil spre o altă rețea de telefonie mobilă, numărul fix către o altă rețea de telefonie fixă.

**Atenție!!! Faptul că transferi numărul către un alt operator nu te scutește de obligațiile pe care ți le-ai asumat atunci când ai semnat contractul.**

Contractul încheiat cu furnizorul la care renunți încetează în momentul finalizării procesului de portare, însă încetarea contractului nu aduce atingere obligațiilor tale și ale furnizorului.

Transferul la un alt furnizor nu te scutește de respectarea prevederilor contractului încheiat cu furnizorul la care vrei să renunți. Dacă ai datorii la operatorul de telefonie, trebuie să le achiți. Dacă există o clauză referitoare la rezilierea contractului înainte de termen, va trebui să achiți penalitatea sau să aștepti termenul până la care ai încheiat contractul înainte de a porta numărul și de a schimba furnizorul.

## ***Cât costă portarea?***

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

ROMTELECOM nu îți va factura costurile ocazionate de portarea numărului dintr-o altă rețea.

Costurile proprii ale ROMTELECOM determinate de portarea numărului dintr-o altă rețea în rețeaua ROMTELECOM sunt suportate integral de către ROMTELECOM.

## ***Cum se poartă numărul?***

Atunci când te hotărăști să devii clientul ROMTELECOM, dar dorești să îți păstrezi numărul de telefon pe care îl ai acum ca abonat al altui operator, trebuie doar să faci o cerere către ROMTELECOM. Acesta va întreprinde toate demersurile necesare portării numărului.

Se pot porta următoarele categorii de numere:

- **numerele de telefonie fixă** - orice abonat de telefonie fixă poate să își păstreze numărul de telefon atunci când dorește să renunțe la abonamentul la un furnizor și să se aboneze la alt furnizor de servicii de telefonie fixă. Numerele de telefonie fixă se pot porta doar în interiorul aceluiași județ sau în interiorul municipiului București.
- **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 de plată (postpaid sau prepaid) sau de tipul de servicii furnizate (voce, fax, transmisiuni de date).

- **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) și pe numerele personale universale (de tip 0802) și serviciilor cu tarif special (de tip 0900, 0903 și 0906); utilizatorii acestor servicii vor putea păstra numărul de telefon atunci când solicită transferul de la un furnizor la altul, cu condiția păstrării 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](#)

### ***Cât durează portarea numărului?***

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

Portarea numărului tău nu se va face înainte a 8-a zi lucrătoare de la data depunerii cererii de portare, urmând ca ziua exactă să o stabilești cu ROMTELECOM.

În ziua în care se va efectua portarea efectivă, serviciul de telefonie nu va fi disponibil pentru maxim 5 ore.

### ***Cine și cum te informează?***

Companiile de telefonie 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

ANC îți stă la dispoziție la telefon 0372 845 845 și email [relatii\\_cu\\_publicul@anrcti.ro](mailto:relatii_cu_publicul@anrcti.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 ROMTELECOM, prin:

- serviciul de relații cu clienții disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână (serviciul Informații **1930**)
- publicarea pe internet ([www.romtelecom.ro](http://www.romtelecom.ro), [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro) )
- alte mijloace de informare (disponibile în magazine)

ANC 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 ROMTELECOM 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 protejează?***

În cazul în care întâlnești orice dificultăți pe parcursul procesului de portare poți contacta Autoritatea Națională pentru Comunicații la numerele de telefon 0800 855 855 sau 0372 845 845, la email [relatii\\_cu\\_publicul@anrcti.ro](mailto:relatii_cu_publicul@anrcti.ro) sau direct la sediul ANC din Str. Delea Nouă nr. 2, sector 3, București.

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

FORMULARELE DE CARE AI NEVOIE:

## CERERE DE PORTARE

### Identificarea cererii<sup>1</sup>

(nr. de înregistrare, data înregistrării, alte elemente)

### Identificarea solicitantului

(solicitantul trebuie să fie titularul contractului de furnizare a serviciului de telefonie furnizat prin intermediul numărului/numerelor pentru care se solicită portarea)

Persoană fizică

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

Persoană juridică

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

<sup>1</sup> Se completează de furnizorul de servicii de telefonie destinate publicului la care se poartă numărul.

<sup>2</sup> Se completează cu numărul contractului numai dacă abonatul nu are cod client

<sup>3</sup> Completarea acestei rubrici este opțională.

## Obiectul cererii

*Numărul/n umerele pentru care se solicită portarea <sup>4</sup>	Adresa la care este furnizat serviciul de telefonie prin intermediul numărului/numerelor pentru care se solicită portarea (după caz)	Intervalul de portare <sup>5</sup>		Observații <sup>6</sup>	Alte informații <sup>7</sup>
		Momentul inițial (dată, oră)	Momentul final (dată, oră)		

**\* Se completează în cazul portării numerelor geografice, al numerelor independente de locație și al numerelor nongeografice, altele decât cele pentru servicii de telefonie mobilă, dacă este cazul.**

**Numărul/ numerele pentru care se solicită portarea <sup>3</sup>	Serie SIM (după caz)	Tip serviciu (cu plata în avans sau ulterioară furnizării serviciului)	Intervalul de portare <sup>5</sup>		Observații <sup>6</sup>	Alte informații <sup>7</sup>
			Momentul inițial (dată, oră)	Momentul final (dată, oră)		

**\*\* Se completează în cazul portării numerelor nongeografice pentru servicii de telefonie mobilă.**

<sup>4</sup> Pentru tranșele de numere se vor completa: numărul cu care începe tranșa și numărul cu care se termină tranșa.

<sup>5</sup> Se completează de furnizorul de servicii de telefonie destinate publicului la care se poartă numărul.

<sup>6</sup> În situația în care termenul de portare este mai mare de 10 zile lucrătoare, furnizorul acceptor va preciza dacă aceasta a fost opțiunea abonatului sau a furnizorului acceptor.

<sup>7</sup> Se poate preciza tipul de acces (ex. ISDN-BRA, ISDN-PRA, PABX etc.).

<b>Furnizorul care oferă în prezent serviciul de telefonie destinat publicului</b>		<b>Furnizorul de servicii de telefonie destinate publicului la care se solicită portarea</b>	
Denumire		Denumire	
Abonatul acceptă portarea parțială <sup>8</sup>			
Abonatul NU acceptă portarea parțială			

---

<sup>8</sup> Se completează în cazul cererilor de portare pentru numere multiple.

## **Termeni și condiții**

1. Solicitantul are un contract în vigoare cu furnizorul de la care se solicită portarea (furnizor donor) pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului prin intermediul numărului sau numerelor care fac obiectul acestei cereri.

2. Solicitantul nu a transmis o altă cerere de portare, având același obiect, care este nefinalizată.

3. Furnizorul care va oferi serviciul de telefonie după portarea numărului (furnizorul acceptor) este mandatat să efectueze demersurile necesare pentru rezilierea contractului dintre solicitant și furnizorul donor prin intermediul numărului/numerelor pentru care se solicită portarea. Furnizorul acceptor este responsabil față de solicitant cu privire la realizarea portării.

4. Contractul cu furnizorul donor încetează în momentul finalizării cererii de portare. Rezilierea contractului între solicitant și furnizorul donor se va face cu respectarea condițiilor prevăzute în contractul respectiv. Portarea numărului/numerelor nu aduce atingere obligațiilor abonatului și furnizorului donor rezultate din contractul încheiat, născute și neexecutate anterior încetării acestuia. În cazul serviciilor de telefonie mobilă pentru care plata se realizează în avans, creditul existent în momentul realizării portării nu va putea fi recuperat de către solicitant.

5. În urma portării, solicitantul va păstra numărul, iar serviciul va fi oferit de .....(*denumire furnizor acceptor*), conform unui contract încheiat pentru furnizarea de servicii de telefonie destinate publicului între furnizorul acceptor și solicitant.

6. Furnizorul acceptor va comunica solicitantului intervalul de portare și perioada de întrerupere a serviciului cu cel puțin 24 ore înainte de momentul inițial al intervalului de portare stabilit prin cerere. În cazul în care portarea nu va putea fi realizată, furnizorul acceptor va informa solicitantul cu cel puțin 24 ore înainte de momentul convenit pentru realizarea portării (indicând și motivul refuzului). Serviciul de telefonie va fi furnizat în continuare de către furnizorul donor.

7. Solicitantul poate renunța la cerere cel mai târziu cu 24 de ore înainte de momentul convenit pentru realizarea portării. În cazul revocării cererii după acest moment, portarea va fi finalizată, urmând să fie inițiat, la cererea abonatului, un nou proces de portare.

8. Pentru portarea numărului, solicitantului i se va percepe un tarif de portare în cuantum de ..... În situația renunțării la cererea de portare după data limită stabilită conform pct. 7 și inițierea unei noi cereri de portare, solicitantul va datora atât un tarif de portare furnizorului acceptor, cât și un tarif de portare furnizorului donor (care în urma renunțării la portare devine furnizor acceptor).

9. Solicitantul acceptă că există posibilitatea întreruperii temporare a serviciului, în timpul căreia nu vor putea fi originate apeluri, inclusiv apeluri de urgență. Această întrerupere nu poate depăși, de regulă, 4 ore în cazul numerelor nongeografice pentru servicii de telefonie mobilă și 5 ore, în cazul numerelor geografice și al numerelor nongeografice, altele decât cele pentru servicii de telefonie mobilă.

10. Solicitantul este de acord cu prelucrarea automată a datelor cu caracter personal, potrivit legislației în vigoare aplicabile, în măsura în care acest lucru este necesar în vederea realizării portării.

11. Solicitantul declară că informațiile furnizate prin prezenta cerere sunt complete și corecte.

---

**Documente anexate, dacă este cazul:**

1. Copie de pe actul de identitate;
2. Copie de pe ultima factură emisă de furnizorul donor;
3. În cazul reprezentării persoanelor fizice, procura sub semnătură privată în original.

**Solicitant/reprezentant  
acceptor**

Nume și prenume:

Semnătura:

Ștampila (în cazul persoanelor juridice):

Data:

**Reprezentant**

Nume și prenume:

Semnătura:

Ștampila:

Data:

**furnizor**

Completată în 2 exemplare, pentru solicitant și furnizorul acceptor.

**CERERE DE ANULARE A PORTĂRII**

**Identificarea cererii<sup>9</sup>**

(nr. de înregistrare, data înregistrării, alte elemente)
--

**Identificarea solicitantului**

(solicitantul trebuie să fie titularul contractului de furnizare a serviciului de telefonie furnizat prin intermediul numărului/numerelor pentru care se solicită portarea)

Persoană fizică

Nume și prenume	
Act de identitate (B.I./C.I./pașaport)	
Cod numeric personal	
Domiciliu	
Cod client (Număr contract de furnizare a serviciului de telefonie) <sup>10</sup>	
Telefon de contact	
E-mail <sup>11</sup>	
Reprezentant (dacă este cazul)	
Nume și prenume	
Act de identitate (B.I./C.I./pașaport)	
Telefon de contact	
E-mail <sup>3</sup>	

Persoană juridică

Denumire	
Cod unic de înregistrare	
Sediul	
Cod client (Număr contract de furnizare a serviciului de telefonie) <sup>2</sup>	
Telefon de contact	
Fax <sup>3</sup>	
Reprezentant legal	
Nume și prenume	
Act de identitate	

<sup>9</sup> Se completează de furnizorul de servicii de telefonie destinate publicului la care se poartă numărul.

<sup>10</sup> Se completează cu numărul contractului numai dacă abonatul nu are cod client

<sup>11</sup> Completarea acestei rubrici este opțională.

(B.I./C.I./pașaport)	
Telefon de contact	
E-mail <sup>3</sup>	

### Obiectul cererii

Numărul/ numerele pentru care se solicită anularea portării <sup>12</sup>	Adresa la care este furnizat serviciul de telefonie prin intermediul numărului/numerelor pentru care se solicită portarea/număr cartelă SIM (după caz)	Datele de identificare ale cererii de portare	Observații	Alte informații

Furnizorul care oferă în prezent serviciul de telefonie destinat publicului		Furnizorul de servicii de telefonie destinate publicului la care s-a solicitat portarea	
Denumire		Denumire	

<sup>12</sup> Pentru tranșele de numere se vor completa: numărul cu care începe tranșa și numărul cu care se termină tranșa.

### **Termeni și condiții**

1. Furnizorul acceptor este mandatat să efectueze demersurile necesare în vederea anulării cererii de portare.
2. În urma anulării cererii de portare, solicitantul va păstra numărul, iar serviciul va fi oferit în continuare de către furnizorul donor.
3. Solicitantul poate depune cererea de anulare a portării cel mai târziu cu 24 de ore înainte de momentul convenit pentru realizarea portării. În cazul revocării cererii după acest moment, portarea va fi finalizată, urmând să fie inițiat, la cererea abonatului, un nou proces de portare.
4. Solicitantul este de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal, potrivit legislației în vigoare, în măsura în care acest lucru este necesar pentru anularea cererii de portare.
5. Solicitantul declară că informațiile furnizate în prezenta cerere sunt complete și corecte.

### **Documente anexate, dacă este cazul:**

1. Copie de pe actul de identitate;
2. Copie de pe ultima factură emisă de furnizorul donor;
3. În cazul reprezentării persoanelor fizice, procura sub semnătură privată în original.

#### **Solicitant/reprezentant acceptor**

Nume și prenume:  
Semnătura:  
Ștampila (în cazul persoanelor juridice)  
Data:

#### **Reprezentant**

Nume și prenume:  
Semnătura:  
Ștampila:  
Data:

#### **furnizor**

Completată în 2 exemplare, pentru solicitant și furnizorul acceptor.