



Despre portabilitate – Ghidul utilizatorului

Portabilitatea numerelor de telefon iti permite sa iti pastrezi numarul de telefon atunci cand schimbi rețeaua, fie ca detii o cartela reincarcabila (prepaid) sau un abonament (cu plata ulterior furnizarii serviciilor/postpaid).

Astfel, daca ai utilizat pana acum serviciile altui operator de telefonie mobila si doresti ca de acum inainte sa utilizezi serviciile Telekom Romania Mobile Communication S.A. ("Telekom"), poti solicita portarea numarului in rețeaua Telekom, urmand astfel sa pastrezi numarul alocat anterior. Precizam ca portarea in rețeaua Telekom se poate realiza **exclusiv** la un abonament pentru care plata se realizeaza ulterior furnizarii serviciilor (postpaid).

Exista 2 (doua) tipuri de portare:

- Cu numar temporar - cand ai optiunea de a primi un numar de telefon temporar de la Telekom pentru a putea sa utilizezi serviciile contractate de la Telekom inainte ca numarul tau sa se porteze in rețeaua Telekom.
- Fara numar temporar - cand vei putea folosi serviciile Telekom pe numarul tau in situatia in care portarea lui in rețeaua Telekom se realizeaza cu succes.

Indiferent daca in alta rețea ai fost client postpaid sau prepaid, acum poti alege sa fii client postpaid in rețeaua Telekom.

Oferta Telekom valabila pentru tine este cea disponibila la momentul semnarii contractului de abonament.

Daca doresti sa portezi in rețeaua Telekom un numar de abonament atunci trebuie sa faci dovada faptului ca esti titularul contractului de servicii aferent numarului pentru care soliciti portarea prin prezentarea urmatoarelor documente/informatii:

- ultima factura aferenta numarului de telefon pentru care soliciti portarea;
- documentul tau de identitate si, daca ai carte electronica de identitate, documentul din care rezulta adresa de domiciliu, ambele in original;
- cartela SIM.

In cazul in care esti client business, ti se vor solicita si alte documente necesare in vederea incheierii contractului de abonament.

Daca doresti sa portezi un numar de cartela prepaid trebuie sa fii eligibil pentru activarea serviciilor Telekom si sa prezinti :

- cartela SIM;
- documentul tau de identitate si, daca ai carte electronica de identitate, documentul din care rezulta adresa de domiciliu, ambele in original.

In cazul in care esti client business, ti se vor solicita si alte documente necesare in vederea incheierii contractului de abonament.

La incheierea contractului de abonament pentru numarul pe care vrei sa-l portezi exista posibilitatea de a-ti fi solicitate si alte acte fata de cele mentionate mai sus, plati in avans sau depozite (garantii).

Pentru ca numarul tau sa poata fi portat in rețeaua Telekom cartela SIM trebuie sa nu fie dezactivata, blocata, declarata furata sau pierduta si sa nu fie implicata intr-un alt proces de portare aflat in derulare.

TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS S.A.

Bd. Expoziției, nr. 1C, clădirea B1, etajele 1, 2 și 3, Sector 1, cod poștal 012101, București, România

Telefon pentru clienti persoane fizice (consumatori): +40 21 404 1234 | Telefon pentru clienti business: 1933 | Internet: mobile.telekom.ro

Nr. Înreg. Reg. Com.: J40/433/1999 | CUI: 11952970, CIF: RO11952970 | Capital social subscris și vărsat 409.059.998,27 lei

Portarea in reseaua Telekom se solicita prin completarea si semnarea unei cereri de portare in formatul stabilit de lege, cerere disponibila la orice magazin Telekom sau partener Telekom, precum si pe site-ul Telekom [aici](#).

Daca ai solicitat portarea in reseaua Telekom, vei fi tinut la curent despre stadiul fiecarei etape a procesului de portare prin mesaje SMS ce vor fi transmise la numarul ce se doreste portat sau la primul numar de telefon inregistrat in cererea de portare, in caz ca doresti sa portezi mai multe numere in acelasi timp.

Procesul de portare a numarului va fi finalizat in termen de maximum 3 zile lucratoare de la data transmiterii unei cereri acceptate atat de furnizorul acceptor, cat si de furnizorul donor, cu exceptia cazului in care ai solicitat ca portarea sa se realizeze intr-un termen mai lung respectiv a cazului in care conectarea/deconectarea implica realizarea unor operatiuni complexe care necesita o perioada mai mare de timp. In acest ultim caz termenul maxim de portare este de 25 de zile lucratoare de la data depunerii cererii de portare.

In ziua in care se va efectua portarea efectiva, serviciul de telefonie nu va fi disponibil temporar.

In cazul in care solicitati portare cu numar temporar, iar aceasta nu se finalizeaza cu succes, vei fi contactat de catre un reprezentant Telekom in vederea obtinerii acordului de continuare a contractului pentru numarul temporar. Daca nu confirmi optiunea de pastrare a numarului temporar, in termen de 30 de zile de la ultima zi a intervalului de portare prevazut in cererea de portare initiala, acesta va fi inchis in termen de 24 de ore de la data inregistrarii de catre Telekom a refuzului tau de continuare si contractul va inceta de drept in privinta respectivului numar. In acest caz, obligatiile tale privitoare la plata contravalorii serviciilor de comunicatii electronice prestate pana la data incetarii contractului pentru numarul respectiv (in cazul in care contractul continua pentru alte numere), precum si, daca este cazul, conditiile de plata sau de returnare a terminalelor raman in vigoare si pe deplin aplicabile.

Ai dreptul de a anula cererea de portare cel mai tarziu cu 24 de ore inainte de ora initiala a ferestrei stabilite pentru realizarea portarii. In acest sens, este necesar sa depui o cerere de anulare a cererii de portare, in formatul stabilit de lege, cerere disponibila la orice magazin Telekom sau partener Telekom, precum si pe site-ul Telekom [aici](#). In cazul in care cererea de anulare a portarii este formulata ulterior termenului mentionat anterior, portarea nu va mai putea fi anulata.

Telekom pune la dispozitie mai multe modalitati de contact unde poti solicita portarea la un abonament, anularea cererii de portare precum si obtinerea de informatii cu privire la portabilitate:

- In orice magazin Telekom sau partener
- Pe website-ul Telekom, completand numarul de telefon urmand sa fii sunat de catre un agent pentru a se prezenta procesul si a incepe demersurile procesului de portare la distanta
- La serviciul relatii cu clientii, care este disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana:
 - pentru clientii persoane fizice (consumatori) prin apel la 1234 (numar apelabil doar din reseaua Telekom, gratuit) sau 0766.12.1234 (apel gratuit din reseaua Telekom si taxabil din alte retele din Romania si din afara tarii) sau 021.404.1234 (apel taxabil) sau la 1616 (Info Rapid apel taxabil cu 1,95 EURO cu TVA inclus/apel din reseaua Telekom)
 - pentru clientii business prin apel la 1933, numar apelabil gratuit din reseaua Telekom si la tarif normal din alte retele nationale.
- pe e-mail:
 - pentru clientii persoane fizice (consumatori): info_TKRM@telekom.ro;
 - pentru clientii business: clientiB2B@telekom.ro.

În cazul în care întâlnești orice dificultăți pe parcursul procesului de portare poți contacta și Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) prin intermediul mijloacelor de contact puse la dispoziție pe <https://www.ancom.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, administrată de către ANCOM.