

Portarea numerelor in retea NextGen Communications

Ce este portabilitatea numerelor?

Portabilitatea numerelor este un serviciu destinat utilizatorilor de telefonie care permite abonatilor sa pastreze numarul de telefon atunci cand schimba furnizorul de servicii de telefonie.

In cazul in care un abonat doreste portarea numarului de telefon in retea NextGen (furnizor acceptor – FA) trebuie sa beneficieze de un contract activ, care sa includa obligatoriu serviciul de telefonie.

Contractul pentru furnizarea serviciului de telefonie incheiat cu furnizorul la care se renunta (furnizorul donor – FD) inceteaza in momentul portarii numarului, nu este necesara rezilierea serviciului de telefonie inainte de momentul realizarii portarii.

Cine poate solicita portarea numarului de telefon?

Portarea unui numar de telefon in retea NextGen Communications poate fi realizata exclusiv la solicitarea titularului contractului de telefonie.

Titularul de contract de la furnizorul donor trebuie sa fie acelasi cu titularul contractului cu NextGen.

Ce numar poate fi portat in retea NextGen?

NextGen poate porta doar numere geografice, de telefonie fixa.
Numerele de telefon sunt portabile in cadrul aceleiasi arii geografice (judet).
Exemplu: un numar de telefon din Giurgiu poate fi portat doar in Giurgiu.

Cat costa portarea numarului?

NextGen Communications ofera clientilor sai posibilitatea de a porta gratuit numerele de telefon, suportand integral costurile portarii.

Cum poate fi portat numarul?

Portarea se realizeaza la solicitarea abonatului (titularul contractului sau reprezentantul legal) prin prezentarea acestuia in magazinul NextGen si depunerea unei cereri de portare si a urmatoarelor documente:

- copie de pe actul de identitate
- copie de pe ultima factura emisa de furnizorul donor
- in cazul reprezentarii persoanelor fizice, procura sub semnatura privata

Cererea de portare este un formular tipizat pe care il puteti descarca accesand link-ul http://www.next-gen.ro/res/media/portare_documente/Cerere%20de%20portare.pdf

Cat dureaza portarea numarului?

Proceesul de portare este cuprins intre momentul inregistrarii cererii de portare si momentul in care apelurile pot fi finalizate corect catre numarul portat.

Termenul de finalizare a procesului de portare nu poate depasi, in conditii normale, 3 zile lucratoare. La solicitarea titularului se poate stabili o data ulterioara de portare, fara a se depasi 25 de zile de la depunerea cererii.

In ziua in care se va realiza portarea serviciul de telefonie nu va fi dispnibil maxim 4 ore.

Cum se poate anula cererea de portare?

O cerere de portare poate fi anulata exclusiv de catre persoana care a solicitat portarea numarului, prin depunerea unei cereri de anulare, cel tarziu cu 24 de ore lucratoare inainte de momentul stabilit pentru realizarea portarii.

Daca solicitantul intentioneaza sa renunte la portare dupa acest moment, portarea va fi finalizata. Revenirea la furnizorul initial se va realiza prin initierea unui nou proces de portare (cererea de portare se depune la FD, care devine astfel FA).

Cererea de anulare portare este un formular tipizat pe care il puteti descarca accesand link-ul http://www.nextgen.ro/res/media/portare_documente/Cerere%20de%20anulare%20portare.pdf

Cum afli tarifele apelurilor catre numere portate?

Companiile de telefonie au obligatia de a asigura informarea utilizatorilor cu privire la reseaua in care se afla un anumit numar și la tarifele percepute pentru apelurile catre numarul respectiv.

Informatiile vor fi puse la dispozitie gratuit, prin:

- serviciul de relatii cu clientii disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana
- publicarea pe internet (www.next-gen.ro, www.portabilitate.ro)
- alte mijloace de informare (disponibile in magazine)

ANCOM a impus furnizorilor care practica tarife diferite in functie de reseaua de destinatie a apelului obligatia de a transmite, cel putin in cazul numerelor portate, in mod gratuit, un ton distinctiv, prin care utilizatorii sa fie avertizati ca apelul respectiv este terminat in alta retea decat cea in care este originat apelul. Daca apelezi un numar portat, inainte de finalizarea apelului, se va auzi un sunet distinct.

Cine si cum protejeaza abonatii?

In cazul in care abonatii intampina dificultati pe parcursul procesului de portare pot contacta Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii la numerele de telefon 0800 855 855 sau 0372 845 845, la email relatii cu publicul@ancom.org.ro sau direct la sediul ANCOM din Str. Delea Noua nr. 2, sector 3, București.

Acest Ghid este realizat pe baza cerintelor ANCOM privitoare la informarea utilizatorilor finali cu privire la portabilitatea numerelor și a informatiilor cuprinse in pagina www.portabilitate.ro administrata de catre ANCOM.