

Termeni și condiții pentru portabilitatea numerelor

Prezentele “Termeni și condiții pentru portabilitatea numerelor” (în continuare “Condiții pentru portabilitate”) au fost elaborate în conformitate cu Regulamentul privind portabilitatea numerelor și Condițiile tehnice și comerciale, aprobate prin Hot. ANRCETI nr. 8 din 26.02.2013 și stabilesc condițiile și principiile generale de implementare și realizare a portabilității numerelor de abonat.

I. Definiții și noțiuni

1. **Administrator al bazei de date centralizate** – entitate care organizează, operează, administrează și întreține baza de date centralizată, coordonează și controlează procesul de portare a numerelor în mod centralizat, întreprinde toate măsurile în limita atribuțiilor, pentru soluționarea problemelor, ce creează obstacole în procesul de portare.
2. **bază de date centralizată** – sistem informatic care include resursele software, hardware și de comunicații adecvate și constituie o bază de date care colectează și stochează informațiile într-o formă determinată, precum și un set de funcții care realizează operațiuni asupra datelor și asigură comunicarea cu sistemele informatice ale furnizorilor de servicii publice de telefonie la portarea numerelor.
3. **bază de date operațională** – bază de date, copie a bazei de date centralizate, utilizată în timp real de furnizorul care efectuează apelul pentru rutarea corectă a apelului sau a altor mesaje către un număr portat.
4. **condiții tehnice și comerciale privind portabilitatea numerelor** – set de cerințe și obligații ce trebuie respectate în vederea implementării și realizării portării numerelor și rutării apelurilor către numerele portate.
5. **furnizor acceptor** – furnizor de servicii publice de telefonie la care se poartă un număr deținut, prin licența de utilizare a resurselor de numerotare, de către un alt furnizor de servicii publice de telefonie și atribuit unui abonat.
6. **furnizor donor** – furnizor de servicii publice de telefonie care are dreptul de a utiliza, prin licența de utilizare a resurselor de numerotare, blocul de numere care conține numărul pentru care se solicită portarea (furnizor donor inițial); în cazul portării succesive a aceluiași număr, furnizorul donor este furnizorul de servicii publice de telefonie la care a fost portat în prealabil numărul pentru care se solicită portarea.
7. **portabilitatea numărului** – posibilitatea unui abonat de a-și păstra numărul atunci când schimbă furnizorul de servicii publice de telefonie.
8. **proces de portare** – proces cuprins între momentul primirii de la un abonat a cererii de portare a numărului și momentul în care apelurile pot fi finalizate cu succes de la/spre numărul portat.

De asemenea, sunt aplicabile și definițiile stabilite în Regulamentul pentru portabilitatea numerelor, Legea comunicațiilor electronice nr. 241-XVI din 15.11.2007 precum și alte acte normative din domeniu.

II. Condițiile de portare a numerelor

1. Portarea numărului / numerelor se realizează doar în baza cererii depuse în acest sens de către abonatul serviciilor publice de telefonie către furnizorul acceptor, prin completarea obligatorie a unui formular-tip care se va conține în condițiile tehnice și comerciale.
2. Formularul tip al cererii de portare este disponibil ca Anexă la acest document.
3. Cererea de portare reprezintă totodată documentul prin care solicitantul împuternicește (mandatează) furnizorul acceptor să efectueze toate demersurile pentru rezilierea contractului cu privire la furnizarea serviciilor de telefonie prin intermediul numărului respectiv, semnat între abonatul care solicită portarea și furnizorul donor.
4. Întru asigurarea validării cererii de portare, furnizorul acceptor are dreptul să solicite și să verifice informația și setul de documente stabilit de Condițiile tehnice și comerciale. Astfel, furnizorul acceptor trebuie să verifice cel puțin:

- actul de identitate al solicitantului sau documentele de înregistrare a acestuia în calitate de persoană juridică sau persoană fizică care desfășoară activitate de antreprenoriat sau profesionistă, după caz;
 - actul de identitate al reprezentantului legal al solicitantului și împuternicirile acestuia, după caz;
 - cartela SIM aferentă numărului / numerelor pentru care se solicită portarea;
 - numărul / numerele care fac(e) obiectul cererii de portare pe baza identificării liniei apelatului (CLI – Calling Line Identification);
 - după caz, codul PUK al cartelei SIM sau USIM.
5. Furnizorul acceptor nu este în drept să refuze realizarea portării decât în cazul în care refuză, în general, conectarea altor solicitanți și furnizarea serviciilor publice de telefonie către aceștia, sau în cazul lipsei posibilităților tehnice, sau existenței datoriilor abonatului față de acesta.
6. Furnizorul donor are dreptul să refuze realizarea portării în următoarele cazuri:
- cererea nu este completă sau este completată incorect;
 - datele de identificare ale solicitantului sunt incorecte sau nu corespund datelor abonatului numărului pentru care se solicită portarea;
 - numărul nu face parte din blocurile de numere portabile;
 - au fost primite mai multe cereri de portare pentru același număr;
 - numărul nu se află în rețeaua furnizorului donor ca urmare a cesionării sau a portării sau numărul nu este atribuit de furnizorul donor unui abonat;
 - cartela SIM, USIM sau R-UIM, pentru numerele pentru care se solicită portarea, sunt declarate pierdute sau furate;
 - dacă de pe numărul utilizat pentru furnizarea de servicii de telefonie mobilă, prin intermediul cartelelor preplătite, nu a fost efectuat nici un apel.
7. Procesul de portare nu poate depăși 5 zile lucrătoare, cu excepția cazului când abonatul solicită realizarea procesului de portare într-un termen mai lung, dar care nu poate depăși 30 de zile calendaristice sau când conectarea abonatului și începerea furnizării serviciilor de telefonie destinate publicului de către furnizorul acceptor se realizează într-un termen mai lung.
8. Cererea validă (acceptată de către furnizorul acceptor) de portare a numărului nu mai poate fi revocată, de către abonatul solicitant, mai târziu de o zi lucrătoare înainte de data stabilită pentru realizarea portării numărului.
9. Contractul încheiat între furnizorul donor și abonat cu privire la furnizarea serviciilor prin intermediul numărului care a fost portat încetează în momentul finalizării procesului de portare, urmând ca din acest moment serviciile să fie furnizate prin intermediul numărului portat de către furnizorul acceptor, în conformitate cu prevederile contractului încheiat în prealabil între furnizorul acceptor și abonat.

III. Condițiile tehnice și comerciale

1. Condițiile tehnice și comerciale au fost aprobate de către Agenție prin Hotărârea nr. 8 din 26.02.2013 și sunt disponibile online pe www.portare.md.

IV. Tarife

1. Procedura de portare este gratuită. Utilizarea ulterioară a serviciilor prestate de către Furnizor presupune aplicarea tarifelor în vigoare conform Ofertei de prețuri disponibile pe www.moldcell.md.

V. Informarea utilizatorilor

1. Pentru informarea utilizatorilor furnizorul Acceptor va utiliza oricare din următoarele modalități:
- publicarea, inclusiv pe paginile de Internet;
 - expedierea SMS cu caracter informativ și/sau apelarea utilizatorilor de către un reprezentant al serviciului relații cu clienții.

2. De asemenea utilizatorul final va putea oricând apela serviciul de relații cu utilizatorii ale furnizorului Acceptor pentru primirea informațiilor cu privire la portabilitate: serviciul automat de informații – 444 (mobil), 022 444444 (fix).
3. La efectuarea unui apel voce către un număr portat, utilizatorii finali sunt înștiințați printr-un ton distinctiv că li se poate percepe un alt tarif decât cel pe care, în mod obișnuit, l-ar fi așteptat să-l achite apelând un anumit număr mobil sau fix.
4. În caz de expediere SMS și MMS, informarea utilizatorului despre rețeaua de destinație prin intermediul unui serviciu automat de mesagerie sau prin ton distinctiv nu este posibilă.

VI. Confidențialitatea datelor

1. În procesul de portabilitate a numărului, datele cu caracter personal, transmise de către utilizator furnizorului acceptor pentru realizarea portabilității numărului său, vor fi prelucrate de către furnizorii de comunicații electronice și Administrator în conformitate cu prevederile Legii cu privire la protecția datelor cu caracter personal nr. 133 of 08.07.2011.
2. Acces la datele ce țin de numerele portate și care nu au legătură cu rutarea, utilizate de NPCDB în procesul de rutare nu vor fi disponibile pentru alți utilizatori, cu excepția furnizorului Acceptor și furnizorului Donor. Altă informație care nu ține de procesul de rutare a apelurilor, poate fi obținută de utilizatori, în conformitate cu prevederile legale.

VII. Responsabilități

1. Limita răspunderii furnizorului de comunicații electronice este stabilită în contractul de abonament, Regulamentul cu privire la portabilitatea numerelor, Condițiile tehnice și comerciale, precum și alte acte normative din domeniu.
2. Pretențiile cu privire la portabilitatea numerelor urmează a fi adresată furnizorului Acceptor și vor fi soluționate în termenii și modul prevăzut de legislația în vigoare.
3. Cererea de compensare a utilizatorilor finali în cazul întâzierilor survenite în portarea numărului sau în cazul portării abuzive efectuate de acesta, va fi examinată de către furnizorul acceptor doar la solicitarea scrisă a utilizatorului final.
4. În cazul în care furnizorul acceptor se face vinovat de întârziere la portare sau de portare abuzivă, și este obligat să achite o compensație utilizatorului final, aceasta compensație poate fi oferită utilizatorului final sub formă de servicii de comunicații electronice sau în numerar, la discreția furnizorului Acceptor.

Declarații:

- Am făcut cunoștință cu drepturile și obligațiile mele stabilite în prezentele Condiții de portabilitate și sunt de acord cu acestea.
- Sunt de acord cu colectarea datelor mele cu caracter personal și prelucrarea acestora în vederea realizării portabilității numărului meu conform cererii depuse.
- Sunt de acord cu primirea mesajelor cu caracter informativ cu privire la serviciile și produsele companiei Moldcell.

Condiții speciale

Condiții speciale minime de portare a numărului („Condiții Speciale”)

1. Portarea numărului presupune deconectarea numărului de la rețeaua operatorului donor (actualul furnizor de servicii de comunicații electronice prin intermediul numărului care urmează să fie portat) și conectarea acestuia la rețeaua operatorului acceptor. Prin cererea de portare, clientul împuternicește operatorul acceptor să efectueze toate demersurile pentru rezilierea contractului cu privire la furnizarea serviciilor de telefonie prin intermediul numărului respectiv, semnat între client și operatorul donor. La data finalizării portării, raporturile contractuale între client și operatorul donor cu privire la furnizarea de servicii de comunicații electronice prin intermediul numărului respectiv încetează. Înainte de finalizarea portării, operatorul acceptor va încheia cu clientul un contract de furnizare a serviciilor prin intermediul numărului portat și/sau va elibera clientului o nouă cartelă SIM, în funcție de natura serviciului (înregistrat sau neînregistrat (anonim)). Ca urmare a portării, clientul va păstra numărul, iar serviciul va fi oferit de operatorul acceptor pe baza contractului încheiat cu clientul.
2. O cerere de portare poate conține un singur număr individual, pentru orice categorie de resurse de numerotare, sau mai multe numere individuale (indiferent dacă acestea reprezintă o tranșă continuă sau nu) pe care clientul dorește să le porteze împreună, cu condiția ca acestea să aparțină aceleiași categorii de resurse de numerotare (numere fixe geografice, numere independente de locație și numere mobile). În cazul numerelor geografice și a numerelor independente de locație, acestea trebuie să fie instalate la aceeași locație. În cazul în care clientul solicită printr-o singură cerere portarea împreună a mai multor numere individuale și nu vor fi întrunite condițiile necesare pentru realizarea portării a cel puțin unui număr inclus în asemenea cerere, cererea de portare va fi respinsă în întregime pentru toate numerele incluse în cerere.
3. Portarea numerelor aferente unei cartele Dual SIM nu poate fi realizată decât concomitent (prin depunerea unei singure cerere de portare pentru ambele numere). Dacă se dorește portarea separată a unor asemenea numere, clientul trebuie în prealabil să înlocuiască cartela Dual SIM cu cartele SIM separate pentru fiecare număr.
4. Clientul poate alege ca portarea numărului să fie realizată în termen de 5 zile lucrătoare sau la o oră exactă dintr-o zi lucrătoare ulterioară, dar nu mai târziu de penultima zi lucrătoare a termenului de 30 de zile calendaristice, cu excepția zilei de marți în intervalul 00:00 – 06:00. Termenii indicați intră în vigoare din momentul validării cererii de portare de către administratorul bazei de date centralizate.
5. Operatorul acceptor va accepta (înregistra) cererea de portare și o va transmite către administratorul bazei de date centralizate în termen de 24 ore din momentul depunerii cererii (72 ore în cazul numerelor de telefonie fixă), cu excepția următoarelor cazuri:
 - a. Existența unei datorii restante ale clientului față de operatorul acceptor;
 - b. Nerespectarea de către client a cerințelor pentru încheierea unui contract privind furnizarea serviciilor de comunicații electronice respective cu Operatorul acceptor;
 - c. Operatorul acceptor refuză conectarea și furnizarea serviciilor de comunicații electronice respective către toți clienții;
 - d. Absența posibilității tehnice de a realiza portarea.
6. În cazul în care Clientul depune mai multe cereri de portare a unuia și aceluiași număr la diferiți operatori acceptatori, va fi transmisă operatorului donor spre validare și executare doar acea cerere care va fi prima validată de administratorul bazei de date centralizată, iar restul cererilor vor fi respinse.
7. Cererea de portare este pasibilă de executare sub rezerva acceptării exprese sau tacite a acesteia de către operatorul donor, în conformitate cu prevederile legale.
8. Din momentul acceptării cererii de portare de către operatorul donor, operatorul donor nu va mai accepta cereri din partea clientului care conduc la schimbarea datelor care permit identificarea titularului numărului, cu excepția schimbării cartelei SIM, iar procesul de portare va continua până la finalizarea sau anularea procesului de portare.
9. Clientul are dreptul de a revoca cererea sa de portare cel târziu cu 1 zi lucrătoare înainte de data și ora stabilită pentru realizarea portării, prin depunerea cererii de revocare (anulare) a portării la operatorul acceptor.
10. Operatorul acceptor va informa clientul privind evoluția procesului de portare, și anume acceptarea (înregistrarea) sau respingerea cererii de portare de către operatorul acceptor, validarea sau respingerea cererii de către administratorul bazei de date centralizate, acceptarea sau respingerea cererii de către operatorul donor, finalizarea portării de către operatorul acceptor, executarea cererii de revocare a cererii de portare sau respingere a acesteia, posibila întârziere a finalizării portării. În cazul acceptării cererii de portare (portare în termen de 5 zile lucrătoare) de către operatorul donor, operatorul acceptor va informa clientul cu privire la data și ora exactă a portării. În cazul respingerii cererii, operatorul acceptor va informa clientul cu privire la motivele respingerii. Informarea va fi făcută, la alegerea operatorului acceptor, direct la punctul unde a fost depusă cererea sau prin altă modalitate, cum ar fi prin intermediul telefonului de contact, prin apelare sau transmiterea unui SMS, sau prin poșta electronică.
11. Termenul maxim de întrerupere a serviciului (indisponibilitate a serviciului) este de 24 de ore, începând cu data și ora stabilită pentru realizarea portării.
12. Pentru a beneficia de serviciile de comunicații electronice mobile ale operatorului acceptor prin intermediul numărului portat, clientul va trebui să înlocuiască, în echipamentul terminal, cartela SIM a operatorului donor cu cartela SIM eliberată de operatorul acceptor. Echipamentul terminal utilizat de client pentru a beneficia de serviciile de comunicații electronice mobile ale operatorului acceptor trebuie să fie compatibil cu aceste servicii.
13. Taxa pentru portare, percepută de operatorul acceptor, este de _____ (suma sau gratis) _____, plătită _____ (la momentul sau până la) _____.
14. Pentru întârzierea realizării portării, clientul are dreptul să solicite operatorului acceptor, în scris, achitarea unei penalități în mărimea echivalentului a 100 (una sută) lei pe zi, care se oferă, la alegerea operatorului acceptor, în numerar sau prin creditarea contului telefonic (Internet, după caz). Penalitatea se oferă în termen de 30 (treizeci) zile de la data depunerii cererii respective.
15. Furnizorii din Republica Moldova au obligația de a informa, prin ton distinctiv, clienții care efectuează apeluri din rețeaua lor atunci când aceștia apelează un număr implementat într-o altă rețea de comunicații electronice. Această obligație nu se aplică la trimiterea de SMS și MMS. Clienții pot verifica cărei rețele aparține un anumit număr consultând pagina Internet: www.anrceti.md/_____.