

**SINTEZA OBSERVAȚIILOR**  
**la proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și**  
**Reglementare în Comunicații privind modificarea și completarea unor**  
**reglementări din domeniul portabilității numerelor**

Perioada de consultare pentru proiectul Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații privind modificarea și completarea unor reglementări din domeniul portabilității numerelor, publicat pe pagina de internet a Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (în continuare, *ANCOM*) la data de 8 februarie 2012, s-a încheiat la data de 9 martie 2012.

Prin proiectul supus consultării ANCOM propune modificarea Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații nr. 144/EN/2006 privind implementarea portabilității numerelor, cu modificările și completările ulterioare, respectiv modificarea și completarea Anexei la Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Reglementare în Comunicații și Tehnologia Informației nr. 3.444/2007 privind adoptarea Condițiilor tehnice și comerciale de implementare a portabilității numerelor, cu modificările ulterioare.

Modificările și completările propuse reflectă noile prevederi legale adoptate prin Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, dar vizează și o serie de aspecte rezultate din practică sau ca urmare a diversificării ofertelor de servicii ale furnizorilor. De asemenea, modificările și completările propuse vizează optimizarea anumitor procese asociate portabilității numerelor, în lumina experienței acumulate pe parcursul celor 3 ani de la implementarea portabilității numerelor.

În conformitate cu dispozițiile art. 135 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, ANCOM are obligația de a publica, pe pagina sa de internet, cu respectarea principiului confidențialității, un material de sinteză a observațiilor primite cu privire la măsurile supuse consultării în care va preciza și poziția sa față de aceste observații.

Observațiile primite în cursul perioadei de consultare cu privire la proiectul Deciziei președintelui ANCOM privind modificarea și completarea unor reglementări din domeniul portabilității numerelor se referă la următoarele aspecte:

**1. Termenul de intrare în vigoare al reglementării supuse consultării**

Având în vedere faptul că implementarea modificărilor și completărilor aduse legislației secundare din domeniul portabilității numerelor necesită adaptarea sistemelor tehnice ale furnizorilor de servicii de comunicații electronice, în scopul asigurării intervalului de timp necesar pregătirii acestora, ANCOM a propus ca intrarea în vigoare deciziei supuse

consultării să se realizeze la expirarea unui termen de 3 luni de la publicarea acesteia în Monitorul Oficial al României.

Cu toate acestea, majoritatea furnizorilor care au transmis observații în cursul perioadei de consultare au solicitat prelungirea termenului de la care decizia va intra în vigoare, propunând extinderea acesteia cu 1-3 luni, invocând imperativul implementării unor soluții de ordin tehnic și cel al modificării în acest sens a unor înțelegeri contractuale.

Luând în considerare argumentele expuse, ANCOM a decis să extindă termenul de intrare în vigoare a deciziei propuse la 4 luni de la data publicării acesteia în Monitorul Oficial al României. Prin urmare a fost modificat, în mod corespunzător, art. IV din prezentul proiect de decizie.

## **2. Informarea utilizatorilor finali prin transmiterea unui ton distinctiv în cazul apelurilor către numerele portate**

Prin reglementarea supusă consultării, ANCOM a propus extinderea obligației de a transmite tonul distinctiv în cazul furnizorilor care practică tarife distincte în funcție de rețeaua de destinație pentru apelurile în afara rețelei proprii. În asemenea situații, furnizorii care asigură originarea apelurilor ar trebui să transmită tonul distinctiv atât pentru numerele portate din propria rețea, cât și pentru cele portate din celelalte rețele, cu excepția acelor portate din rețeaua pentru care abonatului i s-ar fi aplicat tariful cel mai mare. Alternativ, furnizorii, indiferent de situația în care se află, vor avea și posibilitatea de a asigura tonul distinctiv pentru toate numerele portate.

O primă observație privitoare la acest aspect vizează faptul că implementarea oricăreia dintre cele două variante propuse de ANCOM este complexă din punct de vedere tehnic și implică dezvoltări tehnice costisitoare, neproporționale cu scopul urmărit. Potrivit acestui punct de vedere, singura soluție viabilă pentru furnizori ar fi renunțarea la diferențierea tarifelor în funcție de destinație pentru apelurile în afara rețelei, în acest context utilizatorii finali fiind afectați prin restrângerea posibilităților de a li se oferi pachete comerciale personalizate.

În cuprinsul documentului de Expunere de motive la prezentul proiect de decizie ANCOM s-a referit la situațiile de aplicabilitate a tarifelor distincte în funcție de rețeaua de destinație în sens generic, prin urmare a luat în considerare numai tarifele incluse în cadrul unor oferte publice de servicii de comunicații electronice. Existența unor pachete comerciale personalizate, rezultate în urma unor negocieri între furnizorii de servicii de comunicații electronice și utilizatorii finali (cum este cazul, de exemplu, al ofertelor negociate cu clienții business) și care au drept consecință aplicarea unor tarife distincte în funcție de rețeaua de destinație, nu atrage incidența dispozițiilor referitoare la extinderea obligației de a asigura tonul distinctiv și pentru numerele portate din celelalte rețele, altele decât rețeaua de originare.

Totuși, luând în considerare necesitatea de a preîntâmpina eventuale dificultăți de interpretare, ANCOM a completat pct. 8.3 al Anexei la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007 în sensul precizării exprese că obligația de inserare a tonului distinctiv pentru numerele portate din alte rețele decât rețeaua de originare este incidentă numai în cazul furnizorilor care aplică tarife distincte pentru diferite rețele de destinație în cadrul unor oferte publice. Cu toate acestea, în cazul în care tarifele diferite aplicabile apelurilor către diverse rețele sunt rezultatul unor negocieri individuale ANCOM apreciază necesar ca furnizorii de servicii de comunicații electronice să informeze acești clienți, cel puțin în cuprinsul

contractului, despre faptul că pentru apelarea numerelor portate din rețeaua pentru care li s-a oferit un tarif preferențial se vor percepe tarife mai ridicate.

O altă propunere primită vizează facilitarea procesului tehnic de inserare a tonului distinctiv către toate numerele portate prin utilizarea unor tranșe noi de numere de rutare, care să fie utilizate numai pentru numerele portate. De asemenea, s-a argumentat că implementarea acestei soluții ar reduce semnificativ costurile pe care le va implica respectarea exigențelor propuse prin prezentul proiect de decizie.

În cadrul întâlnirii Grupului de lucru, constituit potrivit art. 23 alin. (2) din Decizia președintelui ANRC nr. 144/EN/2006, care a dezbătut această soluție în data de 15 martie 2012, anumiți furnizori au subliniat faptul că au identificat și/sau deja utilizează în prezent soluții tehnice alternative care permit introducerea tonului distinctiv pentru toate numerele portate, fără a fi necesar să utilizeze numerele de rutare dintr-un alt domeniu de resurse tehnice. De asemenea, aceiași furnizori s-au exprimat în sensul că nu ar trebui să li se impună prin decizia ANCOM modificarea soluției actuale, întrucât aceasta ar presupune angajarea de cheltuieli suplimentare. ANCOM a apreciat ca fiind valide aceste argumente. Mai mult decât atât, având în vedere însă că sunt și furnizori care au precizat că pentru implementarea cerințelor din decizie ar trebui să poată utiliza, în interiorul propriilor rețele, numere de rutare dintr-un domeniu diferit de domeniul 18xyz, în cadrul Grupului de lucru s-a convenit ca domeniul de numere scurte 13xyz să poată fi utilizat în acest scop. Domeniul 13xyz este deja rezervat în Planul național de numerotație pentru a fi utilizat ca domeniu de numere tehnice.

O altă observație primită referitoare la subiectul tonului distinctiv vizează clarificarea excepției de la pct. 8.3, lit. b) din Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007. Mai precis, este vorba despre excluderea de la obligativitatea inserării tonului distinctiv a cazului apelurilor către numerele portate din rețelele pentru apelarea cărora abonatului i se aplică tariful cel mai mare. Această excepție a fost introdusă în virtutea faptului că scopul tonului distinctiv este acela de a avertiza utilizatorii finali că li se poate percepe un tarif mai mare decât cel pe care, în mod legitim, l-ar fi așteptat apelând un anumit număr. Dacă numărul este portat din rețeaua pentru care utilizatorul final se așteaptă ca tariful să fie cel mai mare, în mod evident tariful aplicat utilizatorului va fi mai mic decât cel așteptat, caz în care nu mai este necesară inserarea unui ton distinctiv. Ca răspuns la această observație, pentru a da mai multă claritate textului, a fost modificată ultima parte a paragrafului respectiv, astfel: „[...] cu excepția acelor pentru apelarea cărora abonatului i s-ar fi aplicat tariful cel mai mare, în situația în care numărul nu ar fi fost portat”.

ANCOM va analiza și propunerea primită privitoare la implementarea unei modalități suplimentare de informare a utilizatorilor finali, respectiv dezvoltarea versiunii optimizate pentru platformele mobile a paginii de internet [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro), prin intermediul căreia utilizatorii să poată verifica direct de pe telefonul mobil dacă un anumit număr este portat.

În strânsă legătură cu acest subiect ANCOM a remarcat faptul că numai o parte dintre furnizori au trimiteri de pe propria pagină de internet către pagina de internet: [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro). În acest context, ANCOM subliniază importanța asigurării de mijloace utilizatorilor finali de a fi corect informați în ceea ce privește numerele portate, inclusiv prin existența unei trimiteri către pagina de internet de unde se poate afla, în mod facil, rețeaua în care este implementat în prezent un anumit număr portat. De asemenea, ANCOM subliniază faptul că trimiterea către pagina de internet [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro) ar trebui să se

găsească într-un loc accesibil pe pagina de internet a furnizorilor de servicii de comunicații electronice, fiind necesar ca aceasta să fie evidențiată în mod corespunzător.

### **3. Asignarea de către furnizorul acceptor a unor numere cu caracter provizoriu**

Prin proiectul supus consultării publice ANCOM a propus impunerea în sarcina furnizorilor acceptori (în continuare, FA) a obligației de a asigura, în mod real, posibilitatea utilizatorilor finali de a alege, încă de la momentul la care li se asignează un număr cu caracter provizoriu, între continuarea sau nu a furnizării de servicii de comunicații electronice prin intermediul respectivului număr în eventualitatea în care procesul de portare nu se va finaliza, indiferent de natura motivului care stă la baza eșuării acestui proces.

În practică, asignarea de către FA a unor numere provizorii utilizatorilor finali care solicită portarea permite furnizorilor o verificare mai eficientă a funcționării serviciului pentru noul abonat portat, iar abonatului un acces rapid și fără întreruperi la serviciile furnizate de către FA. Din aceste considerente asignarea de către FA a unor numere provizorii abonaților care solicită portarea este o modalitate utilizată pe scară largă de către furnizori. Această facilitate asociată portabilității numerelor poate crea însă și complicații în situația în care procesul de portare nu se finalizează. Prin noile prevederi ANCOM urmărește asigurarea unui grad mai ridicat de flexibilitate pentru utilizatorii finali, dar și pentru furnizori, în alegerea modului concret de realizare a procesului de portare. Așa fiind, abonatul poate opta pentru alocarea sau nu a unui număr provizoriu, iar în cazul în care optează pentru un număr provizoriu poate opta între continuarea sau nu a serviciilor furnizate prin intermediul numărului temporar în situația în care procesul de portare nu se finalizează. În plus, alegerea de către utilizator a uneia dintre aceste variante se va realiza la momentul încheierii contractului în acest sens, iar nu după eșuarea procesului de portare. Astfel, întrucât furnizorul are posibilitatea de a crea oferte diverse pentru diferite opțiuni ale abonatului, poate evita prejudiciile pe care le-ar avea în situația în care abonatul renunță la portare după ce primește anumite beneficii, precum echipamente terminale subvenționate. În aceste condiții este normal ca abonatul, în funcție de natura serviciului solicitat, să fie informat asupra acestor opțiuni și respectiv a condițiilor asociate fiecărei opțiuni de portare și, corespunzător, asupra consecințelor pe care fiecare opțiune le implică.

Textul propunerii de reglementare prevede că FA are obligația „*de a informa abonații, în mod adecvat, înainte ca aceștia să se decidă, asupra consecințelor pe care le implică fiecare alegere*”, cu referire la decizia pe care abonatul o poate lua cu privire la continuarea sau nu a furnizării de servicii prin intermediul numărului provizoriu în eventualitatea în care procesul de portare nu se finalizează. În ceea ce privește metodele prin care trebuie asigurată această informare a abonaților, ANCOM precizează că, în limitele circumscrise prezentului proiect de decizie, informarea se va realiza verbal, în faza precontractuală, furnizorul având în acest sens obligația de consiliere, într-un mod adecvat, a utilizatorului final. Totuși, în considerarea regulilor generale aplicabile contractelor pentru furnizarea de servicii de comunicații electronice, ANCOM menționează că este necesar ca, ulterior alegerii abonatului, informațiile furnizate în faza precontractuală să se reflecte, în mod corespunzător, și în scris.

O altă propunere primită urmărește revizuirea proiectului de decizie în sensul condiționării posibilității abonaților de a le fi asignat un număr provizoriu de obligația acceptării continuării furnizării de servicii prin intermediul acestui număr, chiar și în situația

eșuării procesului de portare, invocându-se eventuale prejudicii ale furnizorului în situația în care abonatul a beneficiat de anumite stimulente (de exemplu, terminale) în considerarea numărului provizoriu.

În acest context, ANCOM subliniază că o asemenea propunere nu poate fi acceptată avându-se în vedere faptul că o asemenea condiționare este excesivă, cu atât mai mult cu cât nimic nu-l obligă pe furnizor să acorde și un terminal odată cu asignarea unui număr provizoriu.

În același sens, o altă propunere primită vizează eliminarea prevederii conform căreia furnizorul este obligat să ofere posibilitatea de portare și fără asignarea unui număr provizoriu, întrucât, în cazul rețelelor de telefonie la puncte fixe, și mai ales în cazul în care numerele portate sunt incluse în pachete de servicii, în lipsa unui număr provizoriu, clientul nu poate beneficia de serviciul de telefonie de la aceeași dată cu celelalte servicii.

În ceea ce privește aspectul legal, ANCOM evidențiază că o asemenea dispoziție nu face decât să transpună într-un caz particular regula generală potrivit căreia unui agent economic îi este prohibită condiționarea prestării unui serviciu de prestarea altui serviciu, propunerea de eliminare a acestei dispoziții neputând fi primită.

În ceea ce privește aspectul de ordin tehnic al observației, ANCOM a hotărât să completeze exemplele prevăzute la pct. 2.2. din Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007, incluzând în categoria proceselor de portare care ar putea fi complexe și pe cele care presupun portarea unui număr ca urmare a achiziționării unui pachet de servicii. Pentru aceste cazuri FA, în funcție de circumstanțele concrete, poate stabili termenul de portare având în vedere toate activitățile pe care le implică activarea/dezactivarea serviciilor din pachetul de servicii.

#### **4. Conformitatea proiectului supus consultării publice de către ANCOM cu Decizia președintelui Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal nr. 132/2011 privind condițiile prelucrării codului numeric personal și a altor date cu caracter personal având o funcție de identificare de aplicabilitate generală**

În vederea combaterii riscului unor portări abuzive, atât dispozițiile în vigoare din Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007, cât și textul prezentului proiect de decizie solicită FA realizarea unei serii de verificări ale cererii de portare în scopul de a se asigura de identitatea persoanei care depune acest document. Elementul de noutate față de textul pct. 2.2 din Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3444/2007 actualmente în vigoare, îl reprezintă propunerea ANCOM de impunere în sarcina FA a obligației ca, în vederea probării realizării verificărilor precizate mai sus, să păstreze, cu respectarea dispozițiilor legale privind prelucrarea datelor cu caracter personal, copii de pe documentele de identitate și, atunci când este cazul, declarațiile pe propria răspundere ale persoanelor care au depus cererea de portare. Termenul minim de păstrare a acestor documente va fi de 2 luni de la data depunerii cererii de portare.

ANCOM este de opinia că păstrarea unor copii de pe documentele de identitate sau a unor declarații pe propria răspundere reprezintă o prelucrare a datelor cu caracter personal în sensul prevederilor art. 3 lit. b) și c) din Legea nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, cu modificările și completările ulterioare. De asemenea, ANCOM consideră aceste date ca fiind date cu caracter personal având funcție de identificare cu aplicabilitate generală în sensul art.

1 alin. (2) din Decizia președintelui Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal nr. 132/2011.

Din citirea împreună a prevederilor art. 5 alin. (2) lit. c), respectiv cele ale art. 8 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 677/2001 și având în vedere competențele sale legale rezultă că ANCOM este îndrituită să impună prin intermediul unor dispoziții din legislația secundară obligația ca FA să prelucreze anumite date cu caracter personal, chiar și a celor având funcție de identificare.

Potrivit art. 4 alin. (1) din Decizia președintelui ANSPDCP nr. 132/2011, proiectele de acte normative care stabilesc prelucrarea unor date cu caracter personal având funcție de identificare trebuie să respecte principiul caracterului adecvat, pertinent și neexcesiv al acestora prin raportare la scopul în care aceste date sunt colectate și ulterior prelucrate.

ANCOM a prezentat Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal argumentele pentru care apreciază că prezentul proiect de decizie răspunde exigențelor impuse de dispozițiile art. 4 alin. (1) din Decizia președintelui ANSPDCP nr. 132/2011 și a solicitat acestei autorități, în considerarea prevederilor art. 21 alin. (3) lit. h) din Legea nr. 677/2001 și ale art. 4 alin. (2) din Decizia președintelui ANSPDCP nr. 132/2011, exprimarea unui punct de vedere în legătură cu soluția propusă de ANCOM.

Adresa înaintată de ANCOM este, de asemenea, pusă la dispoziția publicului pe pagina de internet a Autorității, alături de celelalte documente relevante pentru consultarea publică a prezentului proiect de decizie.

## **5. Obligația furnizorilor de a pune la dispoziția utilizatorilor a unor informații referitoare la procedurile de portare, la cerere, inclusiv în formă tipărită**

În cadrul consultării publice, un furnizor a solicitat eliminarea obligației punerii la dispoziția publicului a procedurii de portare în formă tipărită, din cauza costurilor ridicate, justificând cerința prin faptul că nu s-au primit până acum cereri/reclamații în acest sens din partea acestora.

Furnizarea în mod gratuit, la cerere, în formă tipărită și/sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, a unor materiale cuprinzând informații inclusiv referitoare la serviciul de portabilitate a numerelor este o exigență legală prevăzută la art. 5 lit. a), coroborat cu art. 3 alin. (1) și (2) din Decizia președintelui Autorității Naționale pentru Comunicații nr. 77/2009 privind obligațiile de informare a utilizatorilor finali de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului și cu prevederile pct. 1 din Anexa nr. 1 la această decizie. Dispozițiile din cuprinsul proiectului de decizie supus consultării nu fac decât să precizeze într-un grad mai ridicat de detaliu informațiile pe care furnizorii trebuie să le pună la dispoziția publicului în cazul portabilității numerelor. Astfel, ANCOM apreciază că procedura de depunere și de validare a cererii de portare, care conține informațiile necesare utilizatorilor finali cu privire la derularea procesului de portare, se încadrează în categoria elementelor ce trebuie puse la dispoziția publicului în modalitățile prevăzute de Decizia președintelui ANRC nr. 77/2009. În plus, asemenea informații sunt, în același timp, suficient de importante pentru a fi incluse în categoria acelor informații care, la cerere, trebuie să fie puse la dispoziția utilizatorilor finali în formă scrisă.

## **6. Stabilirea primei ferestre de portare a intervalului de portare**

Una dintre observațiile primite se referă la modul de stabilire a zilei în care va fi fixată prima fereastră de portare, mai exact ca termenul de 3 zile să ia în calcul momentul

introducerii cererii de portare în Baza de date centralizată (în continuare, *BDC*), iar nu momentul înregistrării cererii de către FA.

Procedura de depunere și de validare a cererilor de portare este determinată la nivelul fiecărui FA. Acesta stabilește programul de primire a solicitărilor de portare, care poate fi diferit de programul stabilit pentru BDC. FA va transmite cererea de portare imediat ce programul BDC permite introducerea acesteia, însemnând în cel mai scurt timp de la înregistrarea cererii la FA, cu excepția cazurilor în care a informat abonatul și a obținut acordul acestuia pentru ca cererea de portare să fie transmisă la o dată ulterioară.

Validarea și monitorizarea respectării termenelor de realizare a portării dispuse prin Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007 se face după introducerea cererii de portare în sistemul BDC. În acest sens, pentru clarificare, a fost modificat în mod corespunzător textul pct. 2.2 din Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007.

### **7. Modul de calcul al termenului până la care se pot depune cererile de anulare a procesului de portare**

Cererea de anulare poate fi depusă cel mai târziu cu 24 ore înainte de ora inițială a ferestrei stabilite pentru realizarea portării. Ferestrele de portare sunt următoarele:

- a) orele 9–13 și 14–18 pentru portarea numerelor nongeografice pentru servicii de comunicații electronice la puncte mobile;
- b) orele 9–14 și 13–18 pentru portarea numerelor geografice, a numerelor independente de locație și a numerelor nongeografice, altele decât cele pentru servicii de comunicații electronice la puncte mobile.

Orele inițiale corespunzătoare fiecărei ferestre de portare, care vor fi utilizate ca referință pentru calcularea termenului până la care se pot depune cererile de anulare vor fi următoarele: 9.00, 13.00, respectiv 14.00.

### **8. Verificarea de către FA a declarațiilor pe propria răspundere**

Unul dintre respondenți solicită ANCOM să clarifice natura verificărilor la care vor fi supuse declarațiile pe propria răspundere luate utilizatorilor, în scopul clarificării obligațiilor ce incumbă FA.

Textul proiectului prevede că „*Pentru a obține toate informațiile necesare și pentru a stabili autenticitatea informațiilor în vederea validării cererii, FA verifică, după caz, documente de identitate, facturi, declarații pe propria răspundere*”. Documentele menționate la acest punct au caracter de exemplu. Un furnizor nu este obligat să accepte declarații pe propria răspundere, dacă procedura proprie nu prevede acest tip de document. Obligația FA este de a stabili autenticitatea informațiilor prezentate de clientul care depune cererea de portare având în vedere că FA este responsabil pentru realizarea procesului de portare și, implicit, ar putea fi răspunzător de daunele cauzate în eventualitatea în care numărul unui utilizator final ar fi portat abuziv.

### **9. Punctul 3.3. al CTC – Descrierea serviciului de portabilitate a numerelor**

Potrivit textului în vigoare al Anexei la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007: „*În cazul încetării contractului dintre abonat și FA cu privire la furnizarea de servicii prin intermediul unui număr portat, numărul va fi returnat FDi, cu respectarea perioadei de carantină*”. Facem precizarea că aceste prevederi nu au fost modificate prin prezentul proiect de decizie. Totuși, una dintre observațiile primite se referă la faptul că acest paragraf ar fi

neclar în ceea ce privește momentul returnării numărului la furnizorul donor inițial (în continuare, *FDI*).

Verificarea momentului în care numărul este returnat *Fdi*, raportat la momentul încetării contractului dintre abonat și *FA* este dificil de realizat, din cauza dificultății de a stabili cu precizie momentul în care contractul se consideră terminat, precum și a faptului că acest moment este diferit de la furnizor la furnizor. Considerăm că formularea actuală permite furnizorilor un grad ridicat de flexibilitate referitor la momentul la care numărul trebuie returnat, dar pentru claritatea exprimării textul a fost completat astfel: „În cazul încetării contractului dintre abonat și *FA* cu privire la furnizarea de servicii prin intermediul unui număr portat, numărul va fi returnat *FDI*, cu respectarea **de către *FA*** a perioadei de carantină”.

#### **10. Modalitățile de informare a utilizatorilor finali**

Unul dintre respondenți solicită ANCOM să clarifice la ce informații detaliate în ceea ce privește tarifele face referire prevederea de la pct. 8.1 din Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007 potrivit căreia: „Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului au obligația de a pune la dispoziția utilizatorilor finali, la solicitarea acestora, cu titlu gratuit, informații detaliate, clare și actualizate cu privire la serviciul de portabilitate a numerelor, inclusiv referitoare la tarifele practicate pentru furnizarea acestui serviciu și pentru apelurile realizate către numerele portate, atât în scris, cât și prin apelarea unui serviciu de relații cu clienții.” Referitor la această observație, precizăm faptul că prevederile pct. 8.1 din Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007 sunt completate de prevederile de la pct. 8.2 și 8.3, care detaliază atât conținutul informațiilor puse la dispoziția publicului, cât și mijloacele de transmitere a acestora. Astfel, conform pct. 8.3, informațiile referitoare la tariful unui apel către un număr portat vor fi puse la dispoziția utilizatorilor finali, cu titlu gratuit, prin intermediul serviciului de relații cu clienții, în scris și prin publicarea pe pagina de internet a furnizorilor de servicii de comunicații electronice. Suplimentar se pot utiliza și alte mijloace de informare, de exemplu, serviciul de informații furnizat prin SMS. Aceste modalități de informare sunt complementare informării asigurate în timp real prin tonul distinctiv, fiind menite, în special, a pune la dispoziția utilizatorilor finali date concrete referitoare la nivelul tarifului aplicabil, spre deosebire de tonul distinctiv care doar avertizează utilizatorii finali că li se poate percepe un tarif mai mare decât cel pe care l-ar fi așteptat în mod obișnuit.

#### **11. Obiectivul de calitate „rata cererilor de portare pentru care data inițială de portare este mai mică de 3 zile”**

Luând în considerare observațiile primite, ANCOM propune ajustarea valorii prevăzute pentru acest obiectiv de calitate în cazul numerelor pentru servicii de comunicații electronice la puncte fixe de la 75% la 70% din totalul cererilor, având în vedere excepțiile prevăzute la pct. 2.2. din Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007, respectiv operațiunile complexe pentru portările de numere fixe, și faptul că există situații în care *FA* nu este responsabil de întârziere. Monitorizarea acestui parametru de calitate este realizată în scop statistic.



## **12. Reglementarea situației în care serviciul furnizat prin intermediul unui număr pentru care se solicită portarea face parte dintr-un pachet de servicii**

Unul dintre respondenți consideră că actuala formulare a pct. 3.6.6. din Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007 poate crea confuzii și propune în acest sens completarea textului, pentru a clarifica condițiile în care se poate continua furnizarea serviciilor asociate serviciului de telefonie de către FD, precum și includerea acestui caz în categoria portărilor complexe.

Analizând condiționările tehnice ale portării unui număr utilizat pentru furnizarea unui serviciu care face parte dintr-un pachet de servicii, atât în cazul în care pachetul de servicii este oferit de FD cât și de FA, ANCOM consideră ca fiind justificată includerea acestei situații în excepțiile prevăzute la pct. 2.2 din Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007, în contextul în care conectarea/deconectarea abonatului implică realizarea unor operațiuni complexe, care necesită o perioadă mai mare de timp. De asemenea, textul de la pct. 3.6.6. din Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007 a fost reformulat în felul următor:

*„În situația în care abonatul solicită numai portarea numărului/numerelor prin intermediul căruia/căroră se furnizează serviciul de voce, furnizarea celorlalte servicii va putea continua în condițiile stabilite prin contractul încheiat între abonat și furnizorul care oferă serviciile, **dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic și comercial. În acest sens, în funcție de circumstanțele concrete, este posibilă inclusiv rezilierea contractului prin care a fost furnizat pachetul de servicii inițial și încheierea unui contract nou pentru serviciile rămase.** În situația în care abonatul dorește, odată cu portarea numărului/numerelor prin intermediul căruia/căroră se furnizează serviciul de voce, schimbarea furnizorului și pentru alte servicii, abonatul se adresează și furnizorului donor în vederea încetării contractului de furnizare a acestor servicii, în conformitate cu condițiile stabilite în contract. **În cazurile prevăzute la acest articol, noul furnizor, FA din punct de vedere al portării, va avea în vedere la stabilirea intervalului de portare corelarea activităților necesare conectării/deconectării abonatului și furnizării serviciului pe numărul portat, dar și activitățile de deconectare și de conectare și furnizare a celorlalte servicii din pachetul de servicii (de exemplu, TV sau internet), dacă acestea condiționează sau influențează furnizarea serviciilor prin intermediul numărului portat.**”*

## **13. Utilizarea de către furnizorii acceptori a unor numere de rutare specifice pentru resursele de numerotație de 6 cifre**

Unul dintre respondenți propune, pentru simplificarea și scurtarea procesului de portare a numerelor geografice scurte de 6 cifre, ca Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007 să prevadă că FA trebuie să utilizeze pentru aceste resurse de numerotație numere de rutare diferite față de cele utilizate pentru numerotația geografică de 9 cifre.

ANCOM subliniază că asocierea unor numere de rutare distincte în cazul portării unor numere de lungime diferită este utilizată și în prezent. În acest context, ANCOM apreciază ca fiind justificată propunerea de standardizare a acestei proceduri. Astfel, secțiunea 3.5.2 – Structura numerelor de rutare din Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007 a fost completată cu un nou punct 3, care prevede că în situația portării numerelor geografice de 6 cifre numerele de rutare vor fi distincte față de numerele portate de 9 cifre.

## **14. Durata de păstrare a evidenței cererilor de portare refuzate**

Informațiile referitoare la cererile de portare nevalidate sunt păstrate de către BDC. Pe lângă aceasta există și în sarcina FA obligația de a menține o evidență a cererilor de portare nevalidate. Motivația existenței sus-numitei obligații este determinată de faptul că abonații sunt îndreptățiți să solicite informații referitoare la cererile depuse și nevalidate furnizorului căruia i-au înaintat respectivele cereri, și anume FA. ANCOM consideră că un termen de păstrare de 2 luni de la data informării abonatului cu privire la motivele respingerii cererii ca fiind suficient pentru îndeplinirea acestei obligații, Anexa la Decizia președintelui ANRCTI nr. 3.444/2007 fiind completată în mod corespunzător.

#### **15. Cerința ca FA să stabilească „tarife accesibile” pentru portare**

În conformitate cu prevederile art. 75 alin. (4) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011, ANCOM are posibilitatea de a impune obligații specifice pentru ca sumele datorate de abonați pentru serviciul de portabilitate a numerelor să nu constituie un mijloc de descurajare în ceea ce privește schimbarea furnizorului. Această atribuție este în spiritul unuia din obiectivele majore ale ANCOM, respectiv protejarea utilizatorilor finali, și permite ANCOM să intervină în situația în care tarifele solicitate de către furnizori pentru serviciul de portabilitate a numerelor nu sunt accesibile. Astfel, în cazul în care utilizatorii finali vor reclama la ANCOM nivelul ridicat al acestor tarife, ANCOM va declanșa o serie de investigații care vor viza printre altele comparații cu tarife similare de pe alte piețe europene, analize ale costurilor furnizării serviciului către utilizatorii finali etc. În eventualitatea în care va constata că tarifele solicitate de către operatori nu țin seama de costurile punerii la dispoziție a serviciului, ANCOM are posibilitatea de a dispune măsuri în vederea remedierii acestei situații.

ANCOM precizează că o astfel de prevedere a fost în vigoare încă de la lansarea portabilității, însă până la acest moment nu au existat situații care să necesite luarea unor măsuri suplimentare.