



Procedura de portare

Prin portabilitatea numerelor de telefon, un abonat sau un utilizator de servicii preplătite își poate păstra numărul de telefon, la cerere, atunci când schimbă operatorul de telefonie.

Numerele pot fi portate doar în cadrul aceleiași categorii (numere fixe geografice -> numere fixe geografice; numere mobile -> numere mobile numere nongeografice -> numere nongeografice).

Portarea unui număr din altă rețea pe un abonament YOXO care funcționează în rețeaua Orange, se face doar prin aplicația mobilă YOXO.

Portarea numerelor pe servicii de abonament YOXO

Actele necesare pentru înregistrarea portării sunt actele standard pentru activarea unui abonament de mobil YOXO, precum și ultima factură emisă, în cazul în care numărul portat corespunde unui abonament din altă rețea sau poza cu seria SIM-ului în cazul în care numărul portat corespunde unui utilizator de cartele PrePay.

Actele rezultate în procesul de înregistrare a portabilității sunt:

- contractul de abonament YOXO pentru numărul temporar
- cererea de portare
- actul adițional la contractul de abonament, privind portarea

Din perspectiva contractului de abonament clientul va beneficia de oferta promoțională de servicii în vigoare la momentul respectiv (prima luna gratuită), fără dispozitive subvenționate. Astfel, acesta va activa un contract pe o perioadă de 30 de zile, și îi va fi alocat un număr YOXO temporar și o cartelă SIM corespunzătoare fiecărui număr portat în rețea, iar la finalizarea procesului numărul temporar va fi înlocuit cu numărul portat.

Activarea contractului va fi supusă regulilor standard de verificare.

În momentul depunerii cererii de portare, clientul va alege și intervalul de portare, care poate fi de minimum 3 zile lucrătoare de la momentul depunerii cererii de portare sau maximum 25 de zile lucrătoare.

Răspunsul furnizorului donor la cererea de portare înregistrată va veni a doua zi și va conține:

- un mesaj de acceptare, cu momentul în care se va realiza portarea sau
- un mesaj de respingere, cu motivul respingerii

În cazul în care procesul de portare nu se poate realiza în aplicația YOXO, portarea numărului la YOXO se poate face în 2 pași:

1. se achiziționează o cartelă prepay Orange cu număr alocat temporar pe care se poartă numărul dorit;
2. după procesarea portării pe Orange PrePay, se inițiază cererea de activare a abonamentului din aplicația YOXO.

Toți clienții care aleg varianta de portare în magazin, vor alege serviciul Orange PrePay și vor trebui să cumpere un pachet PrePay, să prezinte cartela SIM a numărului portat și actul de identitate.

Actul rezultat în procesul de înregistrare a portabilității este cererea de portare. Clientul are la dispoziție două posibilități:

1. să înregistreze cererea de portare și să achiziționeze cartela PrePay în același moment, cu un număr temporar alocat
2. să înregistreze cererea de portare și după ce primește mesajul de notificare ce conține momentul procesării portării să vină să achiziționeze cartela PrePay

După finalizarea portării, numărul portat va fi activat automat pe cartela SIM primită și va avea acces la toate planurile tarifare și opțiunile disponibile serviciului PrePay.

Dacă portarea nu se finalizează, contravaloarea pachetului PrePay nu va fi returnată.

Ulterior portării numărului pe servicii PrePay, clientul poate descărca aplicația YOXO și migra numărul PrePay pe un abonament YOXO.

Trecerea pe un abonament YOXO trebuie să se facă exclusiv după ce numărul este portat, nu pe numărul provizoriu furnizat de către Orange.

Portarea numerelor pe Orange PrePay este gratuită pentru primele două numere. Începând cu al treilea număr se aplică o taxă de 6 euro, fără TVA.

Informarea clientului despre stadiul procesului de portare

Orange România va informa clienții prin statusul procesului de portare disponibil în aplicația YOXO, prin notificări în aplicație și prin sms:

- un mesaj când înregistram cererea de portare și o înaintăm către operatorul curent de telecomunicații
- un mesaj după ce se primește răspunsul operatorului din rețeaua cărui se va face portarea: acest mesaj poate fi de acceptare sau de respingere a cererii de portare
- un mesaj de informare ca a început procesul de portare
- un mesaj la finalizarea procesului de portare

Anularea cererii de portare

Pentru a anula cererea de portare, clientul trebuie să acceseze în aplicația YOXO, secțiunea „Abonamentul meu” și să selecteze „Anulează cererea de portare”. Această acțiune va genera cererea de anulare portare ce va fi trimisă pe e-mailul clientului, e-mail folosit la crearea de cont în aplicația YOXO. Anularea portării poate avea loc cel mai târziu cu 24 de ore înainte de ora inițială a ferestrei stabilite pentru realizarea portării.

Anularea cererii de portare nu implică anularea contractului încheiat. Rezilierea contractului poate fi cerută în momentul depunerii cererii de anulare portare sau ulterior acesteia.

Anularea contractului pentru numărul temporar declanșează automat anularea cererii de portare. În cazul în care se dorește continuarea procesului de portare, trebuie reluat procesul din aplicație.

Portarea numerelor Orange în alte rețele

Cererea de portare va fi respinsă dacă:

- numărul de telefon este închis pentru neplată sau în urma unei cereri de reziliere, este suspendat pe motiv de furt sau SIM pierdut sau de pe acel număr nu au fost inițiate sau permise apeluri



- datele de identificare ale clientului sunt incomplete și incorecte, cererea de portare este incompletă sau incorectă
- nu este furnizat nici un serviciu pentru numărul solicitat în cererea de portare
- numărul solicitat pentru portare nu face parte din domeniul de numerotație destinat portabilității
- mai există cel puțin o cerere de portare, introdusă în sistem, pentru același număr
- alte motive ce țin de securitatea națională sau ordinea publică

La portarea unui număr Orange PrePay se vor pierde creditul, ofertele speciale și toate celelalte beneficii. La portarea unui număr cu abonament Orange sau YOXO, contractul cu Orange încetează în momentul finalizării procesului de portare, în conformitate cu clauzele de reziliere.