

ANCOM: Anularea portarii unui numar de telefon este posibila în anumite conditii si termene

Anularea portarii unui numar de telefon este posibila în anumite conditii si termene, între care depunerea unei cereri de anulare a portarii de catre utilizatorul de telefonie mobila, informeaza, luni, Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM).

Portabilitatea le permite utilizatorilor de servicii de telefonie sa-si pastreze numarul de telefon atunci când schimba furnizorul pentru a beneficia de cele mai bune oferte de pe piata. Exista, însă, situatii în care utilizatorii se razgândesc, de exemplu, când primesc o oferta mai buna de la furnizorul actual.

Potrivit ANCOM, cererea de anulare a portarii trebuie depusa la operatorul unde a fost solicitata portarea (furnizorul acceptor). Daca solicitarea de portare a fost depusa prin mijloace de comunicare la distanta, cererea de anulare poate fi transmisa furnizorului acceptor într-un mod similar.

Cererea de anulare trebuie depusa cel mai târziu cu 24 de ore înainte de momentul (ziua si ora) convenit împreuna cu furnizorul acceptor pentru realizarea portarii. Neîncadrarea în acest termen conduce, de regula, la procesarea cererii de portare, iar un proces de portare finalizat nu mai poate fi anulat. Atât pentru calcularea termenului de portare, cât si a celui de anulare a portarii se iau în considerare doar zilele lucratoare.

Dupa primirea cererii de anulare, furnizorul are obligatia de a confirma primirea si procesarea acesteia. Este foarte important ca utilizatorii sa solicite si sa pastreze o dovada a depunerii la furnizor a cererii de anulare a portarii.

În cazul în care contractul încheiat cu furnizorul acceptor presupune si achizitia unui terminal, este important ca utilizatorii sa verifice clauzele contractuale referitoare la acesta. Anularea portarii nu anuleaza si costurile aferente terminalelor.

ANCOM mentioneaza ca nu este în masura sa dispuna anularea unui proces de portare. Demersul poate fi realizat doar de partile implicate în acest proces: furnizor acceptor si utilizator.

În cazul problemelor întâmpinate pe parcursul procesului de anulare a portarii, utilizatorii trebuie sa se adreseze, în primul rând, furnizorului acceptor, în reseaua caruia au intentionat sa-si porteze numerele.

Daca cererile de anulare a portarii nu sunt solutionate sau clarificate de furnizorul acceptor, utilizatorii se pot adresa ANCOM. Pentru a veni în sprijinul acestora si pentru a facilita un raspuns prompt, Autoritatea a pus la dispozitie un formular dedicat reclamatilor privind anularea portarii. Pentru ca sesizarea transmisa ANCOM sa poata fi analizata, utilizatorii trebuie sa prezinte dovada contactarii furnizorului acceptor si a depunerii cererii de anulare a portarii.

InfoCentru ANCOM pune la dispozitia utilizatorilor informatii utile despre serviciile de comunicatii electronice (telefonie, internet si televiziune), serviciile postale si serviciile digitale, pentru a-i sprijini în alegerea si folosirea acestor servicii. Informatiile se refera în principal la încheierea contractelor, modalitatea de tarificare, calitatea serviciilor, deblocarea terminalelor sau serviciul de roaming. În plus, utilizatorii pot gasi ghiduri dedicate, pe teme precum fraudele prin telefon sau serviciile de acces la internet.

ANCOM este institutia care promoveaza interesele utilizatorilor de servicii de comunicatii electronice, servicii postale si servicii digitale.

