

ANCOM: Anularea cererii de portare a unui numar de telefon se face la furnizorul la care solicitantul a intentionat sa se porteze

Anularea cererii de portare a unui numar de telefon se face doar la furnizorul la care solicitantul a intentionat sa se porteze, cel mai târziu cu 24 de ore înainte de momentul stabilit pentru realizarea portarii, potrivit unui comunicat al Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare în Comunicatii (ANCOM).

"Anularea portarii se face printr-o cerere, care trebuie depusa, preferabil, la reprezentanta operatorului unde a fost solicitata initial portarea. Daca utilizatorul doreste sa solicite anularea procesului de portare, trebuie sa tina cont de faptul ca are la dispozitie o perioada foarte scurta", se mentioneaza în comunicat.

Totodata, cererea trebuie depusa cel mai târziu cu 24 de ore înaintea momentului convenit pentru realizarea portarii. În cazul depasirii acestui termen, portarea numarului va fi finalizata.

Potrivit sursei citate, întreaga perioada de portare este, în conditii normale, de trei zile lucratoare. În cazul în care momentul initial convenit pentru portare este într-o zi de luni, iar intervalul orar transmis de furnizorul acceptor este luni dimineata, cererea trebuie depusa pâna cel târziu joi seara (din saptamâna anterioara), iar daca intervalul orar este în a doua parte a zilei, cererea trebuie depusa pâna cel târziu vineri în prima parte zilei.

Reprezentantii ANCOM sustin ca formularul tip, care trebuie completat pentru a initia anularea portarii, poate fi obtinut de la furnizorul acceptor (noul furnizor), fiind disponibil si pe pagina de internet a acestuia.

Totodata, pe parcursul procesului de portare, furnizorul în retea caruia se doreste portarea poate aloci utilizatorului un numar de telefon provizoriu, pentru ca acesta sa beneficieze deja de noua oferta. Furnizorul acceptor trebuie, însa, sa asigure si posibilitatea portarii unui numar de telefon fara alocarea unui numar provizoriu.

"Daca accepta numarul provizoriu, la depunerea cererii de portare utilizatorul are doua optiuni în cazul în care portarea nu se finalizeaza: sa continue relatia contractuala cu furnizorul acceptor care îi va furniza servicii prin intermediul numarului provizoriu (adica sa aiba un contract si cu acest furnizor) sau sa renunte la numarul provizoriu si implicit la contractul aferent acestuia", se mai spune în comunicat.

Potrivit ANCOM, furnizorul acceptor are obligatia sa informeze utilizatorii despre aceste optiuni.

Pe de alta parte, operatorii de telefonie trebuie sa ofere utilizatorilor, gratuit, toate informatiile legate de procesul de portare, inclusiv prin intermediul serviciului de relatii cu clientii si pe pagina proprie de internet. În acelasi timp, operatorii sunt obligati sa puna la dispozitia utilizatorilor, în cadrul oficiilor comerciale, formularele necesare portarii, precum si procedura de depunere, de validare si de anulare a cererii de portare.

În cursul anului 2020, Autoritatea a primit în total 144 de petitii privind procesul de portare, din care 34 s-au referit la anularea procesului de portare si 12 la alocarea numerelor de telefon provizorii. În prima jumatate a acestui an, au fost primite 78 de petitii, din care 22 au avut ca subiect anularea portarii si 3 alocarea de numere provizorii.

ANCOM recomanda utilizatorilor sa analizeze cu atentie contractele pe care le semneaza, acordând o atentie sporita documentelor destinate procesului de portare, în special sectiunii referitoare la alocarea numarului provizoriu, si, nu în ultimul rând, sa ceara de la furnizorul acceptor exemplarele documentelor semnate (cereri de portare, de anulare, contracte etc.) si sa le pastreze.

Conform reprezentantilor ANCOM, utilizatorul poate face o sesizare la operatorul acceptor (care este responsabil de realizarea portarii) în cazul în care întâmpina dificultati pe parcursul procesului de portare, dar se poate adresa si la ANCOM.

Totodata, Sectiunea InfoCentru din pagina de internet ANCOM pune la dispozitia utilizatorilor informatii utile despre serviciile de comunicatii electronice (telefonie, internet si televiziune) si serviciile postale, 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 aici ghiduri dedicate, pe teme precum fraudele prin telefon sau serviciile de acces la internet", se mai precizeaza în comunicat.

ANCOM este institutia care promoveaza interesele utilizatorilor de servicii prin promovarea concurentei si inovatiei pe pietele comunicatiilor electronice si serviciilor postale, administrarea pro-competitiva a resurselor limitate (spectru radio, resurse de numerotatie si resurse tehnice asociate), încurajarea investitiilor eficiente în retele si infrastructuri si promovarea conectivitatii ultra-rapide.