

## Despre portabilitate – Ghidul utilizatorului

Portabilitatea numerelor de telefon îți permite să îți păstrezi numărul de telefon atunci când schimbi rețeaua.

Astfel, dacă ai utilizat până acum serviciile altui operator de telefonie VOIP și dorești ca de acum înainte să utilizezi serviciile Vocalnet Communication SRL ("VOCALNET"), poți solicita portarea fără să schimbi nici măcar o cifră din vechiul tău număr de telefon.

Indiferent de ce tip de client, postpaid sau prepaid, ai fost în altă rețea, acum poți alege să fii utilizator de servicii de telefonie internațională VOIP în rețeaua VOCALNET.

Portarea se solicită prin completarea și semnarea unei cereri de portare în formatul stabilit de lege, cerere disponibilă pe site.

Dacă ai solicitat portarea, vei fi ținut la curent despre stadiul fiecărei etape în procesul de portare, prin apel telefonic ce va fi transmis la numărul ce se dorește portat sau la primul număr din cererea de portare, în caz că dorești să porțezi mai multe numere în același timp.

Conform legii, dacă ai solicitat portarea, ai dreptul de a anula cererea de portare cel mai târziu cu 24 de ore înainte de momentul stabilit pentru realizarea portării. În acest sens, este necesar să te prezinți la sediul operatorului la care ai depus cererea de portare, în vederea completării unei cereri de anulare a cererii de portare, în formatul stabilit de lege. În cazul în care cererea de anulare a portării este formulată ulterior termenului menționat anterior, portarea va fi finalizată.

### **În acest scop ne puteți contacta:**

- Telefonic, prin apel la 0212047656;

### **Serviciul de Relații cu Clienții este disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână.**

În cazul în care întâlnești orice dificultăți pe parcursul procesului de portare poți contacta Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații la numerele de telefon 0212047656 sau folosind adresa de poșta electronică : [office@vocalnet.ro](mailto:office@vocalnet.ro),

Acest Ghid este realizat pe baza cerințelor ANCOM privind informarea utilizatorilor finali cu privire la portabilitatea numerelor și a informațiilor cuprinse în pagina [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro), administrată de către ANCOM.