



## **DOCUMENTO INFORMATIVO EN RELACIÓN A:**

### **LA CANCELACIÓN DE LA PORTABILIDAD DE TELEFONÍA FIJA**

La portabilidad es el proceso regulado que permite mantener el número de teléfono cuando se cambia de operador. La portabilidad implica la baja en el operador que deja el usuario (operador donante) y el alta en el que se contrata (operador receptor).

Una vez solicitada la portabilidad resulta posible la cancelación del proceso. Dicha cancelación es gratuita para el usuario.

No obstante, la cancelación podrá suponer costes para el usuario en el supuesto en que, con el consentimiento previo del usuario, Euskaltel hubiera procedido a la instalación y prestación del servicio durante el plazo en el que resulta posible ejercer la cancelación (los costes dependen de la oferta suscrita, consulte los que le resultan de aplicación). En cualquier caso el usuario deberá devolver los equipos propiedad de Euskaltel instalados en su domicilio.

Para ejercer su derecho a cancelar la portabilidad el usuario deberá facilitar los siguientes datos: DNI, Número de cuenta bancaria o código de cliente y número fijo a portar.

El usuario del servicio podrá ejercer su derecho a cancelar la portabilidad en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad.

Euskaltel comunicará al usuario la fecha y hora prevista para la ejecución de la portabilidad una vez disponga de la misma, es decir cuando la solicitud de portabilidad haya sido validada por el operador donante.

El usuario podrá cancelar su solicitud de portabilidad, dentro de los plazos anteriormente señalados, por cualquiera de los siguientes medios:

- ✓ En la red de distribución de Euskaltel, de 10:00 a 13:00 y de 16:30 a 19:00 de lunes a viernes.
- ✓ Clientes residenciales llamando al 1717, de 9:00 a 22:00 de lunes a viernes.
- ✓ Clientes empresa llamando al 1771, de 9:00 a 22:00 de lunes a viernes.
- ✓ Mediante el formulario que tiene a su disposición en la página web de Euskaltel: [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com). La gestión de la solicitud de cancelación cursada en el formulario on line se tramitará de 9:00 a 22:00h. de lunes a viernes.