





## Datuen babesa / Protección de datos

Eskaeran emandako datu pertsonalak Euskaltel SAUk eta R Cable y Telecable Telecomunicaciones SAUk tratatuko dituzte, tratamenduaren arduradun gisa, eskatutako eramangarritasuna kudeatzeko, telekomunikazioei buruzko ekainaren 28ko 11/2022 Lege Orokorraren 33. artikuluan ezarritako legezko betebeharrari jarraikiz. Datuen titularrak eskubidea du, besteak beste, bere datuetara irispidea izateko, datuok zuzentzeko eta ezabatzeko. Informazio gehiago, gure webguneko bi atalotan: Kontratazio-baldintza orokorrak eta Bezeroen pribatutasun-politika. Linearen aurreko titularra hirugarren bat bada, bezeroak haren baimena beharko du linearen eramangarritasuna gauzatzeko eta haren datu pertsonalak emateko. / Los datos personales facilitados en su solicitud serán tratados, como corresponsables del tratamiento, por Euskaltel S.A.U. y R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. con la finalidad de gestionar la portabilidad solicitada, en base a la obligación legal establecida en el artículo 33 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. El titular de los datos tiene, entre otros, derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos. Más información en las Condiciones Generales de Contratación y en el apartado Política de Privacidad de Clientes de nuestra web. El cliente, en caso de que el titular previo de la línea sea un tercero, deberá contar con su autorización para la portabilidad de la línea, así como para facilitarnos sus datos personales.



## Zure adostasuna / Su acuerdo

Eskaera honen bidez, hurrengo atalean aipatzen diren datuak dituen pertsona fisikoak edo juridikoak (bezeroak) adierazten du Euskaltel S.A.-ren (hemendik aurrera, EUSKALTEL) telefonia finkoko zerbitzua kontratatu nahi duela. Hori dela eta, baja eman nahi die lehen aipatutako zenbakietarako Operadore Emailerekin kontratatuta zituen zerbitzuei, eta zenbakiak gorde nahi ditu, EUSKALTELERA pasatzeko. Horretarako, baimena ematen dio EUSKALTELi izapideak egin ditzan Operadore Emailerekin kontratatuta dituen zerbitzuei baja emateko. Halaber, eramangarritasunari buruzko araudiari eta Datu Pertsonalak Babesteko Legeari jarraituta, baimena ematen die eramangarritasun-prozesuan parte hartu behar duten operadoreei lehengo zenbakiekin segitzeko behar diren datu pertsonalak transferitzeko (eskaera honetan zehazten diren zenbakiak nahiz zerbitzua kontratatua duen operadoreak ezagutzen dituen gainerako zenbakiak transferitzeko). Baimen hau kendu edo ezeztatuz gero, ezingo dira lehenago zehaztutako zenbakiak eraman. Pertsona fisikoak edo pertsona juridikoaren ordezkariak adierazten du eskaera hau formalizatzeko ahalorde nahiko baduela. Bestalde, adierazten du numerazioa mantentzeko baldintzak osorik ezagutzen eta onartzen dituela. Badituela dioen ahalordeak ez balitu, bera izango da erantzule EUSKALTELen aurrean; horrez gain, behean sinatzen duenaren eta pertsona juridikoaren artean egon daitezkeen betebeharrak edo ekintzak bete beharko ditu. / Mediante la presente solicitud, la persona física o jurídica cuyos datos se recogen en el apartado siguiente (el cliente) manifiesta su deseo de contratar con EUSKALTEL, S.A. (en adelante, EUSKALTEL) el servicio telefónico fijo, y para ello desea causar baja de los servicios contratados con el Operador Donante para los números anteriormente reseñados y conservar la numeración, con la finalidad de transmitirla a EUSKALTEL. A tal fin, autoriza a EUSKALTEL que lleve a cabo la tramitación de la baja de dichos números contratados con el Operador Donante. De igual modo, con sujeción a lo previsto tanto en la normativa sobre portabilidad de numeración como en la de Protección de Datos de Carácter Personal, autoriza la transferencia a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad de los datos personales que sean necesarios para poder llevar a cabo la conservación de sus números, tanto de los que constan en la presente solicitud como de los conocidos por el operador con quien tiene contratado el servicio. La negativa o revocación de esta autorización impedirá llevar a cabo la portabilidad solicitada de los números arriba indicados. La persona física o el representante de la persona jurídica declara que tiene poderes suficientes para formalizar la presente solicitud y manifiesta conocer y aceptar en su integridad las condiciones para la conservación de la numeración. En el supuesto de que no tuviera los poderes que declara tener, quedará obligado con EUSKALTEL personalmente, sin perjuicio de cualesquiera obligaciones o acciones que puedan existir entre el abajo firmante y la persona jurídica por cuenta de la cual contrata.

En .....-(e)n, a ..... -(e)ko de ..... -aren de..... -(e)an

## Bezeroa / Por el Cliente





## Datuen babesa / Protección de datos

Eskaeran emandako datu pertsonalak Euskaltel SAUk eta R Cable y Telecable Telecomunicaciones SAUk tratatuko dituzte, tratamenduaren arduradun gisa, eskatutako eramangarritasuna kudeatzeko, telekomunikazioei buruzko ekainaren 28ko 11/2022 Lege Orokorraren 33. artikuluan ezarritako legezko betebeharrari jarraikiz. Datuen titularrak eskubidea du, besteak beste, bere datuetara irispidea izateko, datuok zuzentzeko eta ezabatzeko. Informazio gehiago, gure webguneko bi atalotan: Kontratazio-baldintza orokorrak eta Bezeroen pribatutasun-politika. Linearen aurreko titularra hirugarren bat bada, bezeroak haren baimena beharko du linearen eramangarritasuna gauzatzeko eta haren datu pertsonalak emateko. / Los datos personales facilitados en su solicitud serán tratados, como corresponsables del tratamiento, por Euskaltel S.A.U. y R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. con la finalidad de gestionar la portabilidad solicitada, en base a la obligación legal establecida en el artículo 33 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. El titular de los datos tiene, entre otros, derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos. Más información en las Condiciones Generales de Contratación y en el apartado Política de Privacidad de Clientes de nuestra web. El cliente, en caso de que el titular previo de la línea sea un tercero, deberá contar con su autorización para la portabilidad de la línea, así como para facilitarnos sus datos personales.



## Zure adostasuna / Su acuerdo

Eskaera honen bidez, hurrengo atalean aipatzen diren datuak dituen pertsona fisikoak edo juridikoak (bezeroak) adierazten du Euskaltel S.A.-ren (hemendik aurrera, EUSKALTEL) telefonia finkoko zerbitzua kontratatu nahi duela. Hori dela eta, baja eman nahi die lehen aipatutako zenbakietarako Operadore Emailerekin kontratatuta zituen zerbitzuei, eta zenbakiak gorde nahi ditu, EUSKALTELERA pasatzeko. Horretarako, baimena ematen dio EUSKALTELi izapideak egin ditzan Operadore Emailerekin kontratatuta dituen zerbitzuei baja emateko. Halaber, eramangarritasunari buruzko araudiari eta Datu Pertsonalak Babesteko Legeari jarraituta, baimena ematen die eramangarritasun-prozesuan parte hartu behar duten operadoreei lehengo zenbakiekin segitzeko behar diren datu pertsonalak transferitzeko (eskaera honetan zehazten diren zenbakiak nahiz zerbitzua kontratatua duen operadoreak ezagutzen dituen gainerako zenbakiak transferitzeko). Baimen hau kendu edo ezeztatuz gero, ezingo dira lehenago zehaztutako zenbakiak eraman. Pertsona fisikoak edo pertsona juridikoaren ordezkariak adierazten du eskaera hau formalizatzeko ahalorde nahiko baduela. Bestalde, adierazten du numerazioa mantentzeko baldintzak osorik ezagutzen eta onartzen dituela. Badituela dioen ahalordeak ez balitu, bera izango da erantzule EUSKALTELen aurrean; horrez gain, behean sinatzen duenaren eta pertsona juridikoaren artean egon daitezkeen betebeharrak edo ekintzak bete beharko ditu. / Mediante la presente solicitud, la persona física o jurídica cuyos datos se recogen en el apartado siguiente (el cliente) manifiesta su deseo de contratar con EUSKALTEL, S.A. (en adelante, EUSKALTEL) el servicio telefónico fijo, y para ello desea causar baja de los servicios contratados con el Operador Donante para los números anteriormente reseñados y conservar la numeración, con la finalidad de transmitirla a EUSKALTEL. A tal fin, autoriza a EUSKALTEL que lleve a cabo la tramitación de la baja de dichos números contratados con el Operador Donante. De igual modo, con sujeción a lo previsto tanto en la normativa sobre portabilidad de numeración como en la de Protección de Datos de Carácter Personal, autoriza la transferencia a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad de los datos personales que sean necesarios para poder llevar a cabo la conservación de sus números, tanto de los que constan en la presente solicitud como de los conocidos por el operador con quien tiene contratado el servicio. La negativa o revocación de esta autorización impedirá llevar a cabo la portabilidad solicitada de los números arriba indicados. La persona física o el representante de la persona jurídica declara que tiene poderes suficientes para formalizar la presente solicitud y manifiesta conocer y aceptar en su integridad las condiciones para la conservación de la numeración. En el supuesto de que no tuviera los poderes que declara tener, quedará obligado con EUSKALTEL personalmente, sin perjuicio de cualesquiera obligaciones o acciones que puedan existir entre el abajo firmante y la persona jurídica por cuenta de la cual contrata.

En .....-(e)n, a ..... -(e)ko de ..... -aren de..... -(e)an

## Bezeroa / Por el Cliente

### ETXEKO BEZEROEN TELEFONIA FINKOAREN ERAMANGARRITASUN-ESKAERA SOLICITUD DE PORTABILIDAD DE TELEFONÍA FIJA RESIDENCIAL

Zalantzarik izanez gero deitu doako telefono honetara: 1717 /

En caso de tener alguna duda, llámenos al teléfono gratuito 1717

1651J0

2023ko apirila

abril 2023

Salmenten Indar-Kodea / Código de Fuerza de Ventas: .....

Promozio-zk.: / Nº de Promoción: .....



#### Bezeroaren datuak / Datos del Cliente

Datu hauek bat etorri behar dute zure telefono-zenbakien operadore jabearen azken fakturako datuekin: / Estos datos deben coincidir con los datos de la última factura del operador propietario de sus números de teléfono:

Izena / Nombre : .....

1. abizena / 1er Apellido: .....

2. abizena / 2º Apellido: .....

NAN / DNI : ..... Helbide elektronikoa / Email : .....

Telefonoa finkoa / Teléfono fijo: ..... Mugikorra / Móvil: .....

Kalea / Calle: .....

Zk. / Nº ..... Solairua / Piso: ..... Atea / Puerta ..... PK / C.P.: .....

Herria: / Población: .....

Probintzia / Provincia: .....

Euskaltel, SArekin mantendu nahi duzun zenbakia: Banakako sarbide analogikoa / Numeración que desea conservar con Euskaltel, S.A: accesos individuales analógicos:

Zenbakia / Número: | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | Zenbakia / Número: | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ |

Zenbakia / Número: | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | Zenbakia / Número: | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ | \_ |

#### Aldaketa egiteko ordutegirik onena / Horario preferido para el cambio

Nahi baduzu, adieraz ezazu zenbaki-aldaketa egiteko zuri komeni zaizkizun hasierako ordua eta asteko egun bat (8:00etatik 17:00etara, astelehenetik ostiralera): Si se desea, indicar una hora de inicio y un día de la semana preferidos para el proceso de cambio de numeración (entre las 08:00 y las 17:00 horas, de lunes a viernes):

Hasierako ordua: / Hora de Inicio: ..... Asteko eguna: / Día de la semana: .....

#### Zerbitzuaren Datuak / Datos Del Servicio (Euskaltelek bete beharrekoa / A rellenar por Euskaltel)

Operadore emaila / Operador donante: .....

Hasierako operadore emaila / Operador donante inicial: .....



## Datuen babesa / Protección de datos

Eskaeran emandako datu pertsonalak Euskaltel SAUk eta R Cable y Telecable Telecomunicaciones SAUk tratatuko dituzte, tratamenduaren arduradun gisa, eskatutako eramangarritasuna kudeatzeko, telekomunikazioei buruzko ekainaren 28ko 11/2022 Lege Orokorraren 33. artikuluan ezarritako legezko betebeharrari jarraikiz. Datuen titularrak eskubidea du, besteak beste, bere datuetara irispidea izateko, datuok zuzentzeko eta ezabatzeko. Informazio gehiago, gure webguneko bi atalotan: Kontratazio-baldintza orokorrak eta Bezeroen pribatutasun-politika. Linearen aurreko titularra hirugarren bat bada, bezeroak haren baimena beharko du linearen eramangarritasuna gauzatzeko eta haren datu pertsonalak emateko. / Los datos personales facilitados en su solicitud serán tratados, como corresponsables del tratamiento, por Euskaltel S.A.U. y R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. con la finalidad de gestionar la portabilidad solicitada, en base a la obligación legal establecida en el artículo 33 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. El titular de los datos tiene, entre otros, derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos. Más información en las Condiciones Generales de Contratación y en el apartado Política de Privacidad de Clientes de nuestra web. El cliente, en caso de que el titular previo de la línea sea un tercero, deberá contar con su autorización para la portabilidad de la línea, así como para facilitarnos sus datos personales.



## Zure adostasuna / Su acuerdo

Eskaera honen bidez, hurrengo atalean aipatzen diren datuak dituen pertsona fisikoak edo juridikoak (bezeroak) adierazten du Euskaltel S.A.-ren (hemendik aurrera, EUSKALTEL) telefonia finkoko zerbitzua kontratatu nahi duela. Hori dela eta, baja eman nahi die lehen aipatutako zenbakietarako Operadore Emailerekin kontratatuta zituen zerbitzuei, eta zenbakiak gorde nahi ditu, EUSKALTELERA pasatzeko. Horretarako, baimena ematen dio EUSKALTELi izapideak egin ditzan Operadore Emailerekin kontratatuta dituen zerbitzuei baja emateko. Halaber, eramangarritasunari buruzko araudiari eta Datu Pertsonalak Babesteko Legeari jarraituta, baimena ematen die eramangarritasun-prozesuan parte hartu behar duten operadoreei lehengo zenbakiekin segitzeko behar diren datu pertsonalak transferitzeko (eskaera honetan zehazten diren zenbakiak nahiz zerbitzua kontratatua duen operadoreak ezagutzen dituen gainerako zenbakiak transferitzeko). Baimen hau kendu edo ezeztatuz gero, ezingo dira lehenago zehaztutako zenbakiak eraman. Pertsona fisikoak edo pertsona juridikoaren ordezkariak adierazten du eskaera hau formalizatzeko ahalorde nahiko baduela. Bestalde, adierazten du numerazioa mantentzeko baldintzak osorik ezagutzen eta onartzen dituela. Badituela dioen ahalordeak ez balitu, bera izango da erantzule EUSKALTELen aurrean; horrez gain, behean sinatzen duenaren eta pertsona juridikoaren artean egon daitezkeen betebeharrak edo ekintzak bete beharko ditu. / Mediante la presente solicitud, la persona física o jurídica cuyos datos se recogen en el apartado siguiente (el cliente) manifiesta su deseo de contratar con EUSKALTEL, S.A. (en adelante, EUSKALTEL) el servicio telefónico fijo, y para ello desea causar baja de los servicios contratados con el Operador Donante para los números anteriormente reseñados y conservar la numeración, con la finalidad de transmitirla a EUSKALTEL. A tal fin, autoriza a EUSKALTEL que lleve a cabo la tramitación de la baja de dichos números contratados con el Operador Donante. De igual modo, con sujeción a lo previsto tanto en la normativa sobre portabilidad de numeración como en la de Protección de Datos de Carácter Personal, autoriza la transferencia a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad de los datos personales que sean necesarios para poder llevar a cabo la conservación de sus números, tanto de los que constan en la presente solicitud como de los conocidos por el operador con quien tiene contratado el servicio. La negativa o revocación de esta autorización impedirá llevar a cabo la portabilidad solicitada de los números arriba indicados. La persona física o el representante de la persona jurídica declara que tiene poderes suficientes para formalizar la presente solicitud y manifiesta conocer y aceptar en su integridad las condiciones para la conservación de la numeración. En el supuesto de que no tuviera los poderes que declara tener, quedará obligado con EUSKALTEL personalmente, sin perjuicio de cualesquiera obligaciones o acciones que puedan existir entre el abajo firmante y la persona jurídica por cuenta de la cual contrata.

En .....-(e)n, a ..... -(e)ko de ..... -aren de..... -(e)an

**Bezeroa / Por el Cliente**

CLIENTE / BEZEROA

## CONDICIONES GENERALES APLICABLES

### Por medio de la presente solicitud, el solicitante:

1. Comunica a Euskaltel S.A. (en adelante Euskaltel) su intención de darse de baja del servicio telefónico que el Operador Donante le ha venido prestando, así como su deseo de conservar su numeración, sirviendo la suscripción del presente documento como solicitud de baja en dicho servicio. Para ello solicita a Euskaltel la conservación de su numeración, con el fin de utilizar dicha numeración en el servicio de telefonía fija prestado por Euskaltel.
2. Solicita que la fecha en la que se haga efectiva la tramitación de su solicitud de portabilidad sea la señalada como "fecha deseada para portar". En todo caso podrá aceptarse como máximo una diferencia de 30 días naturales entre la fecha de la solicitud y la deseada por el abonado para portarse. En caso de dejar en blanco la casilla de fecha deseada para portar el plazo máximo para la tramitación de la solicitud será en general de 1 día hábil desde la fecha de solicitud entregada por el abonado, excepto en aquellos casos donde el cambio de operador implique la provisión o modificación del acceso físico asociado a la numeración, en cuyo caso el plazo de portabilidad estará incluido y supeditado al de provisión del acceso. El solicitante acepta expresamente que los trámites de portabilidad se realizarán por Euskaltel en los plazos, términos y condiciones que resultan de aplicación al procedimiento de portabilidad de números, y del cual recibe información en este acto.
3. El solicitante conoce que la Solicitud de Portabilidad del número podría ser denegada por causa de imposibilidad técnica o cualquiera otras reconocidas en la normativa vigente.
4. El operador receptor se reserva el derecho de suspender el servicio si, en el plazo de 1 año desde el inicio de la prestación del mismo, se detectan eventos de morosidad y/o fraude en otros operadores provocados por el cliente con número portado.
5. Autoriza que los datos personales necesarios para la conservación de sus números, tanto los incluidos en la solicitud como los que conoce el Operador Donante con quien tiene contratado el servicio, puedan ser transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad con el fin de dar cumplimiento a su solicitud, así como a utilizarlos por Euskaltel en dicho proceso de portabilidad, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. El solicitante podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y, en su caso cancelación en las direcciones de cada operador.
6. La entrega de la solicitud de portabilidad, firmada por el solicitante al operador al que quiere cambiar, provocará el inicio del proceso de cambio de operador.
7. **CANCELACION DE LA PORTABILIDAD.**

El operador receptor podrá cancelar la solicitud de portabilidad del usuario, a petición de éste, en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud del usuario hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad. Tanto la fecha y hora de ejecución prevista de la portabilidad, como la hora límite para su cancelación deberán ser comunicadas por el operador receptor al usuario. 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 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 22:00 de lunes a viernes.

8. El operador al que el abonado ha solicitado darse de alta deberá informar al abonado cuando su solicitud haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa.
9. En caso de reclamación, el abonado deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive.

Cuando el abonado presente la reclamación, el operador está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo:

- Juntas Arbitrales de Consumo
- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)
- Teléfono de consulta: 901 33 66 99; Página web: <http://www.usuarioteleco.es>



## **APLIKATU BEHAR DIREN BALDINTZA OROKORRAK**

### **Honako eskaera honen bidez, eskatzaileak:**

1. Euskaltel SAri jakinarazten dio (aurrerantzean, Euskaltel) Operadore Emaileak orain artean eman dion telefono-zerbitzua utzi nahi duela eta zenbakia mantendu nahi duela. Hori dela eta, dokumentu hau sinatzen du zerbitzu hartako baja eskatzeko. Horretarako, Euskalteli eskatzen dio zenbakia mantentzeko izapideak gauzatu ditzala, zenbaki hura bera erabili ahal izateko Euskaltelek eskaintzen duen telefonia mugikorreko zerbitzuan.
2. Eskatzen du "Eramangarritasuna egin nahi den eguna" atalean aipatzen den datan gauzatu dadila bere eramangarritasun-eskaera. Edonola ere, gehienez ere 30 egun naturaleko aldea onartuko da eskaera-datatzen eta abonatuak nahi duen dataren artean. "Eramangarritasuna egin nahi den eguna" eremua hutsik utziz gero, eskaera izapidetzeko gehienezko epea, oro har, lanegun bat izango da, abonatuak eskaera egiten duenetik hasita, baldin eta operadore-aldaketak ez badu eskatzen zenbakiari lotutako sarbide fisikoa hornitzea edo aldatzea. Hala bada, sarbidearen hornikuntzaren epeari lotuta eta haren mende egongo da eramangarritasuna egiteko epea. Eskatzaileak espresuki onartzen du zenbakien eramangarritasun-prozedurari ezartzen zaizkion epe, modu eta baldintzetan egingo direla eramangarritasunaren izapideak, eta honen bidez jaso duela haien berri.



3. Eskatzaileak badaki zenbakia eramateko eskaera ukatu egin dakiokela teknikoki ezinezkoa izateagatik nahiz indarrean dauden arauetan onartutako beste kausaren batengatik.
4. Operadore hartzaileak eskubidea du zerbitzua eteteko, baldin eta jakiten badu zerbitzua ematen hasi eta urtebeteko epean bezeroa eramandako zenbakiarekin beste operadore batean berankor aritu dela edo iruzur egin duela.
5. Baimena ematen du bere zenbakiak mantentzeko behar diren datu pertsonalak —eskaeran adierazitakoak eta zerbitzua kontratatu dion Operadore Emaileak dituenak— eramangarritasun-prozesuan parte hartzen duten operadoreei transferitzeko. Helburua da bezeroaren eskaera betetzea, eta eramangarritasun-prozesu horretan Euskaltelek erabili ahal izatea, Datu Pertsonalak Babesteko 1999ko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan xedatutakoa aplikatuta. Datu pertsonaletara sartzeko, haiek zuzentzeko, haiei aurka egiteko edo, dagokionean, ezeztatzeko eskubidea erabili ahal izango du erabiltzaileak operadore bakoitzaren helbideetan.
6. Eskatzaileak eramangarritasun-eskaera sinatu eta operadore berriari entregatzen dionean hasiko da operadorez aldatzeko prozesua.

## 7. ERAMANGARRITASUNA EZEZTATZEA

Operadore hartzaileak edozein unetan ezeztatu ahal izango du erabiltzailearen eramangarritasun-eskaera, hark hala eskatzen badio, erabiltzaileak eskaera egiten duenetik hasi eta eramangarritasuna gauzatzeko egunaren bezperako ordu jakin bat arte. Eramangarritasuna gauzatzeko aurreikusten diren eguna eta ordua, batetik, eta ezeztatzeko gehienezko ordua, bestetik, eramangarritasuna jasotzen duen operadoreak jakinarazi behar dizkio erabiltzaileari. Doan da ezeztatze hori erabiltzailearentzat.

Alabaina, kostuak ekar diezazkioke erabiltzaileari ezeztatze horrek, baldin eta, erabiltzailearen alde zurreko baimenaz, Euskaltelek zerbitzua instalatu eta eman badu ezeztatzea egin daitekeen epearen barruan. Idatzizko eskaintzaren arabekoak dira kostuak; begiratu zein dagozkizun zuri. Nolanahi dela ere, itzuli egin behar ditu erabiltzaileak bere etxean instalatutako Euskaltelen jabetzako ekipoa.

Eramangarritasuna ezeztatzeko eskubideaz baliatzeko, datu hauek eman behar ditu erabiltzaileak: NANA, banku-kontuaren zenbakia edo bezero-kodea, eta eraman behar duen finkoaren zenbakia.

Bertan behera utz dezake erabiltzaileak eramangarritasun-eskaria, aipatutako epe horien barruan betiere, bide hauetatik edozein erabiliz:

- Euskaltelen banaketa-sarean, 10:00etatik 13:00etara eta 16:30etik 19:00etara, astelehenetik ostiralera.
- Etxeko merkatuko bezeroek: 1717ra deituz, 9:00etatik 22:00etara, astelehenetik ostiralera.
- Enpresa merkatuko bezeroek: 1771era deituz, 9:00etatik 22:00etara, astelehenetik ostiralera.
- Euskaltelen webguneko formularioa erabiliz: [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com). 9:00etatik 22:00etara, astelehenetik ostiralera, izapidetuko da onlineko formularioaren bidez egindako ezeztatze-eskariaren kudeaketa.

8. Abonatuak alta emateko eskatu badio operadore bati eta eskaera hori ukatu egin bada, operadoreak abonatuari jakinarazi behar dio, eta zergatik ukatu den adierazi.
9. Erreklamatu nahi izanez gero, bezeroarentzako arreta ematen duen sailera edo zerbitzu espezializatura jo behar du abonatuak, erreklamazioaren arrazoia detektatu eta hilabeteko epean.

Abonatuak erreklamazioa aurkezten duenean, operadorea behartuta dago erabiltzailearen erreklamazioari emandako erreferentzia-zenbakia jakinaraztera. Hilabeteko epean erabiltzaileak ez badu jaso operadorearen erantzun egokirik, erakunde hauetan aurkez dezake erreklamazioa, erakunde bakoitzaren araudiaren arabera:

- Kontsumoko Arbitraje Batzordeak
- Telekomunikazioetarako eta Informazioaren Gizarterako Estatu Idazkaritza (SETSI)
- Kontsulta-telefonoa: 901 33 66 99; webgunea: <http://www.usuarioteleco.es>