

DOCUMENT INFORMATIU EN RELACIÓ A:

LA CANCEL·LACIÓ DE LA PORTABILITAT DE TELEFONIA FIXA

La portabilitat és el procés regulat que permet mantenir el número de telèfon quan es canvia d'operador. La portabilitat implica la baixa en l'operador que deixa l'usuari (operador donant) i l'alta en l'operador que es contracta (operador receptor).

Una vegada sol·licitada la portabilitat, és possible cancel·lar el procés. Aquesta cancel·lació és gratuïta per a l'usuari.

No obstant això, la cancel·lació podrà suposar costos per a l'usuari en el supòsit que, amb el consentiment previ de l'usuari, Euskaltel hagués procedit a la instal·lació i prestació del servei durant el termini en el qual resulta possible exercir la cancel·lació (els costos depenen de l'oferta subscripta; consulteu els que us resulten d'aplicació). En qualsevol cas l'usuari haurà de retornar els equips propietat d'Euskaltel instal·lats al seu domicili.

Per tal d'exercir el seu dret a cancel·lar la portabilitat l'usuari haurà de facilitar les dades següents: DNI, número de compte bancari o codi de client i número fix per portar.

L'usuari del servei podrà exercir el seu dret a cancel·lar la portabilitat en qualsevol moment des de la data inicial de la sol·licitud fins a una hora determinada del dia anterior a l'execució de la portabilitat.

Euskaltel comunicarà a l'usuari la data i hora prevista per a l'execució de la portabilitat una vegada disposi d'aquesta informació, és a dir quan la sol·licitud de portabilitat hagi estat validada per l'operador donant.

L'usuari podrà cancel·lar la seva sol·licitud de portabilitat, dins dels terminis indicats anteriorment, per qualsevol dels mitjans següents:

- ✓ A la xarxa de distribució de RACC, de 10.00 a 13.00 i de 16.30 a 19.00 de dilluns a divendres.
- ✓ Clients residencials trucant al 1555, de 9.00 a 22.00 de dilluns a divendres.
- ✓ Clients empresa trucant al 1555, de 9.00 a 22.00 de dilluns a divendres.
- ✓ Mitjançant el formulari que teniu a la vostra disposició a la pàgina web de RACctel+: www.racctelplus.cat. La gestió de la sol·licitud de cancel·lació cursada al formulari en línia es tramitarà de 9.00 a 22.00 de dilluns a divendres.