

## DOCUMENT INFORMATIU EN RELACIÓ A:

### LA CANCEL·LACIÓ DE LA PORTABILITAT DE TELEFONIA MÒBIL

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.

Per tal d'exercir el seu dret a cancel·lar la portabilitat l'usuari haurà de facilitar les dades següents. En el cas de persones físiques: DNI i número mòbil que es vol portar; en el cas de persones jurídiques, la comunicació de cancel·lació haurà de ser realitzada per la persona autoritzada aportant NIF, escriptura d'apoderament, telèfon mòbil que es vol portar.

La sol·licitud de portabilitat podrà ser cancel·lada, a petició de l'usuari, en qualsevol moment des de la data inicial de la sol·licitud de l'usuari fins a les 14.00 hores del dia anterior a l'execució de la portabilitat. Passat aquest termini no serà possible la cancel·lació.

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 del 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](http://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.