

DOCUMENTO INFORMATIVO EN RELACIÓN A:

LA CANCELACIÓN DE LA PORTABILIDAD DE TELEFONÍA MOVIL

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.

Para ejercer su derecho a cancelar la portabilidad el usuario deberá facilitar los siguientes datos: en el caso de personas físicas: DNI, y número móvil a portar, y en el caso de personas Jurídicas: la comunicación de cancelación deberá ser realizada por la persona autorizada aportando: NIF, escritura de apoderamiento, teléfono móvil a portar.

La solicitud de portabilidad podrá ser cancelada, a petición de éste, en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud del usuario hasta las 14:00 horas del día anterior a la ejecución de la portabilidad, tras dicho plazo no será posible la cancelación.

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 RACC, de 10:00 a 13:00 y de 16:30 a 19:00 de lunes a viernes.
- ✓ Clientes residenciales llamando al 1555, de 9:00 a 22:00 de lunes a viernes.
- ✓ Clientes empresa llamando al 1555, de 9:00 a 22:00 de lunes a viernes.
- ✓ Mediante el formulario que tiene a su disposición en la página web de RACctel+: www.racctelplus.es. La gestión de la solicitud de cancelación cursada en el formulario online se tramitará de 9:00 a 22:00 de lunes a viernes.