



CONDICIONES DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

Por medio de la presente solicitud:

1. Comunicas a “Virgin telco” que es una marca comercializada por el operador de telecomunicaciones “Euskaltel, S.A.” (en adelante Virgin telco) tu intención de darte de baja del servicio telefónico que el Operador Donante te ha venido prestando, así como tu deseo de conservar tu número, sirviendo la suscripción del presente documento como solicitud de baja en dicho servicio. Para ello solicitas a Virgin telco la conservación de tu número, con el fin de utilizarlo en el servicio de telefonía fija prestado por Virgin telco.
2. Solicitas que la fecha en la que se haga efectiva la tramitación de tu solicitud de portabilidad sea la señalada como “fecha deseada para portar”. En todo caso podremos aceptar como máximo una diferencia de 30 días naturales entre la fecha de la solicitud y la deseada por te para portarte. 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 ti, 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. Aceptas expresamente que los trámites de portabilidad se realizarán por Virgin telco 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. Conoces 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. La entrega de la solicitud de portabilidad, firmada por ti al operador al que quieres cambiar, provocará el inicio del proceso de cambio de operador.
6. CANCELACION DE LA PORTABILIDAD. El operador receptor podrá cancelar tu solicitud de portabilidad, 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 ti. No obstante, la cancelación podrá suponer costes para ti en el supuesto en que, con tu consentimiento previo, Virgin telco 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, consulta los que te aplican). En cualquier caso, deberás devolver los equipos propiedad de Virgin telco instalados en tu domicilio. Para ejercer tu derecho a cancelar la portabilidad deberás facilitar los siguientes datos: DNI, Número de cuenta bancaria o código de cliente y número fijo a portar. Podrás cancelar tu solicitud de portabilidad, dentro de los plazos anteriormente señalados, por cualquiera de los siguientes medios:
 - Llamando al 900 840 280, de 9:00 a 22:00 de lunes a viernes.
 - Mediante el formulario que tienes en la página web de Virgin telco: www.virgintelco.es/cancelacion-portabilidad. 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.
7. El operador al que has solicitado darte de alta deberá informarte cuando tu solicitud haya sido denegada, en cuyo caso te indicará la causa. En caso de reclamación, deberás dirigirte al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador, en el plazo de un mes desde el momento en que tengas conocimiento del hecho que la motive. Cuando presentes la reclamación, el operador está obligado a facilitarte el número de referencia de la reclamación. Si en el plazo de un mes no recibes una respuesta satisfactoria del operador, podrás dirigir tu reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo:
 - A la oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (Secretaría de Estado para el Avance Digital) Teléfono de consulta: 901 33 66 99; Página web: <http://www.usuarioteleco.es>
 - Juntas Arbitrales de Consumo, cuando resulten competentes y exista adhesión previa.