

CONDICIONES PARTICULARES DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD



El cliente (el "Cliente") que desee darse de alta en los servicios de telefonía fija y/o móvil de Xfera Móviles, S.A.U. ("YOIGO") en cualquiera de las modalidades ofrecidas, puede optar por la portabilidad, esto es, puede solicitar cambiarse de su actual operador (el "Operador Donante") a YOIGO conservando el número de teléfono fijo y/o móvil del que el Cliente disponga antes del cambio a YOIGO (la "Portabilidad").

La solicitud de la Portabilidad implica la aceptación por el Cliente de la totalidad de las presentes condiciones particulares (las "Condiciones Particulares"). Las presentes Condiciones Particulares, así como las Condiciones Generales del Servicio (de contrato o tarjeta) o cualesquiera otras condiciones aplicables a los productos y/o servicios contratados estarán accesibles en la página Web www.yoigo.com

Al solicitar la Portabilidad, el Cliente manifiesta que:

- Solicita el alta del servicio en YOIGO y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil y/o fija que figura en la solicitud de portabilidad.
- Acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones en los sistemas de los operadores por cambio de operador. En caso de portabilidad móvil, el Cliente acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador. En el caso de la portabilidad fija, la duración de la posible interrupción será como máximo de tres (3) horas desde el inicio de la ventana de cambio de portabilidad.
- Consiente el tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada. Autoriza por tanto la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratado su servicio, a YOIGO que se lo prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.
- Desde el momento en que el Cliente entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador se tramitará en el plazo de un día (1) hábil, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada. En el caso de la portabilidad fija, en aquellos casos donde el cambio de operador implique la provisión o modificación del acceso físico asociado a la numeración, el plazo de portabilidad estará incluido y supeditado al de provisión de acceso.
- YOIGO deberá informar al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación que podrá ser por: (a) falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF o falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM en caso de prepago; (b) causa justificada de fuerza mayor; (c) comprobación de que la tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida; o (d) numeración inactiva.
- En el caso de la portabilidad móvil, para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a YOIGO información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por YOIGO.

- En el momento del trámite de portabilidad en que se conozca la fecha y hora en que se realizará el cambio de operador, YOIGO informará al Cliente de hasta qué hora límite es posible cancelar su portabilidad. El Cliente podrá cancelar en cualquier momento desde la contratación hasta la citada hora límite.
- El Cliente podrá cancelar la portabilidad por cualquiera de los medios que YOIGO pone a su disposición para contratar sus servicios dentro del plazo establecido al efecto. En el caso del canal telefónico, estará disponible el número 800 622 174 para la cancelación de portabilidad fija y el número 1707, opción 4, para la cancelación de portabilidad móvil y estarán disponibles, de lunes a viernes, desde las 9 horas hasta las 20 horas. Para realizar la cancelación, el Cliente tendrá que aportar al menos los siguientes datos para identificarse: clave o nombre, apellidos y DNI/NIF.

En el caso de portabilidad móvil, YOIGO podrá cancelar la solicitud de portabilidad del Cliente, a petición de éste, en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud del Cliente hasta las 14:00 horas del día anterior a la ejecución de la portabilidad.

- En caso de reclamación, el Cliente podrá llamar al servicio de atención al cliente gratuitamente al 622 desde cualquier número de YOIGO o al 622 622 622 si llama desde otro operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el Cliente presente la reclamación, YOIGO 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 de YOIGO, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo:
 - Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores.
 - Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) - Teléfono de consulta: 911814045 y 901336699; Página web: <https://usuariostelemco.mineco.gob.es/>

