

## CONDICIONES GENERALES PARA EL CAMBIO DE OPERADOR CON CONSERVACIÓN DE NUMERACIÓN

### 1. OBJETO

La firma del presente documento dará derecho al cliente a solicitar el cambio de operador telefónico conservando el número de teléfono del que es titular, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente y en las demás condiciones generales.

Definiciones de interés:

- **CLIENTE** "Es el abonado que ha suscrito un contrato de un servicio Telefónico con un determinado operador"
- **OPERADOR RECEPTOR** "Es aquel operador al que una numeración es portada desde otro operador distinto"
- **OPERADOR DONANTE** "Es aquel operador desde el que la numeración es portada a otro operador distinto"
- **OPERADOR DONANTE INICIAL** "Es aquel operador donante al que está asignado el bloque al que pertenece una numeración portada"
- **OPERADOR TERCERO** "Es el operador del dominio de encaminamiento de portabilidad que en un proceso administrativo de portabilidad no tiene rol de operador donante ni de operador receptor"
- **CONSERVACIÓN DE NUMERACIÓN (= PORTABILIDAD NUMÉRICA)** "Permite a los Clientes de los operadores de redes públicas de telecomunicaciones o de servicios de telecomunicaciones disponibles para el público, mantener sus números cuando cambien de operador siempre que cumplan los requisitos que establezca la normativa aplicable"
- **UBICACIÓN FÍSICA** "Se entiende que un cliente no cambia de ubicación física cuando conserva su número telefónico manteniendo la conexión a la red del nuevo operador en el mismo local, vivienda o dependencia, o en otro local, vivienda o dependencia del mismo edificio o en otra nave del mismo recinto"
- **MODIFICACIÓN DEL SERVICIO** "Se considerará que no hay modificación de servicio si un Cliente conectado a una red telefónica pública fija mediante acceso analógico, desea portar su numeración a cualquier otro operador cuando éste le dé un acceso RDSI con esa misma numeración"
- **ENTIDAD DE REFERENCIA (ER)** "Es aquella que gestiona la base de datos de referencia de los números portados y la base de datos de transacciones, actúa como medio de comunicación de mensajes entre operadores y toma determinadas decisiones ejecutivas con objeto de facilitar de forma adecuada los procedimientos administrativos entre operadores".

### 2. CAMBIO DE OPERADOR

La solicitud de portabilidad será aplicable en los siguientes casos:

Cuando el cliente desea mantener el actual número de teléfono, al cambiar de operador de red Telefónica pública fija, sin haber modificado de servicio ni ubicación física.

Cuando el cliente desea mantener el actual número de inteligencia de red, al cambiar de operador de red Telefónica pública fija, sin haber modificación de servicio.

Se entiende que no existe cambio de ubicación física siempre y cuando el operador donante inicial pueda reconectar directamente el cliente a su red, ofreciéndole servicio desde la central local a la que pertenece el bloque de numeración asignándole servicio desde la central local a la que pertenece al bloque de numeración que contiene la numeración asignada al cliente.

El cambio de operador telefónico conservando la numeración deberá realizarlo el titular del contrato del número que se desea mantener.

Será necesario que, en el momento de la solicitud de portabilidad, el cliente disponga de servicio telefónico con el operador donante.

El cliente ha contratado el servicio de telefonía de **telecable** Asturias S.A.U., en adelante **telecable**, que se registrará por las condiciones generales de prestación del servicio descritas en el contrato firmado por las partes.

**telecable** ofrece los servicios de telefonía fija mediante acceso directo, televisión por cable y acceso a Internet, teniendo el cliente la posibilidad de elegir y contratar los servicios de acuerdo con las ofertas que a tal efecto realice **telecable**.

### 3. PROCESO DE CAMBIO DE OPERADOR

La solicitud de cambio de operador con conservación de numeración será cursada por **telecable** y se regulará de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Resolución de la extinta CMT (actual CNMC), de 26 de abril de 2012, sobre la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración fija en caso de cambio de operador.

El cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador expresado en las condiciones particulares. **telecable** no se responsabiliza de las posibles limitaciones o interrupciones que se pudieran producir en el periodo establecido como ventana de cambio. El cliente no tiene derecho a indemnización alguna por la posible interrupción o limitación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio del operador.

La solicitud de cambio de operador podrá ser denegada por la Entidad de Referencia, por el Operador Donante o por un Tercer Operador.

**telecable** no se responsabiliza de las denegaciones de solicitud de cambio efectuadas por terceros, quien comunicará al cliente los motivos de rechazo de la misma.

El cambio de operador se producirá dentro del horario comercial establecido al efecto (de 8:00 a 20:00 horas) y dentro de los días hábiles de trabajo.

**telecable** notificará al Cliente residencial con dos días de antelación y empresas, con al menos tres días de antelación, cuándo será efectiva la conservación de la numeración.

### 4. PROCESO DE CAMBIO DE OPERADOR

La solicitud de cambio de operador realizada por el operador receptor podrá ser denegada por la Entidad de Referencia cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

- Datos incompletos o erróneos en la solicitud.
- Ya existe un proceso de cambio en marcha para dicha numeración.
- Existe un conflicto de concurrencia tanto para solicitudes en curso como para solicitudes encoladas.
- Espera prevista en cola mayor de tres días.
- Numeración no asignada ni portada al operador donante.
- Más de una numeración para tipo de portabilidad 04.
- NRN asociado a la portabilidad no válida.

La solicitud de cambio de operador realizada por el operador receptor podrá ser denegada por el Operador Donante cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

- Causas técnicas justificadas.
- Otras causas acordadas voluntariamente por los operadores, dentro del marco legal.
- Causas de fuerza mayor (huelgas, catástrofes naturales, etc.)
- NRN no abierto en Interconexión.
- Superación del plazo de un mes previsto en el Reglamento de Interconexión.
- Falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su DNI/NIF/CIF.
- Petición escrita por el abonado al operador donante.
- Falta de correspondencia entre numeración y número de solicitud de bucle.
- Ninguna numeración es cabecera.
- Distintos tipos de accesos incluidos en la numeración.
- Numeración inactiva.
- Tipo de acceso incorrecto.

### 5. CANCELACIÓN DE LA SOLICITUD POR EL CLIENTE

El cliente tendrá derecho a cancelar su solicitud de cambio de operador de forma gratuita y en cualquier momento, desde la fecha inicial de la solicitud, hasta las 19:00 horas del día hábil inmediatamente anterior a la ejecución de la portabilidad. Esta solicitud podrá realizarse a través del servicio de Atención al Cliente (900 222 111 particulares – 900 83 00 83 empresas) o de la red de Tiendas **telecable** (sujeto a horario comercial) y gestionada online una vez verificada la identidad del solicitante.

El cliente deberá abonar a **telecable** los costes de recuperación de los componentes suministrados para la prestación del servicio. En caso de falta de abono, **telecable** podrá reclamar al cliente el pago de estas cantidades, incluso judicialmente.