

CONDICIONES DEL PROCESO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD

La entrega de la solicitud de portabilidad firmada por el Cliente a **telecable** de Asturias S.A.U (en adelante **telecable**), provocará el inicio del proceso de cambio de operador. La entrega de la solicitud podrá producirse en cualquiera de las tiendas y distribuidores autorizados por **telecable**.

Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, el cliente asume las siguientes cláusulas:

- En el caso de solicitar la portabilidad completando para ello el bloque correspondiente del anverso del contrato, la persona cuyos datos se recogen en el contrato solicita el alta en el servicio de **telecable** y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente en el servicio, indicado como operador donante, conservando su numeración telefónica móvil.
- El cliente acepta la interrupción dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que apliquen el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
- Desde el momento en que el Cliente entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado como máximo en el plazo de 1 día hábil contado a partir del siguiente día hábil a la entrega 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 por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes.
- **telecable** deberá informar al Cliente cuando su solicitud haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con **telecable** y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por **telecable**.
- En caso de reclamación, el Cliente deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del 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, el operador está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías:
 - Si es un cliente particular (usuario final):
 1. Juntas Arbitrales de consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores.
 2. Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)
Teléfono de consulta 901336699 - Página web: <http://www.usuariosteleo.es>
 - Si se trata de una EMPRESA/SOHO, el Cliente y **telecable**, se someten a los Juzgados y Tribunales de Oviedo, renunciando expresamente el cliente, al fuero que pudiera corresponderle, para cualquier controversia que se derivase de la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales.

El responsable del tratamiento de los datos personales facilitados en tu solicitud de portabilidad es **telecable** quien los tratará con la finalidad de prestar los servicios solicitados siendo la base legal para este tratamiento la obligación legal establecida en el artículo 21 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (o normativa que lo sustituya). Los datos podrán ser compartidos con Administraciones, organismos públicos, el operador de origen, y prestadores de servicios que deban tener acceso a estos datos en virtud de los servicios que prestan a la Sociedad. El titular de los datos tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se prevé en la información adicional sobre privacidad que figura en la cláusula de Privacidad de las Condiciones Generales de Contratación.