

Operador	Procedimiento de cancelación/datos solicitados
Telefónica	<p><b>Procedimiento/datos solicitados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se solicita identificación para comprobar que coincide con la de la solicitud de portabilidad.</li> <li>-Se verifica que existe un proceso en vuelo.</li> <li>-Se verifica que la solicitud está en plazo para cancelar.</li> <li>-Como medida de seguridad, para la cancelación por canal telefónico, se verifica que se llama desde el número de teléfono a cancelar.</li> </ul>
More Minutes	<p><b>Datos solicitados:</b></p> <p>DNI o tarjeta de residencia/CIF y escritura de apoderamiento.</p>
Orange/Jazztel	<p><b>Datos solicitados:</b></p> <p>Orange:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación cliente.</li> <li>- Que la llamada se produzca desde el número de teléfono para el que se va a solicitar la cancelación</li> </ul> <p>Jazztel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación cliente</li> </ul>
Vodafone	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Portabilidad en curso del nº llamante:</b> se dirige directamente al usuario al agente encargado de la cancelación.</li> <li>2. <b>Portabilidad en curso del un nº distinto al llamante:</b> se les piden que digan o marquen los dígitos del número.</li> <li>3. <b>Confirmación</b> de la voluntad del usuario de cancelar su solicitud</li> <li>4. <b>Traspaso a Política de Seguridad:</b> se pide confirmación de que el usuario llamante es el titular de la línea o el autorizado de la empresa y se le preguntan sus datos identificativos (nombre y documento identificativo)</li> <li>5. <b>El agente cancela la portabilidad</b></li> <li>6. <b>Envío al usuario de distintos mensajes SMS,</b> al número a portar o cancelar, en el que se le informa del estado de su solicitud de portabilidad y de las actuaciones a seguir: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Si es cliente de Vodafone:</b> solicitada (se le informa de la ventana de cambio y se le recomienda que guarde el código de la solicitud para futuras gestiones), confirmada, rechazada, cancelación solicitada, portabilidad cancelada.</li> <li>- <b>Si es cliente de Vodafone-ONO:</b> petición de servicio, portabilidad solicitada (no se informa del código de la solicitud), confirmada y rechazada.</li> </ul> </li> </ol> <p>El usuario también dispone en el área de cliente de toda esta información. Además, el usuario puede llamar a plataformas de atención al cliente para requerir la información sobre su proceso de portabilidad y aclarar dudas.</p> <p>Vodafone y Vodafone-ONO están evolucionando sus sistemas para unificar las comunicaciones y la experiencia del cliente en todas las fases del proceso de portabilidad.</p>
Mas movil	<p><b>Datos solicitados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombre y apellidos</li> <li>- DNI</li> <li>- Número de Teléfono</li> </ul>
Tuenti	<p><b>Datos solicitados:</b> (i) Nombre y apellidos del titular/solicitante, (ii) DNI/NIE/Pasaporte, (iii) Nº de teléfono móvil vinculado a la solicitud que se desea cancelar, (iv) Operador donante y (v) Fecha y firma de la solicitud (no necesario en cancelaciones vía Web donde disponen de la plataforma Tuenti para cancelar)</p>

Operador	Procedimiento de cancelación/datos solicitados
Telecable	<p><b>Datos solicitados:</b></p> <p><b>Canal presencial:</b> -identificación mediante el DNI y firma de la solicitud de cancelación</p> <p><b>Canal no presencial:</b> -Nombre completo -Dirección de correo electrónico - Entidad de domiciliación -Datos DNI (fecha nacimiento; penúltima línea del reverso del DNI CCC).</p>
BT	<p><b>Método de recepción de peticiones de cancelación de la portabilidad</b></p> <p>- Llamada telefónica al 0225 - Correo electrónico al call center de BT <i>call.center.bt.movil@bt.com</i> - Contactos de la AOPM</p> <p><b>Datos solicitados:</b> (i) el MSISDN, (ii) nombre del titular o denominación social y (iii) NIF/CIF</p>
Eroski	<p><b>Datos solicitados:</b></p> <p>- Nombre y apellidos - NIF - Numero de teléfono - operador donante</p>
Carrefour	<p><b>Datos solicitados:</b></p> <p>(i) el DNI, (ii) nombre y apellidos, (iii) nº de la línea, (iv) operador donante y, en algunos casos (sin especificar), (v) tienda donde realizó la portabilidad</p>
Carrier-E	<p><b>Datos solicitados:</b></p> <p>-Documento de identidad - número de Teléfono</p>
Xfera	<p>Las solicitudes de portabilidad pueden cancelarse por cualquiera de los tres canales (tienda, televenta o canal Web) que dispone Yoigo para tramitar una solicitud (garantía de la trascanalidad). En cuanto a la información que se pide al usuario para cancelar la portabilidad depende del medio utilizado:</p> <p>- <b>Tienda:</b> (i) DNI o tarjeta de residencia/CIF o escritura, (ii) código alfanumérico de la solicitud de 4-7 dígitos. Este número se proporciona al cliente a través del contrato, por SMS o por email según la vía utilizada para solicitar la portabilidad. Este código puede solicitarlo cuantas veces crea necesario.</p> <p>- <b>Canal Web:</b> (i) DNI o tarjeta de residencia/CIF o escritura, (ii) código de la solicitud y (iii) código que se envía por SMS al número móvil que solicita la portabilidad para que lo introduzca en la Web (medida de seguridad para evitar la suplantación de identidad del propietario de la numeración objeto de la solicitud que se cancela).</p> <p>- <b>Televenta (número gratuito):</b> (i) se requiere al usuario que llame desde el número de teléfono objeto de la portabilidad, (ii) DNI o tarjeta de residencia/CIF o escritura, (iii) código de la solicitud y (iv) últimos cuatro dígitos de la tarjeta (clientes prepago) o de la cuenta corriente (clientes postpago).</p>

Operador	Procedimiento de cancelación/datos solicitados
Truphone	<b>Datos solicitados:</b> Validación que la solicitud de cancelación procede del cliente titular de la línea que la solicito inicialmente (ej: verificar correo electrónico o teléfono)
Lebara	<b>Procedimiento/Canal:</b> El usuario debe acudir a un punto de venta de LEBARA y cumplimentar un formulario que será posteriormente remitido a LEBARA. <b>Datos solicitados:</b> 1.- <u>Fecha y hora</u> de la solicitud de cancelación. 2.- <u>Datos identificativos:</u> <u>Persona física:</u> NIF nombre y apellidos. <u>Persona jurídica:</u> CIF, Razón social, Persona Autorizada y NIF de la persona Autorizada. 3.- <u>Datos de la solicitud de portabilidad:</u> Nº de la solicitud que desea cancelar (11 dígitos), fecha Solicitud Portabilidad, Operador donante, Nº de teléfono móvil. 4.-Existe un lugar habilitado para hacer <u>observaciones</u> .
Euskaltel	<b>Datos solicitados:</b> - Si la cancelación se realiza telefónicamente, Euskaltel identifica al solicitante aplicando la política de seguridad en la identificación del mismo. -Si la cancelación se realiza en un punto de venta presencial se identifica aportando el DNI o documentno utilizado en la solicitud inicial de portabilidad.
Dia	<b>Procedimiento/Canal:</b> Para cancelarla debe <u>descargarse de la web el formulario de cancelación</u> . <b>Información requerida en el formulario:</b> (i) Nombre y apellidos, (ii) DNI, (iii) Operador donante, (iv) Número de teléfono cuyo proceso de portabilidad desea parar, (v) fotocopia del DNI del titular y (vi) firma y fecha.
Lycamobile	<b>Datos solicitados:</b> Se le solicita al cliente un número de 8 dígitos que le ha sido otorgado por lycamobile en el proceso de solicitud de portabilidad
Least Cost Routing	<b>Procedimiento/Canal:</b> La cancelación se exige que se haga por el <u>mismo titular de la línea o</u> , en su defecto, por el <u>representante legal</u> del titular. Es suficiente que el solicitante <b>llame desde el mismo número afectado de la portabilidad o envíe un correo electrónico</b> con la información requerida. <b>Datos solicitados:</b> (i) Identificación completa del cliente (nombre y apellidos o denominación social) o, en su caso, del representante, así como el título de representación; (ii) Número de documento administrativo de identificación (DNI, NIE, NIF, CIF, Pasaporte...); (iii) Número de teléfono cuya portabilidad se desea cancelar y/o suspender; (iv) Identificación del operador receptor; (v) Expresa, clara y concisa manifestación de voluntad del cliente de cancelar o interrumpir el proceso; (vi) opcionalmente se puede hacer constar el motivo.

Operador	Procedimiento de cancelación/datos solicitados
R cable	<p><b>Datos solicitados:</b>  <b>Canal presencial:</b>          -se identifica mediante DNI  <b>A traves de call center:</b>          -NIF          - 6 últimos dígitos de la cuenta bancaria asociada al contrato  <b>mediante Web:</b>          -acceder al apartado de clientes de la web identificándose mediante NIF y contraseña (si es la primer vez que entra tendría que indicar en contraseña los 6 últimos dígitos de la cuenta corriente).</p>
Telecable de asturias	<p><b>Procedimiento/Canal:</b> Las <u>tiendas de la compañía (gestionadas por los distribuidores)</u> y <u>el centro de atención al cliente (CAC)</u>. En relación con la web, se informa en el apartado "Contacto" de la posibilidad de cancelar la portabilidad a través de los medios mencionados que ofrece la compañía.          No se exige que sea el mismo medio que se empleó para tramitar la solicitud.</p> <p><b>Datos solicitados:</b> Si se realiza de <u>manera presencial</u> en los puntos de venta: (i) D.N.I. y (ii) la firma de la solicitud de cancelación de portabilidad. Si es <u>no presencial</u>: (i) nombre completo, (ii) la dirección de correo electrónico (en caso de estar informado), (iii) entidad de domiciliación, (iv) datos DNI (fecha de nacimiento y penúltima línea del reverso del DNI CCC). Si no aporta toda la información se rechaza la solicitud de cancelación.          Además, se facilita al usuario un <u>identificador del proceso de portabilidad</u>, para que dispongan de la trazabilidad real de la solicitud de cancelación en todo momento, a pesar de no establecerlo las ET de portabilidad móvil a diferencia de las ET de portabilidad fija.</p>
Digi Spain Telecom	<p><b>Datos solicitados:</b>          -Nombre y apellido del solicitante          -Tipo y número de documento de identidad del solicitante          -Número de teléfono (MSISDN)          -Nombre del operador donante</p>
Orange España Virtual	<p><b>Canal:</b> Telefónico (VPT).  <b>Procedimiento e información:</b>          (i) <u>identificación</u> (nombre, apellidos y documento de identificación).          (ii) <u>número de teléfono respecto al cual se desea cancelar la portabilidad</u>.          (iii) <u>canal a través del cual se solicitó la portabilidad</u>, se comprueba si es el correcto y se prosigue, si no es correcto se llama inmediatamente al abonado para informarle que se ha recibido petición de cancelación, si ha sido él, se prosigue, sino, finaliza el proceso.          (iv) <u>causa de cancelación a efectos estadísticos</u>, la respuesta es opcional.          A continuación <u>se transfiere la llamada al VPT, para grabar la solicitud de cancelación y confirma al usuario que se ha registrado</u>.          El solicitante puede <u>confirmar el estado de la cancelación de la portabilidad a través de la Web</u> de seguimiento de envíos, que se le comunica al momento de la contratación.  <b>No se exige ningún código de verificación al cliente, ni tampoco que tenga que llamar desde el mismo número sobre el que versa la solicitud de portabilidad o desde el que realizó esta solicitud. Tampoco se aplica penalización por la cancelación.</b></p>

Operador	Procedimiento de cancelación/datos solicitados
You mobile	<u>Datos solicitados:</u> Preguntas relativas a su identidad y a adicionalmente se le solitica su número de teléfono.