



## BALDINTZA OROKORRAK

### Bezeroari dagokionez:

- Aldez aurretik alta EUSKALTEL SArekin hartzea, aurrerantzean EUSKALTEL, dagokion Sarbide Zuzeneko kontratua harpidetuz.
- Eskaera hau behar bezala betetzea Operadore Emailarekin baja tramitatzeko. Eskaeran, era berean, operadore berriarekin ere (EUSKALTEL) lehendik zeukan bere telefono-zenbakiari eutsi nahi diola adierazi beharko du.
- Operadore Emailari ez ordaintzeagatik zerbitzurik gabe edo zerbitzua etenda ez edukitzea.
- Bezeroak onartzen du operadore-aldaketarako lanak egiteko beharrezkoa den gutxieneko denboran zehar zerbitzua eten edo mugatu daitekeela. Hori astelehenetik ostiralera gertatuko da merkataritza-ordutegian (8:00etatik 20:00etara) gehieneko iraupena, hasten denetik, hiru ordukoa izanik, festa nazionalak egunak, Madrilgo Erkidegoko festak eta Madril hiriburuko festak salbu, eta horrek ez dio inolako kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik emango.

### EUSKALTELi dagokionez:

- Bezeroak eskatu duen zenbakiari eusteko tramitazioa egitea, baldin eta:
  - Bezeroak alta EUSKALTELekin hartzen badu (Sarbide Zuzeneko kontratuaren bidez), eta
  - Aldi berean EUSKALTELi Operadore Emailarekin baja tramita diezaion eskatzen badiu, zenbakiari eutsiz (eskaera honen bidez).
- Zenbakiari eusteko aukera ematea "sare telefoniko publiko finkoko" operadore-aldaketa dagoenean, baina zerbitzu aldaketarik ez dagoenean, ez eta kokapen fisikoaren aldaketarik ere.
- Zenbakiari eusteko aukera ematea "sare adimenduneko zerbitzuatarako" operadore-aldaketa dagoenean", zerbitzu pertsonaleko zerbitzuak barne hartuz, zerbitzu aldaketarik ez dagoenean.
- EUSKALTEL arduratuko da Bezeroak behar bezala eskatutako operadore-aldaketarako prozesu batean Bezeroari sortzen zaizkion kalteen ordainaz, salbu kalte horiek:
  - EUSKALTELen ekintzen edo ez-egiteen ondoriozkoak ez direnean.
  - Bezeroak berak edo hirugarren operadorearen batek eragindakoak baldin badira,
  - Operadore-aldaketarako lanak egiteko gutxieneko beharrezko denboran zehar zerbitzu-ematean etenik edo mugarik izan delako sortzen badira,
  - Edota ezinbesteko kasuen ondorioz gertatzen direnean.
- Bezeroari gutxienez 3 eguneko aldearekin jakinaraztea, telefono-zenbakiari eusteko aukera noiz gauzatuko den. Aldaketa-prozesua egiteko eguna eta ordua Operadore Emailarekin eskuragarritasunaren arabera zango da.

### TELEFONO-ZENBAKI BERARI EUSTEKO AUKERA EZINEZKO BIHURTUKO DUTEN ARRAZIOIAK

EUSKALTEL ez da zenbakiari eusteko aukera ezin gauzatu izanaren erantzulea ondoko kasuetan:

- Bezeroaren kokapen fisikoa aldatu delako.
- Emailarekin Bezeroak zerbitzua etenda daukanean ondoko arrazoi hauengatik:
  - Ordainketa osoan edo zati baten ordainketa hila betetik gorako atzerapena, Bezeroari herritarrentzako zerbitzu telefonikoaren fakturazioari dagokion kargu-dokumentua aurkeztu zitzaionetik zenbatzen hasita.
- Bezeroak eskatuta.
- Operadore Emailarekin Bezeroak zerbitzua etenda daukanean honako arrazoiengatik:
  - Herritarrentzako telefono-zerbitzuaren ordainketa atzerapena hiru hilabetetik gorako aldi edo,
  - Dagokion zerbitzuen ordainketa berandutzagatik kontratua bi alditan eten badiote.
- Eskaera honetan Bezeroaren, Operadore Emailarekin edo EUSKALTELen identifikazioari buruzko datu osagabeak edo akastunak.
- Bateratasunik ez dagoenean telefono-zenbakiaren eta bere NAN/IFZ/IFKren artean.
- Une horretan zerbitzua ematen zion operadorearekin Bezeroak baja hartu zuenetik hilabete igaro ondoren, zenbakia EUSKALTELekin kontratuetatik eskatu ez zuelako.
- Erreferentziako Erakundeak zenbaki hori beste operadore batekin eramateko prozesua jada abian dela adierazten badu.
- Operadoreek euren borondatez legearen esparruan erabaki dezaketen edozein kausarengatik.
- Ezinbesteko arrazoiengatik edo arrazoi teknikoengatik, baldin eta justifikatuta badaude.
- Eramango den zenbakiari lotutako aurre-zenbakia, zeinak eramangarritasuna bideratzerako domeinu sareei eramandako zenbaki horretara egindako deia sare hartzaileara behar bezala bideratzeko balio dien, interkonexioan irekita ez dagoenean.

## DEFINIZIO INTERESGARRIAK.

**BEZEROA** "Operadore jakin batekin zerbitzu telefoniko baten prestazioa harpidetu duen harpideduna da".

**OPERADORE EMAILEA** "Telefono-zenbakia beste operadore batera eramaten duen jatorrizko operadorea da".

**HASIERAKO OPERADORE EMAILEA** "Eramandako zenbaki bat barne hartua dagoen blokea esleitura dagoen operadore emaila da".

**HIRUGARREN OPERADOREA** "Eramangarritasun-prozesu administratibo batean operadore emailarekin edo operadore hartzailearen zereginik ez duen eramangarritasuneko bideragarritasuneko domeinuaren operadorea da".

**ZENBAKIARI EUSTEA (= ZENBAKIAREN ERAMANGARRITASUNA)** "Telekomunikazio-sare publikoan edo herritarrentzako eskuragarri dauden telekomunikazio-zerbitzuen operadoreetako Bezeroei operadorez aldatzean euren zenbakiei eusteko aukera ematen die, aplikagarri den araudia betetzen badute".

**KOKAPEN FISIKOA** "Bezeroa kokapen fisiko aldatzen ez dela esaten da bere telefono-zenbakiari eusten dionean, operadore berriaren sarerako konexioa lokal, etxebizitza edo bulego berean daukalarik, edo eraikin bereko edo esparru bereko beste nabe bateko beste lokal, etxebizitza edo bulego berean daukalarik".

**ZERBITZUAREN ALDAKETA** "Zerbitzu-aldaketarik ez dagoela esango da, sarbide analogiko bidezko telefono-sare finko batera konektaturiko Bezero batek bere telefono-zenbakia beste operadore batera eramanez nahi duenean eta operadore honek RDSI sarbidea lehendik daukan zenbaki berarekin ematen dionean".

**ERREFERENTZIAZKO ERAKUNDEA (EE)** "Eramandako zenbakiaren erreferentziako datu-basea eta transakzioen datu-basea kudeatzen duena da, operadore arteko mezuen komunikaziorako bitarteko bezala dihardu eta hainbat erabaki betearazle hartzen ditu, operadore arteko prozedura administratiboak behar bezala ahalbidetuz".

## CONDICIONES GENERALES

### Con respecto al Cliente:

- Darse previamente de alta con EUSKALTEL S.A., en adelante EUSKALTEL, mediante la suscripción del correspondiente contrato de Acceso Directo.
- Complimentar correctamente la presente solicitud para tramitar la baja con el Operador Donante, en la que manifieste asimismo su deseo de conservar su numeración con el nuevo operador (EUSKALTEL).
- No encontrarse en situación de suspensión o interrupción del servicio con el Operador Donante por impago.
- 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, que tendrán lugar en horario comercial de lunes a viernes (de las 8:00 a las 20:00 horas) siendo la duración máxima de tres horas desde su inicio, exceptuando los días de fiesta nacional, fiestas de la Comunidad de Madrid y fiestas locales de Madrid capital, sin que ello le dé derecho a ningún tipo de indemnización.

### Con respecto a EUSKALTEL:

- Tramitar la conservación de la numeración solicitada por el Cliente siempre que:
  - El Cliente se dé de alta con EUSKALTEL (mediante el contrato de Acceso Directo), y
  - Simultáneamente solicite a EUSKALTEL que le tramite la baja con el Operador Donante, conservando la numeración (mediante la presente solicitud).
- Proporcionar la conservación de la numeración cuando haya cambio de operador de "red telefónica pública fija", pero no haya modificación de servicio, ni de ubicación física.
- Proporcionar la conservación de la numeración cuando haya cambio de operador para los "servicios de red inteligente", incluyendo los servicios de numeración personal, cuando no haya modificación de servicio.
- EUSKALTEL responderá de los daños que se causen al Cliente en el transcurso de un proceso de cambio de operador correctamente solicitado por el Cliente, salvo que los daños:
  - No sean imputables a acciones u omisiones de EUSKALTEL.
  - Hayan sido causados por el propio Cliente o por terceros operadores,
  - Se produzcan como consecuencia de la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador, y
  - Y/o cuando se den como consecuencia de casos de fuerza mayor.
- Notificar al Cliente con al menos 3 días de antelación, cuándo será efectiva la conservación de la numeración. El día y hora de realización del proceso de cambio dependerá de la disponibilidad de Operador Donante.

### CAUSAS POR LAS QUE NO SE PODRA LLEVAR A CABO LA CONSERVACION DE LA NUMERACION

EUSKALTEL no será responsable de la imposibilidad de proporcionar la conservación de la numeración en los siguientes casos:

- Por cambio de ubicación física del Cliente.
- Quando el Cliente del donante se encuentre con el servicio suspendido debido a:
  - Retraso en el pago total o parcial durante un periodo superior a un mes desde que se presentó al Cliente el documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público.
- Por solicitud del Cliente.
- Quando el Cliente del Operador Donante se encuentre con el servicio interrumpido debido a:
  - Retraso en el pago del servicio telefónico disponible al público por un periodo superior a tres meses, o
  - Suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes.
- Por datos incompletos o erróneos sobre la identificación del Cliente, del Operador Donante o de EUSKALTEL en la presente solicitud.
- Por falta de correspondencia entre numeración y Cliente identificado por su DNI/NIF/CIF.
- Porque transcurrido un mes desde que el Cliente causó baja con el operador que en ese momento le proveía el servicio, no solicitó la conservación del número con EUSKALTEL.
- Por la indicación de la Entidad de Referencia de que ya existe un proceso de portabilidad de dicha numeración con otro operador.
- Por cualquier causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal.
- Por causas de fuerza mayor o técnicas siempre que sean justificadas.
- Porque el prefijo asociado al número que se va a portar, que sirve a las redes de dominio de encaminamiento de portabilidad para enrutar adecuadamente a la red receptora las llamadas realizadas a dicho número portado, no esté abierto en interconexión.

## DEFINICIONES DE INTERES

**CLIENTE** "Es el abonado que ha suscrito un contrato de prestación de un servicio telefónico con un determinado operador".

**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".

**CONSERVACION DE NUMERACION (=PORTABILIDAD NUMERICA)** "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".

**UBICACION FISICA** "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".

**MODIFICACION 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".