

**SOLICITUD DE PORTABILIDAD TELEFONÍA MÓVIL  
APPLICATION FOR NUMBER PORT**

**Datos de la solicitud de portabilidad / Data application for number port**

Nº Referencia / Reference-Number \_\_\_\_\_ Fecha / Date \_\_\_\_\_

Operador receptor / Future mobile provider HITS MOBILE SPAIN S.A.

Operador donante / Current mobile provider \_\_\_\_\_

**Datos del abonado / Data of applicant**

Nombre / Name \_\_\_\_\_

Nº de documento / Passport number \_\_\_\_\_ Tipo de documento / Type of document \_\_\_\_\_

Nacionalidad / Nationality \_\_\_\_\_

Dirección / Address \_\_\_\_\_ Población / Place \_\_\_\_\_

Provincia / Province \_\_\_\_\_ CP / Area code \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto / Contact telephone number \_\_\_\_\_

**Operador donante / Current mobile provider**

Operador donante / Current mobile provider \_\_\_\_\_

ICCID Tarjeta SIM / Number on SIM-card \_\_\_\_\_

Nº para portar / Current mobile number \_\_\_\_\_

**Operador receptor / Future mobile provider**

HITS MOBILE SPAIN S.A.

ICCID Tarjeta SIM: \_\_\_\_\_

**Fecha preferida para la portabilidad / preferred date of number port**

Día/Mes/Año Day/Month/Year \_\_\_\_\_

(En caso de dejar en blanco esta casilla, el plazo para la tramitación de la solicitud será de 5 días hábiles, a partir de la entrega por el abonado) / (If this field is not completed, the number port will be modified within 5 workdays after receipt of application.)

**Datos del abonado / Data of applicant**

Por la presente solicitud, el abonado y el Cliente, en su caso, autorizan a HITS TELECOM SPAIN S.A. a tramitar la baja en el Servicio del Operador Donante y solicitan el alta en el Servicio contratado a HITS TELECOM SPAIN S.A. con el objeto de conservar la numeración solicitada y declaran que todos y cada uno de los anteriores datos son correctos.

Asimismo, el abonado 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 de cambio de operador (4h).

Asimismo, el abonado y el cliente autorizan a que los datos incluidos en esta solicitud puedan ser transferidos a los operadores que intervienen en el proceso de portabilidad de numeración, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de protección de datos de carácter personal y Reglamentos de desarrollo.

La firma de la presente solicitud conlleva la aceptación de las Condiciones Generales de Portabilidad de HITS TELECOM SPAIN S.A.

Herewith applicant and client authorises HITS TELECOM SPAIN S.A. to cancel the service of the current mobile provider and to apply for the service of HITS TELECOM SPAIN S.A., maintaining the previous mobile number. Applicant and client declare that all indicated data are correct. The applicant accepts the possibility of disconnection or restriction of service during the handling time (4 hours) which is necessary for clearing modifications with the provider. Furthermore, applicant and client authorise all mobile providers who are involved in the process of registration - in consideration of the Spanish Basic Constitutional Law 15/1999 dated December 13th for the protection of personal data and appointments of clearing - for information transfer.

With the signature on this application the applicant accepts the General Terms And Conditions of HITS TELECOM SPAIN S.A. for number port.

Place \_\_\_\_\_ date \_\_\_\_\_

Firma del cliente / Signature of applicant

Firma de HITS TELECOM SPAIN S.A.



**BEDINGUNGEN ZUR RUFNUMMERMITNAHME  
MOBILE TERMS AND CONDITIONS**

**Terms and Conditions of retaining a current mobile telephone number when transferring to a new provider.**

- The actual mobile provider is the provider with whom the applicant has signed a contract prior to the transfer, or with whom a prepaid facility exists.
- Future provider is the future mobile provider contacted by the applicant to sign a contract or to obtain a prepaid card.
- Actual mobile number is the mobile number given by a mobile provider which is to be kept and transferred to the new provider.
- The applicant is a private individual, or a legal/corporate body with a contract/prepaid card with any mobile provider.
- The transfer process involves the activities of the mobile provider to allow the applicant to keep and transfer the existing mobile number. The application to the future provider includes the authority for cancellation with the existing provider.

**Glossary of terms**

The transfer registration becomes effective upon the explicit request of the applicant to use the service of the new mobile provider and retain the existing current mobile number. Upon receipt of the specific data for this service, the application is deemed to be legally confirmed. To ensure that the application has not been made via a 3<sup>rd</sup> party, the applicant must sign and complete the contract for the number transfer. The application form may be lodged at any authorised official distribution outlet of HITS MOBILE.

Immediately upon commencement of processing the transfer, the following legal terms and clauses will become applicable:

- The applicant applies for registration with the provider to whom the registration application for the transfer was made, and with whom the wish was expressed to cancel the current provider.
- The applicant agrees to accept the loss of the existing provider service, for a period of up to 4 hours (between 02.00 and 06.00 hrs.) on the day upon which the changeover is carried out, in order to enable the switch to the new provider.
- From the time upon which the transfer request is received the action is to be carried out within 5 working days, unless otherwise requested by the applicant or if the application has been declined.
- The new mobile provider has to inform the applicant in the event of an application being declined and give the reasons for this decision. When accepted, the applicant may obtain free information regarding the progress of the changeover processing and the projected completion date. From the day of the changeover the applicant, after inserting the SIM card into the mobile from the new provider, becomes able to make and receive calls with the new provider using the previously existing mobile number.

In the event of a complaint arising the applicant must, within one month, contact Departement o Servicio especializado de Atención al Cliente del operador. As soon as the applicant has registered the complaint the provider is obligated to issue a reference number. In the event that a satisfactory answer is not forthcoming from the provider within one month the complaint can be pursued directly with:

- Juntas arbitrales de Consumo or with any other consumer protection organisation via
- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)
- Telephone: 901 33 66 99; Website: <http://www.usuariosteleco.es>

HITS TELECOM SPAIN S.A. informs the applicant that all data contained within the application is saved in a data file at HITS MOBILE TELECOM S.A. in order to arrange the transfer registration. Furthermore, HITS MOBILE SPAIN S.A. confirms that the data is forwarded to any relevant provider in order to ensure that transferring is possible. The applicant may, at any time, assert the right to access the data, change the data, cancel the data or challenge the data with HITS MOBILE SPAIN S.A. (Ref. LOPD), C/. Villa de Madrid n° 44, 46988 Paterna (Valencia)

**Definiciones**

- Operador Donante: Operador con el que un abonado había suscrito un contrato de prestación del servicio telefónico móvil disponible al público o que se lo prestaba mediante la modalidad de prepago o similar antes del proceso de portabilidad.
- Operador Receptor: Operador al que se ha dirigido un abonado para suscribir un contrato de prestación del servicio telefónico móvil disponible al público o para que se lo preste mediante la modalidad de prepago o similar.
- Número portado: Número telefónico móvil asignado por un operador móvil a un abonado que ha cambiado de operador móvil conservando el mismo número.
- Abonado: Persona física o jurídica que ha suscrito un contrato de prestación de servicios telefónicos con un determinado operador móvil o utiliza los servicios de un operador móvil mediante la modalidad de prepago o similar.
- Proceso de Portabilidad: Es el conjunto de acciones cooperativas entre operadores por el cual el abonado de una numeración telefónica móvil (para servicio de prepago o de postpago) solicita el alta del servicio en otro operador (operador receptor) y causa baja simultánea en el operador que le provee el servicio (operador donante), conservando dicha numeración (MSISDN).

**Condiciones de la portabilidad numérica**

El inicio del proceso de portabilidad se desencadena por la solicitud explícita del abonado móvil de contratar el servicio de telefonía móvil conservando la numeración a él asignada en ese momento en su operador donante. Solicitud explícita se considera la recepción de los datos necesarios para su tramitación por el titular original del servicio. Como garantía de tal solicitud frente a terceros el abonado entregará la solicitud de portabilidad completada con sus datos así como los datos obligatorios de la numeración a portar firmada. La entrega de la solicitud podrá realizarse en cualquiera de las tiendas y distribuidores autorizados de HITS TELECOM SPAIN S.A.

Una vez iniciado el proceso de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:

- El abonado solicita el alta del servicio en el operador al que entrega la solicitud y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil.
- El abonado 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, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
- Desde el momento en que el abonado solicite la portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado en un plazo de 5 días hábiles, siempre que el abonado 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 la portabilidad vigentes.
- El operador al que el abonado ha solicitado darse de alta deberá informar al abonado cuando su solicitud haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el abonado podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el abonado 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 el nuevo operador.

En caso de reclamación, el abonado 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 abonado 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 el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, 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 y para la Sociedad de la Información (SETSI)
- Teléfono de consulta: 901 33 66 99; Página Web: <http://www.usuariosteleco.es>

HITS TELECOM SPAIN S.A. comunica al Cliente que los datos suministrados por medio del formulario de solicitud de portabilidad serán almacenados en un fichero responsabilidad de HITS TELECOM SPAIN S.A., con la finalidad de llevar a cabo la gestión del proceso de portabilidad solicitado por el interesado. Asimismo, se informa al interesado que los datos incluidos en su solicitud deberán ser comunicados a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad con el fin de dar cumplimiento a su solicitud. El interesado podrá en cualquier momento ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante HITS TELECOM SPAIN S.A. mediante escrito dirigido a la siguiente dirección HITS TELECOM SPAIN S.A., (Ref. LOPD), C/ Villa de Madrid, n° 44 46988 Paterna (Valencia), o en aquella que la sustituya y se comunique en el Registro General de Protección de Datos.