

## **Información sobre la cancelación de la portabilidad móvil**

En los casos de portabilidad móvil, usted tiene derecho a cancelar gratuitamente su solicitud.

Podrá cancelar en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud hasta las 14:00 horas del día anterior a la ejecución de la portabilidad.

Para cancelar su solicitud de portabilidad deberá notificarnos su decisión a través de los siguiente medios, siendo el horario efectivo de tramitación de cancelaciones de 8:00 a 20:00, de lunes a viernes, excluyendo las fiestas de carácter nacional:

- Llamando a su número de atención personal 1004 o de respuesta profesional 1489 (en horario de 09:00 a 20:00, de lunes a viernes)
- En este sitio web, a través de la solicitud de cancelación relativa a particulares y autónomos, o la correspondiente a Empresa, según sea su caso.
- Acudiendo a distribuidor Movistar o a su comercial

Le recordamos que en el supuesto de no tramitarse la cancelación solicitada por usted válidamente y en plazo, podrá reclamar a su anterior operador la portabilidad de retorno, sin que Movistar aplique penalización alguna por dicho motivo.

### **REQUISITOS DE IDENTIFICACIÓN**

La solicitud de cancelación deberá formularse por el titular de la línea cuya portabilidad se desea cancelar, indicando dicho número.

En el caso de particular y autónomos, el Cliente deberá acreditar su identidad mediante DNI, Tarjeta de residente, NIE o Pasaporte.

En el caso de empresas, la cancelación deberá ser solicitada por persona debidamente apoderada por aquella, indicando el nombre y CIF de la empresa titular, y acreditando su identidad mediante DNI, Tarjeta de Residente, NIE o Pasaporte. Del mismo modo, deberá confirmar el número de teléfono de contacto que hubiese informado en la solicitud de portabilidad.

### **COSTES DE CANCELACIÓN DE LA PORTABILIDAD MÓVIL**

La cancelación de la portabilidad móvil no conlleva costes.