

Pasar su número a JOi es sencillo.

Si solicita una tarjeta SIM durante el pedido:

Cuando haya recibido la SIM, inicie sesión en la app JOi o vaya a www.joimobile.es para activar la tarjeta SIM. Haga clic en “Activar tarjeta SIM” en la sección “Notificaciones”, introduzca el número de la tarjeta SIM (ICCID) que consta en la misma. En este momento, se envía la solicitud de portabilidad. Recibirá un SMS en el plazo de un día laborable para confirmar que el servicio JOi está activado.

Si ha recibido una tarjeta SIM de un empresario independiente:

Inicie sesión en la app JOi o vaya a www.joimobile.es para activar la tarjeta SIM. En este momento, se envía la solicitud de portabilidad. Recibirá un SMS en el plazo de un día laborable para confirmar que el servicio JOi está activado.

¿Necesita ayuda?

Consulte nuestra sección de asistencia en línea para resolver cualquier duda que pueda tener: www.joimobile.es/myjoi/help
Además, puede chatear con nuestro equipo especialista JOi durante horario de oficina a través de www.joimobile.es

Si no hace portabilidad, sino que solicita un número nuevo, debe abonar 7,00 € (IVA Incl.) en concepto de envío de SIM.

“La entrega de la solicitud de portabilidad, firmada por el abonado (prepagado o contrato), al operador al que quiere cambiar, provocará el inicio del proceso de cambio de operador. La entrega de la solicitud podrá producirse en cualquiera de las tiendas y distribuidores autorizados de los operadores de telefonía móvil. Una vez firmada y entregada la solicitud 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 entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser tramitado en el plazo de un día hábil desde la entrega, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, 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 en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación. 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 que 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 a las siguientes vías, siguiendo la normativa propia a cada organismo:

- *Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) – Teléfono de consulta: 901 33 66 99; Página web: <http://www.usuarioteleco.es/>*
- *Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores.”*