

CAMBIO DE DOMICILIO

❖ Proceso *disponible en punto de venta desde el 14 de Mayo 2009 y actualizado el 29 de Junio 2009*

Consideraciones previas:

- ❖ El cambio de domicilio **NO** tendrá coste para el cliente.
- ❖ El cliente mantiene los mismos terminales que adquirió en el momento de la activación del servicio ADSL en su domicilio actual.
- ❖ El nuevo ADSL seguirá el mismo proceso de provisión que el primero, de 4 a 6 semanas. Y volverá a recibir los SMS informativos del estado de su provisión, y la finalización del mismo.
- ❖ Durante la provisión, el cliente podrá seguir utilizar el modem a coste 0€.
- ❖ El cliente podrá realizar el cambio de domicilio a través del 123 o **en el punto de venta donde realizó la contratación del servicio:**

Una vez en la tienda el procedimiento a seguir será el siguiente:

1. En el punto de venta se realiza la comprobación de cobertura en el nuevo domicilio. En el caso de que el cliente no tenga cobertura en su nuevo domicilio:
 - ✓ **No se aplica penalización** al cliente por BAJA del servicio ADSL en su domicilio actual
 - ✓ El cliente deberá pedir la baja de su ADSL actual a través del 123
2. Si tiene cobertura se contacta con el 127 donde:
 1. Se comprobará si el cliente puede mantener su número fijo. Se podrá mantener cuando el domicilio de destino esté dentro del mismo distrito tarifario que el actual.
 2. Se tomarán los datos necesarios y de manera transparente para el cliente solicitarán:
 - a) La baja del servicio ADSL en su domicilio actual.
 - b) Cuando la baja se haya completado (BAJA OK), lanzarán el alta de ADSL en el nuevo domicilio teniendo en cuenta que el **SFID debería ser el del punto de venta que dio el primer alta.**

CAMBIO DE DOMICILIO

PREGUNTAS FRECUENTES:

- ❖ Si un cliente cambia de domicilio y en el nuevo no hay línea de telefónica, ¿se le vuelve a cobrar los 39€ de coste de instalación?
 - ✓ Todos los cambios de domicilio son par vacante, y en este caso no se cobran los 39€ de la instalación.

- ❖ Tengo un cliente que tiene contratado ADSL en acceso directo, y va a cambiar de domicilio. El nuevo domicilio se encuentra en cobertura de acceso indirecto. ¿qué ocurre con su router antiguo que solo es compatible con el acceso directo?
 - ✓ Cuando se realiza un cambio de domicilio el cliente mantiene sus equipos (terminal de voz, router y modem), no los devuelve ni se los cambiamos por otros. En el caso de que un cliente de acceso directo cambie a un domicilio que está en cobertura de acceso indirecto, hay que comunicarle al cliente que actualice el router: que se conecte a internet con el modem y que introduzca en el navegador la siguiente URL <http://accesoindirecto.vf>.

- ❖ Tengo un cliente que tiene contratado ADSL 12Mb y está pagando 39.9€/mes, y va a cambiar de domicilio. El nuevo domicilio se encuentra en una dirección dónde solo tiene disponible la velocidad de 6MB. ¿qué cuota pagará el cliente tras el cambio de domicilio?
 - ✓ Si el cliente solo tiene acceso a 6Mb el producto que tendrá al final será VF ADSL 6Mb y la cuota mensual será de 34.9€.

- ❖ Tengo un cliente que tiene contratado ADSL, y va a cambiar de domicilio. Además quiere aprovechar para contratar Internet Siempre Contigo porque va a utilizar el modem dentro y fuera de casa ¿qué debo hacer?
 - ✓ Primero deberá solicitar el cambio de domicilio, y cuando este se haya completado el cliente deberá **llamar al 123** para solicitar el cambio de Vodafone ADSL a Internet Siempre Contigo.

- ❖ Tengo un cliente que tiene contratado ADSL UNO, y va a cambiar de domicilio. Además quiere aprovechar para cambiar la modalidad a TARIFA PLANA ¿es posible?
 - ✓ No, no es posible cambiar de modalidad (de tarifa plana a UNO o viceversa) durante un cambio de domicilio.

- ❖ En un cambio de domicilio ¿De qué depende que podamos mantener el número fijo del cliente?
 - ✓ Se podrá mantener el número fijo de cliente siempre y cuando el nuevo domicilio esté en le mismo distrito tarifario que el domicilio original. Los agentes del 123 y 127 disponen de una aplicación que les da la información. En el caso de que no se pueda mantener el número se le dará al cliente uno nuevo. Éste estará operativo desde el primer momento.

- ❖ ¿El cambio de domicilio implica una baja y un alta?
 - ✓ El cambio de domicilio implica la baja del servicio suplementario del ADSL actual y un alta de un nuevo servicio suplementario de ADSI en el nuevo domicilio. En ningún momento se da la baja de la línea GSM ni del modem por lo que el cliente mantendrá los terminales y seguirá disfrutando de ambos servicios.