

### Cambio de operativa de SIMs canceladas o fallidas

Desde el 1 de marzo del 2016, las SIMs de TUENTI que quedan inutilizadas por cancelaciones u otras tramitaciones erróneas pueden seguir utilizándose para otra venta, siempre que la SIM no se haya entregado a cliente.

De esta forma, no será necesaria su devolución a TUENTI vía Zeleris.

Los casos en los que aplica este nuevo procedimiento son los siguientes:

- **Portabilidad cancelada:** cuando la tienda solicita la cancelación de la SIM por correo electrónico, una vez liberada la SIM, la tienda recibe otro correo con la confirmación de que esa SIM ya está liberada.
- **Portabilidad errónea:** una vez confirmado con el cliente que no quiere volver a realizar el proceso de portabilidad, el punto de venta puede llamar al SAV seleccionando la opción Tuenti, y solicitar la eliminación del registro de la SIM, que se gestiona en el acto. La comprobación de la cancelación se puede consultar en la herramienta, en la lista de portabilidades pendientes. Atención: estos casos no se deben utilizar para cancelaciones de portabilidad ni modificación de datos, etc..., que se deben gestionar en la propia herramienta.
- **Alta errónea:** misma casuística que portabilidad errónea.

En caso que el cliente quiera relanzar el proceso de portabilidad o alta, se deben corregir desde la herramienta sin necesidad de anular la SIM.

Para cualquier duda sobre el proceso contactar con [elena@tuenti.com](mailto:elena@tuenti.com)