



¡En Portabilidad Tú tienes derechos!

Recuerda, tienes derecho a:

- Conservar de manera gratuita tu número celular si cambias de compañía. Para realizar tu portabilidad, tu servicio debe estar activo y, en caso de cancelación, que no hayan transcurrido más de 40 días naturales.
- Recibir orientación y apoyo por parte de los Proveedores para realizar el trámite.
- Exigir que tu portabilidad se realice en máximo de 24 horas, contadas a partir del ingreso de tu solicitud en sistema.
Siempre y cuando se ingrese entre las once y las diecisiete horas en días hábiles; debido a que las solicitudes presentadas en horario posterior se considerarán como ingresadas a las once horas del día hábil siguiente.

* La portabilidad sólo puede realizarse en el mismo servicio (móvil a móvil) y en la misma modalidad.



¡Pórtate Bien!

PRIMERO. Obtén tu NIP

Llama o manda un mensaje SMS de texto con la palabra NIP al 051.

El sistema te regresará la llamada o el mensaje con tu NIP de portabilidad.

Ante cualquier duda, solicita a tu futura compañía que te apoye con la obtención del NIP.

No olvides verificar:

- Que la llamada al 051 se realice del número telefónico que deseas portar.
- Que tu número no aparezca como desconocido o privado.
- Que tu línea no se encuentre conectada a servicios "sigueme", contestadoras automáticas o alguno otro que impida que contestes inmediatamente.
- Que no tengas problemas para realizar y recibir llamadas y mensajes.

Por cada NIP generado, el sistema permite 2 llamadas de regreso.

Cada NIP tiene una vigencia de 5 días naturales.

SEGUNDO. Ve a tu nueva compañía

Una vez teniendo el NIP, ve con tu nueva compañía y:

1. Lleva tu identificación oficial vigente.
2. Proporciona el NIP que te generó el sistema.

* Si tu nueva compañía te solicita hacer el trámite por internet, no olvides quedarte con una constancia del envío.



¡No lo pierdas, recupéralo!

Regla 55 de portabilidad

Si diste de baja o cancelaste el servicio sin hacer tu portabilidad, no han transcurrido más de 40 días naturales y tenías un plan (pospago), tienes derecho a recuperar tu número.

1. Acude a tu empresa actual a cancelar tu contrato.

2. Solicita al proveedor que te expida una carta de cancelación membretada que incluya:

- Fecha de cancelación.
- Nombre completo del titular.
- Número telefónico a recuperar a 10 dígitos.

3. Entrega a tu nueva compañía la carta de cancelación, copia de tu identificación oficial vigente y llena el formato que te proporcionarán (no es necesario que presentes un NIP).

4. Recuerda mencionar al entregar tus documentos que estás solicitando la recuperación de tu número.

5. La nueva compañía debe encargarse de recuperar tu número.

***No olvides que el plazo de 40 días comienza a contar a partir de la cancelación del servicio.**

¡No sin mi permiso!

Para prevenir una portabilidad sin tu consentimiento:

- No permitas que nadie manipule tu equipo.
- Si recibes un mensaje con tu NIP en tu celular, sin haberlo solicitado, comunícate inmediatamente con la compañía que te ofrece el servicio a fin de verificar que no se haya iniciado el trámite.
- No dejes tu teléfono desatendido o sin bloquear para evitar que alguien haga uso del mismo.
- Si pierdes tu teléfono o te lo roban, comunícate de inmediato con tu compañía para solicitar la suspensión provisional de tu línea y evitar una portabilidad no consentida.



¡Ya me cambiaron!

Regla 52 de portabilidad

Si por alguna razón te portaron, debes realizar el siguiente proceso:

Reversión

1. Acude con la empresa que te prestaba el servicio indicando que portaron tu número sin tu consentimiento y solicitando se inicie la reversión del mismo, llevando un escrito indicando que el cambio de compañía se realizó sin tu consentimiento. El escrito debe contener tu nombre completo, número a 10 dígitos, explicación de que no solicitaste la portabilidad y deseas la reversión, firma y fecha.

2. No olvides llevar tu identificación oficial vigente.

***El plazo máximo para que tú y tu proveedor recuperen tu número es de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de portabilidad.**

Si se te pasó el plazo...

Si ya pasaron los 15 días para el proceso de reversión, acude con la nueva empresa que tiene tu número, solicita el chip y decide si deseas quedarte con ellos o quieres realizar el proceso de portabilidad hacia otra empresa.

¡No pierdas de vista estos detalles!

Si firmaste un contrato a plazo forzoso, éste no ha concluido y realizaste tu portabilidad, la empresa puede cobrarte una penalización por terminación anticipada, misma que debe estar estipulada en el contrato. Revisalo.



Las personas Morales no se portan igual Reglas 2 y 39 de portabilidad

No necesitas un NIP

Para el caso de personas morales, no se requiere el NIP, únicamente debes presentar los siguientes documentos ante la nueva compañía:

- Acta Constitutiva de la empresa o Escritura Pública donde se indiquen las facultades para actos de administración de la persona que solicitará la portabilidad ("Administrador" o "Representante Legal")
- Identificación oficial vigente del "Administrador" o "Representante Legal".

Al llenar el formato de solicitud de portabilidad que te proporcionará el nuevo proveedor, debes escribir el nombre de la persona moral (empresa) y debe firmarlo el "Administrador" o "Representante Legal".