

PORTABILIDAD

La Portabilidad numérica es el derecho que tienen los usuarios de servicios de telecomunicaciones a conservar su número telefónico cuando cambian de operador de servicio de telefonía fija o móvil.

El servicio telefónico con el Proveedor Donador quedará cancelado a partir de que se haya ejecutado la portabilidad del número solicitado.

No existe un límite de veces para cambiarse de operador. El consumidor puede portar su número telefónico cuantas veces lo desee. Tampoco es necesario permanecer un periodo mínimo con el Proveedor Receptor, mientras se cumplan con los requisitos necesarios se podrá solicitar una nueva portación.

04455 1234 5678



BENEFICIOS DE LA PORTABILIDAD

Con la implantación de la Portabilidad, la decisión de los usuarios al seleccionar a su nuevo proveedor de servicios de telefonía fija o móvil, se orienta a la evaluación de las condiciones de calidad y precio, sin el riesgo de perder su número telefónico.

La Portabilidad contribuye a promover la competencia entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones en beneficio de los usuarios, pues tienen que esforzarse por conservar a sus consumidores y atraer a nuevos clientes.

Servicios en los que aplica la Portabilidad

- 1 De servicio fijo a servicio fijo dentro de la misma Área de Servicio Local.
- 2 De servicio móvil a servicio móvil dentro de la misma Área de Servicio Local y bajo la misma modalidad de contratación (del que llama paga al que llama paga [marcación con 044], y del que recibe paga al que recibe paga).
- 3 De un servicio no geográfico al mismo servicio no geográfico (01 800 + 7 Dígitos, 01 900 + 7 Dígitos).
- 4 La Portabilidad sólo se puede dar entre los mismos servicios, de fijo a fijo y de móvil a móvil.



¿QUIÉNES PUEDEN CONTRATAR EL SERVICIO?

El único que puede solicitar la portabilidad del número es el consumidor, es decir, la persona que tiene la titularidad de la relación contractual con la empresa que actualmente le ofrece el servicio (Proveedor Donador).

Requisitos para iniciar el trámite:

Se debe presentar ante el Proveedor Receptor una solicitud de portabilidad debidamente completada que contenga su firma autógrafa y la documentación correspondiente, que puede variar en el caso de cada consumidor, ya sea persona física, persona moral, o dependencias y entidades gubernamentales.

Para usuarios en el esquema de pospago del servicio local (fijo o móvil) necesitará llevar original y copia simple de:

- Identificación oficial del consumidor (titular de la línea);
- Factura pagada por el monto total. Ésta debe estar a nombre del consumidor e incluir el (los) número(s) que desea portar. La factura no deberá tener una antigüedad mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha límite de pago.

Cuando se trate de empresas (personas morales), adicionalmente se deberá presentar copia simple de:

- Escritura pública en la que se haya otorgado poder en favor del representante legal del consumidor para llevar a cabo actos de administración o poder especial para llevar a cabo el trámite.

Para usuarios en el esquema de prepago del servicio local fijo necesitará llevar copia simple de:

- Identificación oficial; y
- La porción del contrato en la que aparezca el nombre del consumidor y el o los números que se desean portar.

Para usuarios en el esquema de prepago del servicio local móvil:

- Únicamente deberán presentar la solicitud de portabilidad.

¿Qué pasa si tienes cargos pendientes con el proveedor donador?

La Portabilidad no libera al consumidor de las obligaciones derivadas del contrato con la compañía que deja de prestarle el servicio (Proveedor Donador). Si tienes un adeudo pendiente de pago seguirás obligado a cubrirlo aun cuando te hayas cambiado de compañía.

Ningún Proveedor de Servicios de telefonía podrá establecer condiciones que impliquen la renuncia o limiten el derecho de un consumidor a portar su número.

¿Qué pasa con el saldo del equipo al realizar la portación?

Como consecuencia de una portación de número, el saldo de tu equipo no podrá ser transferido, por ello, se recomienda agotar dicho saldo antes de ejercer la portabilidad.

¿Qué pasa si tienes plazo forzoso?

Tendrás que cumplir con el plazo forzoso antes de solicitar la Portabilidad, o bien, pagar la penalización establecida por cancelación anticipada del contrato. La portabilidad no libera al consumidor de sus obligaciones derivadas del contrato con el Proveedor Donador.

Es importante mencionar que ningún Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones puede establecer condiciones que impliquen la renuncia o limiten el derecho del consumidor a portar su número.

¿Existe la posibilidad de que al portar mi número me quede sin servicio?

Sí, sin embargo a fin de que la continuidad del servicio no sufra graves alteraciones, el periodo sin servicio no deberá exceder de 30 minutos en 95 por ciento de los casos y en ninguno deberá ser mayor a 120 minutos.

¿Qué sucede si alguien porta mi número sin mi consentimiento?

Ante tal eventualidad, se prevé un procedimiento de reversión mediante el cual un número telefónico regresa al Proveedor Donador. El consumidor será quien pueda solicitarla al Proveedor Donador cuando se acredite que el número fue portado sin su consentimiento.

¿Existe algún impedimento para cambiar de esquema de contratación (prepago-pospago) cuando solicite la portabilidad?

De conformidad con las disposiciones aplicables, no existe ningún impedimento para que un usuario elija el esquema de prepago o pospago cuando haya solicitado la portabilidad de su número, dependerá de las ofertas comerciales del proveedor.



EN RESUMEN

La portabilidad es una herramienta que incentiva la oferta de nuevos servicios de telecomunicaciones, en un ambiente competitivo, propicio para que los servicios se presten con mejores precios y diversidad en beneficio de los consumidores.

El proceso iniciará a solicitud expresa de los consumidores ante el proveedor con el que conflató el servicio.

Los consumidores deberán presentar el Formato de Solicitud de Portabilidad, así como incorporar la documentación que se requiere para cada uno de los casos correspondientes.

Para efectos de la Portabilidad, los consumidores tendrán los siguientes derechos:

- Solicitar la Portabilidad de su(s) número(s).
- Seleccionar al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones del servicio de larga distancia que más le convenga, en términos de las obligaciones que al respecto tenga el Proveedor Receptor.
- No ser discriminados en términos de calidad del servicio.
- No ser discriminados en términos de tarifas de los servicios de telecomunicaciones.
- Estar informado acerca de los procesos de Portabilidad por parte de su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.



044
55
1234
5678