

LAS 10 DE LA PORTABILIDAD

Cambiar de proveedor telefónico conservando tu número es más fácil...

1. ¿Qué es la portabilidad?

Es el derecho de todos los usuarios de conservar su número telefónico, fijo o móvil, al cambiarse de empresa proveedora telefónica.

Gracias a que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) emitió nuevas reglas para hacer este trámite, ahora podrás realizar tu portabilidad numérica, si así lo deseas, de manera más fácil y rápida, ya que se reducen los requisitos y el tiempo para concretar el cambio de empresa.

2. ¿En qué consisten las nuevas Reglas de Portabilidad emitidas por el IFT?

Las nuevas Reglas de Portabilidad Numérica eliminan requisitos para realizar el trámite de portabilidad, además de reducir su tiempo de ejecución a un plazo máximo de 24 horas. Adicionalmente, las reglas hacen más eficientes los procesos a fin de que la portabilidad se lleve a cabo de una forma más rápida y sencilla, promoviendo a su vez, el uso de medios electrónicos para su tramitación.

Para portar tu número no te pueden requerir la presentación de la factura, contrato o comprobante de número.

3. ¿Qué tengo que hacer para cambiar mi número telefónico y en cuánto tiempo me habré cambiado con mi nuevo proveedor de servicio?

Si deseas cambiar de empresa de telefonía conservando tu mismo número, sólo necesitas presentar ante el operador de tu preferencia lo siguiente:

a) Para personas físicas:

- Identificación oficial o proporcionar datos generales de identificación (nombre, sexo, fecha y lugar de nacimiento).
- Número(s) a portar
- NIP(s) de confirmación
- Fecha en la que se desea ejecutar la portabilidad (opcional)

b) Para personas físicas que soliciten la portabilidad de números "800" o "900", así como la recuperación de números:

- Identificación oficial o proporcionar datos generales de identificación (nombre, sexo, fecha y lugar de nacimiento).
- Llenado y entrega del Formato de Solicitud de Portabilidad.
- Comprobante de Numeración y documentación que acredite que el número ha sido cancelado y no hayan transcurrido más de 40 días naturales (aplicable a recuperación de números contratados bajo el esquema de pospago).

c) Para personas morales

- Identificación oficial o proporcionar datos generales de identificación (nombre, sexo, fecha y lugar de nacimiento).
- Documento público con que se acredite la personalidad para una plena representación legal.
- Llenado y entrega del Formato de Solicitud de Portabilidad.
- Comprobante de Numeración y documentación que acredite que el número ha sido cancelado y no hayan transcurrido más de 40 días naturales (aplicable a recuperación de números contratados bajo el esquema de pospago).

Una vez presentados estos requisitos, en un plazo máximo de 24 horas estarás recibiendo los servicios de tu nuevo operador.

La portabilidad numérica permite cambiar de proveedor de servicio móvil y fijo, aunque deberás realizar el cambio en el mismo tipo de servicio, es decir, de móvil a móvil en la misma modalidad de asignación (el que llama paga o el que recibe paga) y de fijo a fijo.

Recuerda que antes de solicitar la portación de tu número fijo, debes asegurarte de que el proveedor de servicios de telefonía con el que desees cambiarte haya instalado la infraestructura necesaria para proporcionar el servicio de telefonía en tu domicilio.



4. ¿Qué documentos son válidos como identificación oficial?

Se ha ampliado la gama de opciones de documentos de identificación válidos para hacer el trámite. Además de documentos como la credencial para votar expedida por el INE, el pasaporte, la cédula profesional, la Cartilla del Servicio Militar, la licencia de conducir y la credencial del INAPAM, también se ha incluido recientemente la CURP.

Otros documentos válidos son la identificación vigente con fotografía y firma expedida por la Federación, los estados, la Ciudad de México y los municipios; el certificado de matrícula consular; y en caso de extranjeros, el documento migratorio vigente emitido por la autoridad competente.

5. ¿Cómo puedo darle seguimiento a mi trámite de portabilidad?

En el sitio de Internet <https://portabilidad.mx/> ingresa tu número telefónico y el folio que te asigna el proveedor receptor del servicio. La información que deberá aparecer como resultado de la consulta es el número telefónico de 10 dígitos; la fecha y hora en que se ingresó la solicitud de portabilidad en el sistema del Administrador de la Base de Datos y el estado procesal de la solicitud, que puede tomar alguno de los siguientes valores: validada, rechazada, pendiente de validación, pendiente de programación de fecha de portación, programada para ejecutarse o concluida.

Como resultado de la consulta, también deberá aparecer la fecha y hora en que presentaste la solicitud de portabilidad ante el proveedor receptor, así como la fecha y hora en que solicitas que se ejecute la portabilidad.

Recuerda que el folio que te proporcionará el proveedor receptor debe contener la fecha y hora en que presentaste tu solicitud de portabilidad.

6. ¿Cómo obtengo el NIP de confirmación para hacer el cambio de compañía?

El NIP de confirmación es un número de identificación personal compuesto por 4 dígitos y tiene una vigencia de 5 días naturales a partir de su generación. Si eres usuario de telefonía móvil podrás solicitar al proveedor receptor el envío de tu NIP vía SMS, también lo podrás obtener llamando o enviando un mensaje de texto con la palabra "NIP" al número 051.

Si eres usuario de telefonía fija podrás obtener tu NIP llamando gratuitamente al número 051, esta solicitud no tiene ningún costo para ti y en un plazo máximo de 5 minutos, recibirás un mensaje de texto o una llamada con el NIP de confirmación.

El mensaje de texto que se enviará al número telefónico para el que se solicitó el NIP de confirmación contendrá la siguiente leyenda:



“ATENCIÓN. EL NIP SIRVE PARA CAMBIARTE DE EMPRESA DE TELEFONÍA MÓVIL. ENTREGALO SOLO SI DESEAS INICIAR TU CAMBIO. TU NIP ES XXXX VIGENTE AL DD-MM-AA (día, mes y año de vigencia del NIP).”

Para usuarios de telefonía fija, deberás llamar al 051, y el sistema reproducirá el siguiente mensaje audible al usuario:

“POR FAVOR, ASEGÚRESE DE ESTAR LLAMANDO DESDE EL NÚMERO TELEFÓNICO QUE DESEA PORTAR. EL NÚMERO QUE DESEA PORTAR TIENE TERMINACIÓN ####. SU NIP DE PORTABILIDAD HA SIDO GENERADO EXITOSAMENTE. EN UN PLAZO MÁXIMO DE 5 MINUTOS RECIBIRÁ UNA LLAMADA A TRAVÉS DE LA CUAL LE SERÁ PROPORCIONADO”.

En esa llamada telefónica que se generará hasta 5 minutos después de recibida, se escuchará el siguiente mensaje:

“EL NIP DE PORTABILIDAD LE PERMITE REALIZAR EL CAMBIO DE EMPRESA DE TELEFONÍA DEL NÚMERO TELEFÓNICO CON TERMINACIÓN ####. ENTREGUE EL NIP A LA NUEVA EMPRESA SOLO SI SE DESEA CAMBIAR. SU NIP DE PORTABILIDAD ES XXXX Y TIENE UNA VIGENCIA AL DD DE MM DE AAAA”.

7. Si soy usuario de prepago, ¿debo tener crédito en mi celular para solicitar el NIP?

No, la llamada o el mensaje de texto que debes hacer para solicitar tu NIP son gratuitos. La entrega del NIP de confirmación no podrá condicionarse a un saldo mínimo determinado. En usuarios del esquema de pospago, el NIP de confirmación deberá proveerse aun cuando el usuario cuente con el servicio restringido únicamente para recepción de llamadas.

8. ¿Podré cambiarme de operador telefónico si tengo adeudos?

Tener adeudos ya no será un impedimento para que puedas portar tu número a otra compañía. No obstante, la portabilidad no te exenta de cumplir con tus obligaciones contractuales, entre las que se incluyen, el pago de adeudos pendientes o la devolución de equipos que no sean de tu propiedad, entre otros.

9. ¿Mi antiguo operador podrá intentar retenerme?

Tu antiguo operador no podrá contactarte por al menos 15 días naturales contados a partir de la ejecución de la portabilidad. Una vez concluido ese plazo, tú decidirás si quieres recibir llamadas posteriores o no de tu antiguo operador o de cualquier otro para ofrecerte promociones u otros servicios. Ningún operador puede portarte sin tu consentimiento.

10. ¿Debo pagar por cambiarme de proveedor telefónico?

No, la portabilidad seguirá siendo gratuita. Podrás portar tu número las veces que lo desees.

No hay plazos mínimos de permanencia con el nuevo operador.

Recuerda que un usuario cuyo teléfono fue portado adecuadamente no debe verse afectado en su servicio por más de 30 minutos en el 95% de los casos, y en ningún caso, por más de 120 minutos. Si tienes problemas cuando hagas tu portación, podrás presentar tu queja ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Con independencia de ello, también puedes presentar tu queja ante el IFT, en www.soyusuario.ift.org.mx. Además, puedes marcar al número 800 2000 120, contactando directamente al Instituto.

Si la portación no se ejecuta en los plazos establecidos, ni en las condiciones señaladas, tienes derecho a cancelar los servicios sin el pago de penas convencionales y/o a exigir el pago de las penas que a su vez establezca el contrato, con independencia de las sanciones que pueda imponer el IFT.

