



PORTABILIDAD Y REVERSIBILIDAD

Como parte de los derechos como usuario de los servicios de telefonía móvil, puedes conservar de manera gratuita el 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 (cuarenta) días naturales. En caso de dudas adicionales, puede recibir orientación y apoyo por parte de su actual y nuevo proveedor para realizar el trámite, y su portabilidad debe realizarse en un máximo de 24 (veinticuatro) horas, contadas a partir del ingreso de su solicitud en el sistema; siempre y cuando esta se ingrese entre las 09:00 AM y las 05:00 PM horas en días hábiles. Las solicitudes presentadas en horario posterior se considerarán como ingresadas al día hábil siguiente.

1. Pasos para realizar la Portabilidad.

2.

1.1. Obtén tu NIP

- Llama o envía un Mensaje de Texto (SMS) con la palabra NIP a la marcación 051.
- El sistema te regresará la llamada o el mensaje con tu NIP de portabilidad. Por cada NIP generado, el sistema permite 2 llamadas de regreso.
- Cada NIP tiene una vigencia de 5 (cinco) días naturales; si no lo anotaste o lo perdiste y ya hiciste tus dos llamadas, debes esperar hasta el vencimiento.

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

1.2 Ve a tu nueva compañía

Una vez que recibiste tu NIP, ve con tu nueva compañía y:

- Lleva tu identificación oficial vigente.
- Proporciona el NIP que te generó el sistema, y;
- Realizar los procesos de validación de identidad con tu CURP e identificación oficial vigente (INE o pasaporte)

No olvides verificar:

- Que la llamada y/o el envío del SMS al 051 se realice desde el número telefónico que deseas conservar.
- Que tu línea no se encuentre conectada a servicios de enrutamiento de llamadas ("sígueme"), contestadora automática u otro que impida que contestes inmediatamente.
- Que no tengas problemas para realizar y recibir llamadas y mensajes.

3. Proceso de Portabilidad para Líneas suspendidas/canceladas/dadas de baja.

En caso de bajas o cancelaciones del servicio sin hacer portabilidad, y no han transcurrido más de 40 (cuarenta) días naturales, con un plan tarifario (pospago), tienes derecho a recuperar tu número conforme a los siguientes pasos:

- Acude con tu proveedor actual para cancelar tu contrato.
- Solicita al proveedor que te expida una carta de cancelación membretada que incluya:
 - a. Fecha de cancelación.
 - b. Nombre completo del titular.
 - c. Número telefónico a recuperar a 10 (diez) dígitos.
- Entrega a tu nueva compañía la carta de cancelación, copia de tu identificación oficial vigente y proporciona la información que requieran.

Es importante considerar que el plazo de 40 (cuarenta) días comienza a contar a partir de la cancelación del servicio.

4. Consentimiento para Portabilidad



La Portabilidad es un trámite personal; ninguna persona puede realizar este trámite sin tu consentimiento, por lo que, para evitar cualquier portabilidad no consentida, te sugerimos:

- No permitas que nadie manipule tu equipo.
- Si recibes un mensaje con tu NIP, sin haberlo solicitado, comunícate inmediatamente con tu proveedor de servicio a fin de verificar que no se haya iniciado el trámite.
- Si pierdes tu equipo o te lo roban, comunícate de inmediato con tu proveedor de servicio para solicitar la suspensión provisional de tu línea y evitar una portabilidad no consentida.

3.1. ¿Qué hacer en caso de portabilidad exitosa no consentida?

En caso de que el proceso de portabilidad sin consentimiento del titular de la línea sea realizado con éxito, cuentas con el derecho de reversión de 15 (quince) días hábiles y tendrás que realizar los siguientes pasos:

- Acude con tu prestador de servicio con una identificación oficial vigente, indicando que portaron tu número sin tu consentimiento
- Solicitar se inicie la reversión del mismo, mediante un escrito indicando que el cambio de compañía se realizó sin tu consentimiento, el cual deberá contener:
 - Nombre completo
 - Número a 10 (diez) dígitos
 - Explicación de que no solicitaste la portabilidad y que deseas la reversión
 - Firma y fecha.

5. Portabilidad personas morales

Conforme a las reglas 2 y 30 de los Lineamientos de Portabilidad, las personas morales no se portan de la misma manera, pues no requieren NIP, únicamente deben presentar los siguientes documentos ante el nuevo prestador de servicios:

- Acta constitutiva de la empresa y 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”.
- 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”.

6. Consideraciones adicionales

- Para el caso de contrataciones a plazo forzoso, y que este no ha concluido, de igual manera podrás realizar tu portabilidad, sin embargo, es importante considerar que el proveedor con quien estés sujeto a plazo forzoso podrá cobrar una penalización por terminación anticipada, misma que debe estar estipulada en el contrato.
- El plazo máximo para que tú y tu proveedor recuperen tu número ya portado sin tu consentimiento es de 15 (quince) días hábiles, contados a partir de la fecha de portabilidad.
- La portabilidad solo puede realizarse en el mismo servicio (móvil a móvil) y en la misma modalidad (CPP a CPP y MPP a MPP).