

¡En Portabilidad Tú tienes derechos!

Recuerda, tienes derecho a:

- Conservar de manera gratuita tu número si cambias de compañía. Para realizar la portabilidad tu servicio debe estar activo o, en caso de cancelación, no deben haber 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 24 horas, contadas a partir del ingreso de tu solicitud en sistema. Siempre y cuando se ingrese entre las 11:00 y las 17:00 horas en días hábiles; las solicitudes presentadas en horario posterior se considerarán como ingresadas a las 11:00 horas del día hábil siguiente.

* **La portabilidad sólo puede realizarse en el mismo servicio (fijo a fijo)**

¡Pórtate bien!

PRIMERO. Obtén tu NIP

Llama al 051 para obtener tu NIP.

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

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 "sígueme", contestadoras automáticas, fax, conmutador, o alguno otro aparato que impida que contestes inmediatamente.
- Que no tengas problemas para realizar y recibir llamadas.

Por cada NIP generado, el sistema permite 5 llamadas de regreso. Cada NIP tiene una vigencia de 5 días naturales.

SEGUNDO. Ve a tu nueva compañía.

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

1. Lleva una copia de 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 y no han transcurrido más de 40 (cuarenta) días naturales, tienes derecho a recuperar tu número.

1. Acude con la empresa que te prestaba el servicio.
2. Solicita una carta de cancelación, la cual debe estar membretada y firmada por un representante de la empresa y debe contener:

- Fecha de cancelación.
- Nombre completo del titular.

- Número telefónico a recuperar a 10 dígitos.
- 3. Entrega a tu nueva compañía la carta de cancelación acompañada de la solicitud de portabilidad y tu identificación oficial vigente (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.**

¡Ya me cambiaron!

Regla 52 de portabilidad

Si por alguna razón te portaron sin consentimiento, 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; lleva un escrito indicando que el cambio de compañía se hizo sin tu consentimiento, sin olvidar incluir el número telefónico y el nombre del titular.
2. No olvides llevar tu identificación oficial.

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

¡No pierdas de vista estos detalles!

- Si firmaste un contrato a plazo forzoso y éste no ha concluido y realizas tu portabilidad, la empresa puede cobrarte una penalización por terminación anticipada, misma que debe estar estipulada en el contrato. Revísalo.
- Si deseas quedarte con tus servicios adicionales (Internet, televisión de paga, etc.), no es necesario que canceles el contrato con tu proveedor, ya que la portabilidad cancela de manera automática sólo el servicio de telefonía con la compañía que te prestaba el servicio. Sin embargo, si no deseas conservar tus servicios adicionales, debes cancelar el contrato para evitar doble facturación.

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, 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".



INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

EL IFT TE AYUDA A PORTARTE BIEN

Si tienes alguna duda, contacta a tu compañía o solicita orientación del IFT al **800 2000 120** o al correo **atencion@ift.org.mx**

#SoyUsuario