INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

# Cambiar de proveedor telefónico conservando tu número ya 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. Esto es posible en México desde el año 2008, y gracias a que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) emitió nuevas reglas para hacer este trámite, ahora tú podrás realizar la portabilidad numérica, si así lo deseas, de manera más fácil y rápida, ya que se reducen los requisitos y el tiempo que debes esperar a que se concrete 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 que hasta ahora eran necesarios para realizar un trámite de portabilidad, además de reducir su tiempo de ejecución. Antes de la emisión de las nuevas Reglas, se requerían los siguientes documentos:

a) Para el caso de usuarios de servicios de prepago (recarga de saldo):
   - NIP (Número de Identificación Personal) tramitado por el nuevo proveedor de servicios cuando solicites el cambio a dicha compañía.

b) Para el caso de usuarios de servicios de pospago (renta mensual):
   - Identificación oficial
   - Factura de servicios
   - Comprobante de pago del último periodo de facturación

Asimismo, el tiempo máximo en que una portabilidad era ejecutada, podía llegar hasta los 13 (trece) días hábiles.

Las nuevas Reglas establecen como únicos requisitos para realizar un trámite de portabilidad, la presentación de identificación oficial en el caso de personas físicas (prepago** o pospago) y, para personas morales, documento público con que se acredite la personalidad para una plena representación legal.

En adición a lo anterior, las nuevas Reglas establecen 2 plazos diferentes para la ejecución de una portabilidad numérica:

(i) un plazo transitorio que será obligatorio para todos los proveedores de servicios telefónicos de ejecutar la portabilidad de un número en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles, exigible a partir del 13 de noviembre de 2014 y hasta el 9 de febrero de 2015, y

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tels. (55) 5015 4000

(ii) un plazo definitivo de ejecución de la portabilidad de un número en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, exigible por los usuarios a partir del 10 de febrero de 2015.

**3.- ¿Actualmente qué tendré que hacer para cambiar mi número telefónico y en cuánto tiempo estaré "portado" con mi nuevo proveedor de servicios telefónicos?**

a) Si eres usuario de pospago (renta mensual): ahora sólo debes presentar una copia de tu identificación oficial y llenar un Formato de Solicitud de Portabilidad ante la empresa con la que deseas cambiarte.

b) Si eres usuario de prepago (recarga de saldo): proporciona, a través del Formato de Solicitud de Portabilidad, el NIP (Número de Identificación Personal) que se generará cuando le solicites el cambio a la compañía telefónica de tu elección y copia de tu identificación oficial**. Recuerda que mediante el NIP se acredita tu voluntad para portar tu número telefónico.

c) A más tardar en 3 (tres) días hábiles estará listo tu cambio de proveedor telefónico. Así sin mayores requisitos, fácil y rápido.

**4.- ¿El cambio de proveedor es sólo para líneas telefónicas móviles?**

No, la portabilidad numérica es para 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 y de fijo a fijo.

Recuerda que antes de solicitar la portación de tu número fijo, debes asegurarte 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.

**5.- ¿Hasta cuándo podré hacer mi portación de número en un plazo de 24 horas?**

A más tardar el 10 de febrero de 2015, es decir una vez que hayan transcurrido 90 días naturales después de que las nuevas Reglas de Portabilidad Numérica se publicaron en el Diario Oficial de la Federación.

A partir de ese día, podrás hacer tu trámite de portabilidad con los mismos requisitos mencionados (copia de identificación y Formato de Solicitud de Portabilidad) y, a más tardar en 24 horas a partir del ingreso de la solicitud respectiva dentro del horario establecido para ello, ya te habrás cambiado de empresa, tal y como lo establece La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tels. (55) 5015 4000

**6.- ¿Por qué debo esperar hasta el 10 de febrero de 2015 para que pueda hacer la portación de mi número en 24 horas?**

Con la finalidad de asegurar que el proceso de portabilidad no afecte la continuidad de tus comunicaciones o la de aquellos usuarios que ya se han portado y sus números se encuentran en la actual Base de Datos de Portabilidad, es indispensable que los proveedores de servicios de telefonía y el administrador de la base de datos de portabilidad cuenten con un tiempo razonable para llevar a cabo diversas acciones técnicas y operativas para garantizar la portación de tu número en un plazo máximo de 24 horas:

- los concesionarios o proveedores del servicio telefónico deben realizar ajustes en los procedimientos técnicos en sus sistemas y equipos;
- el Administrador de la Base de Datos de Portabilidad debe actualizar los parámetros operativos para el intercambio de información con los proveedores de servicios de telefonía, así como implementar el Sistema de Respuesta por el que se puede proporcionar el NIP y el Sistema de Información que te permitirá dar seguimiento a tu solicitud de portabilidad.
- Una vez concluidas estas labores deben hacerse las pruebas pertinentes para su posterior puesta en operación.

Esos procesos son indispensables, pero llevan tiempo. Las adecuaciones y el desarrollo de soluciones técnicas permitirán la comunicación e interoperabilidad entre los sistemas de gestión de la portabilidad operativos de los proveedores de servicios de telecomunicaciones y del Administrador de la Base de Datos (ABD). Todo ello debe hacerse para asegurar que cuando portes tu número en 24 horas, los servicios no se vean afectados.

**7.- ¿No pueden hacer ese proceso antes del 10 de febrero de 2015?**

El IFT cuantificó los días que tomarán esos procesos con base en el siguiente calendario:

| Plazo máximo (en días naturales) | Acción |
|---|---|
| 5 | Convocar y constituir un Comité Técnico en materias de portabilidad, numeración y señalización, que involucre a todos los proveedores de servicios con numeración asignada. Diseñarán Especificaciones Técnicas y Operativas para lograr la portación efectiva |
| 10 | Deberán definirse los nuevos parámetros técnicos que serán aplicables a los procesos de |

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tels. (55) 5015 4000

| | |
|---|---|
| | comunicación e intercambio de información entre los sistemas de las empresas que participen en un proceso de portabilidad. |
| 60 | Adecuar y desarrollar soluciones técnicas que permitan la comunicación e interoperabilidad entre los sistemas operativos de los proveedores de servicios de telecomunicaciones y del Administrador de la Base de Datos |
| 15 | Realizar pruebas respecto de las soluciones técnicas desarrolladas, para permitir la portabilidad efectiva en el plazo máximo de 24 horas contadas a partir de la solicitud de portación |

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

Tener adeudos ya no será una restricción para que puedas portar tu número a otra compañía. No obstante lo anterior, 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.

**10.- ¿Debo pagar por cambiarme de proveedor telefónico?**

No, la portabilidad seguirá siendo gratuita.

**11.- ¿Cada cuándo podré cambiar de proveedor telefónico conservando mi número?**

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tels. (55) 5015 4000

Las veces que lo desees. No hay plazos mínimos de permanencia con el nuevo operador.

**12.- ¿Con quién me quejo si tengo problemas en el proceso de cambio?**

Un usuario cuyo teléfono fue portado adecuadamente no debe verse afectado 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.ift.org.mx, en donde encontrarás una sección específica para hacerlo.

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.

**13.- Si me cambio de ciudad, ¿puedo llevarme también mi número telefónico?**

Sí. A partir del 10 de febrero de 2015, si cambias de domicilio puedes conservar tu número telefónico fijo y/o móvil, ya sea con la empresa que te da el servicio actualmente (siempre y cuando ésta tenga cobertura en la ciudad a la que te mudas), o si así lo prefieres, a otra empresa que ofrezca el servicio en tu nuevo domicilio.

**NOTA: La entrega de la copia de tu identificación oficial será exigible a partir del 10 de febrero de 2015.

Insurgentes sur 1143,
Col. Nochebuena, C.P. 03720
Delegación Benito Juárez,
México, D.F.
Tels. (55) 5015 4000