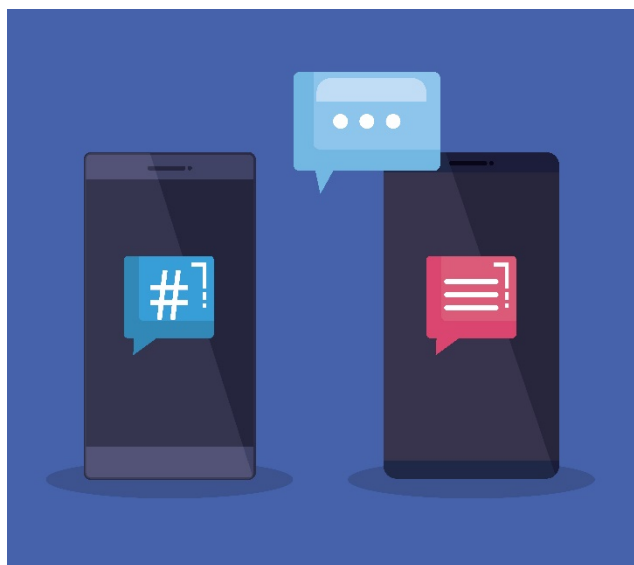


¡QUE NADIE ELIJA POR TI!

Decidir libremente el proveedor con el que contratarás tu servicio de telefonía móvil o fija es uno de los derechos que tienes como usuario. El plan, el precio, el medio de pago, la calidad o atención al cliente son algunos de los elementos que te permiten optar por alguna de las compañías en el mercado. Pero es también tu derecho cambiarte cuando no cumplen con lo prometido, o simplemente decides elegir otra opción.

El derecho a cambiarte gratuitamente de compañía conservando tú mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas, se llama portabilidad y es amparado por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

De acuerdo con la ley, la **portabilidad** debe darse bajo condiciones específicas, entre ellas:



- Debe realizarse durante las 24 horas siguientes a tu solicitud, 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 o móvil a móvil).
- Una vez hecha la solicitud, el proveedor con el que decidas cambiarte debe

proporcionarte toda la información necesaria para saber el estado que guarda.

- Si lo decides, puedes cancelar tu trámite de portabilidad de manera gratuita.

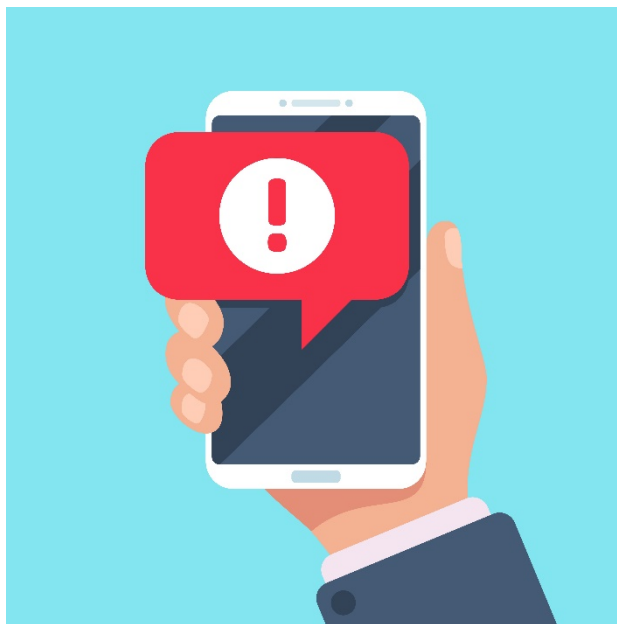
- Tienes derecho a realizar el cambio de compañía, sin que ello te exente de pagar los adeudos pendientes que tengas, como penalizaciones por terminación anticipada, de ser el caso.
- Tienes derecho a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes.

OJO: Si diste de baja o cancelaste tu servicio con un proveedor sin hacer tu portabilidad hacia otra empresa, y no han transcurrido más de 40 días naturales, tienes derecho a recuperar tu número.

¿Y si alguien me cambia de compañía?

Si por alguna razón recibes un mensaje con una clave de portabilidad y no solicitaste ningún cambio de compañía, ignora o borra el mensaje y no proporciones dicha clave (conocida como NIP) a ninguna compañía telefónica. No hagas nada de lo que se te solicita en el mensaje.

Si te portaron sin tu consentimiento, acude con la empresa que te prestaba el servicio y solicita que se inicie la reversión de portabilidad. 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.



Es muy importante que sepas que nadie puede realizar la portabilidad, o el cambio de compañía telefónica sin tu consentimiento.

Durante el primer trimestre del año, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) recibió, a través de distintos medios, mil 20 inconformidades relacionadas con la portabilidad, de las cuales 538, más de la mitad, fueron por trámites no consentidos por el usuario.

¿Cómo evitar la portabilidad no consentida?

Para evitar que alguien intente cambiarte de compañía telefónica sin tu consentimiento, te sugerimos:

- No permitas que nadie manipule tu equipo.
- Si recibes un mensaje con tu clave de portabilidad, comunícate inmediatamente con la compañía que te ofrece el servicio a fin de verificar que no se haya iniciado el trámite.
- No dejes tu teléfono desatendido o sin bloquear, para evitar que alguien haga uso del mismo.
- Si perdiste o te robaron tu celular, comunícate de inmediato con tu compañía para solicitar la suspensión provisional de tu línea y evitar la portabilidad no consentida.

Recuerda que en cualquier caso puedes ingresar tu queja al sistema Soy Usuario del IFT <https://www.soyusuario.ift.org.mx>. Aquí podrás inconformarte por la portabilidad no consentida o cualquier problema que tengas con tus servicios de telecomunicaciones (telefonía, internet y TV de paga).

¿Quieres saber más sobre portabilidad? Consulta:

http://www.ift.org.mx/sites/default/files/portabilidad_fija.pdf