

Portabilidad numérica

Ahora es posible conservar su número de teléfono aun cuando cambie de compañía telefónica. Ya no tendrá que preocuparse por informar a sus familiares, amigos o clientes sobre su nuevo número, en caso de que tome la decisión de cambiar de proveedor.

Los usuarios de servicios de telefonía que quieran contratar a un proveedor que les brinde mayor calidad en el servicio, precio y cobertura que el actual, pueden hacerlo sin perder su número, pues a partir del 5 de julio entró en vigor la **portabilidad numérica**.

Para conservar su número telefónico, usted debe acudir a la empresa con la que desea contratar el nuevo servicio telefónico y llenar el formato *Solicitud de portabilidad*, mismo que le proporcionarán en las oficinas de las compañías telefónicas. Sin embargo, la portabilidad sólo podrá solicitarla el suscriptor o titular del contrato de servicio telefónico.

Qué hacer

Si usted se encuentra bajo el **esquema de postpago del servicio local (fijo o móvil)**, necesitará entregar original y copia de los siguientes documentos:

- Identificación oficial del suscriptor titular de la línea.
- Factura pagada por el monto total. Ésta debe estar a nombre del suscriptor e incluir el (los) número(s) que desea portar. La factura no deberá tener una antigüedad mayor a 10 días naturales, contados a partir de la fecha límite de pago.

Cuando se trate de empresas (personas morales), además de lo ya anotado, deberá presentar copia de:

- Escritura pública en la que se haya otorgado poder en favor del representante legal del suscriptor para llevar a cabo actos de administración, o poder especial para efectuar el proceso de portabilidad.

Si usted se encuentra bajo el **esquema de prepago del servicio local fijo**, necesitará llevar copia de:

- Identificación oficial, y
- La porción del contrato en la que aparezca el nombre del suscriptor y el o los números que desea portar.

Si usted se encuentra bajo el **esquema de prepago del servicio local móvil**:

- Únicamente deberá presentar el formato de solicitud de portabilidad.

Recuerde que usted no necesita cancelar su servicio telefónico para iniciar el proceso de portabilidad. De hecho sólo es posible solicitarla cuando se cuente con un número y servicio que estén activos.

No deja de sonar

El proceso de portabilidad está diseñado para mantener la continuidad de su servicio, por este motivo la empresa que pierde el número deberá seguir prestando el servicio bajo las mismas condiciones de calidad y precio contratadas, hasta la fecha en que su número efectivamente cambie de compañía.

Las ventajas

- La portabilidad numérica es el derecho que tiene un usuario de servicios de telecomunicaciones de conservar su número telefónico cuando cambia de una empresa a otra.
- Con esta medida los usuarios podrán beneficiarse de los diferentes planes tarifarios existentes en el mercado, con mejor calidad o mayor diversidad de servicios, sin la molestia de que al cambiar de empresa pierdan su número telefónico.
- México es el primer país de América Latina en implantar la portabilidad numérica en redes fijas y móviles, con los beneficios de incrementar la competencia en el sector.



Foto archivo

A propósito de lo anterior, la duración del proceso, a partir de que usted solicita la portación de su número hasta que la nueva empresa proporciona el servicio telefónico, puede ser de dos a 13 días. Este periodo depende en gran medida de la rapidez con la que usted y la compañía a la que se cambiará acuerden la fecha en la que se ejecutará la portabilidad.

Hay un cargo

La empresa con la que se desea contratar el servicio telefónico podrá realizar un cargo único por la realización del trámite. Este cargo dependerá de cada proveedor-receptor, el cual debe estar inscrito en la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel). Es importante resaltar que la empresa con la que se cancela el servicio telefónico no podrá realizar cargo alguno al suscriptor por portar su número telefónico.

No olvide que la portabilidad no libera al suscriptor de las obligaciones derivadas del contrato con la compañía que deja de prestarle el servicio, es decir, si usted tiene un adeudo pendiente de pago o la cancelación de su

servicio le genera una pena convencional, seguirá obligado a pagarlos, aun cuando ya se haya cambiado de compañía telefónica.

El poder de elegir

Le recomendamos que se acerque a los proveedores de telefonía y se informe acerca de los precios y condiciones bajo las cuales usted puede cambiar de compañía. Los operadores están obligados a informarle para que usted pueda resolver sus dudas respecto al servicio.

Recuerde también que la portabilidad numérica es poder para el usuario.

Como siempre, Profeco atenderá las quejas relativas a los servicios de telecomunicaciones y podrá asesorarle a través del Teléfono del Consumidor: 5568-8722 desde el Distrito Federal y área metropolitana, o 01-800-468-8722, larga distancia sin costo desde cualquier otro punto de la República Mexicana. 📞

Fuente Subprocuraduría de Servicios, Profeco
• Entrevista con Héctor Osuna Jaime, comisionado presidente de la Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel).