



## PORTABILIDAD NUMÉRICA

Te contamos cuáles son los pasos a seguir para que traigas tu número móvil, y empieces a disfrutar de los beneficios de ser nuestro usuario.

Solicitar la portabilidad tiene un costo de cero pesos \$0,00.

Debes presentarnos la solicitud de portabilidad (*operador receptor*), junto con la siguiente documentación e información.

- Nombre y apellido completo
- Tipo y Número de documento de identidad
- Correo electrónico
- Línea de contacto
- Número telefónico asociado a la portación solicitada.
- Proveedor Donante.
- NIP de Confirmación.

El trámite dura como máximo tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad. Este plazo puede extenderse si el usuario solicita que la portabilidad se haga efectiva en una fecha específica, hasta 30 días calendario posterior a la fecha de la solicitud.

El usuario que solicita la portabilidad siempre tendrá habilitado el servicio, salvo en el momento en que se produzca el cambio. Este período sin servicio durará como máximo 2 horas, entre las 0:00 hrs y las 6:00 hrs de la fecha programada para la ejecución de la portabilidad numérica.

Se te informará la fecha y hora a partir de la cual podrás hacer uso de nuestro servicio móvil.

La solicitud de portabilidad puede ser rechazada, sólo en estos casos:

- Si el número se encuentra reportado como extraviado o hurtado y no se haya realizado reposición.
- Cuando el número haya sido desactivado por fraude.
- Cuando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por



## REDES HUMANIZADAS

terminación del contrato por falta de pago, o cuando existan obligaciones de pago exigibles, esto es, respecto de las cuales el plazo se encuentra efectivamente vencido a la fecha de presentación de la solicitud de portación.

- En los demás casos que adicione la ley.

En caso de rechazo de la de solicitud de portabilidad, indicaremos el motivo del rechazo mediante un mensaje de texto.

Una vez presentada la solicitud de portabilidad el usuario no puede desistir de este procedimiento.

Por regulación, es importante que conozcas que cuando te llamen de otro operador, quien te llama escuchará un mensaje que dice "LLAMADA TRANSFERIDA A...".

Para consultar el estado de tu solicitud de portación por favor visita:

<https://www.portabilidadcolombia.com.co/>

