



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 a través de cualquiera de nuestros medios de atención

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 1 día hábil contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad. Entiéndase día hábil como el periodo comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 3:00:00 p.m. de los días lunes a viernes sin incluir festivos, todas aquellas solicitudes de portación registradas con posterioridad al periodo establecido como día hábil se entenderán presentadas en el día hábil siguiente.

Ahora bien, recuerda que podrás elegir el día hábil a partir del cual se hará efectiva la portación, en todo caso deberá corresponder a un día hábil de la semana. La fecha indicada en la solicitud de portación por parte del usuario para que se efectúe la ventana de cambio no podrá ser mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de portación.

Si recibes tu nueva SIN card en tu domicilio el número será activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente al recibo de la SIM card, en todo caso, el tiempo entre la presentación de la solicitud y la portación efectiva no podrá ser superior a 3 días hábiles. Si transcurrido este término no has recibido la SIM card, procederemos a la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así mismo te en cuenta que podrás solicitar al operador receptor información frente al estado de su trámite de portación, a través de cualquiera de los medios de atención, incluida la línea telefónica.

El usuario que solicita la portabilidad siempre tendrá habilitado el servicio, salvo en el momento en que se produzca el cambio. Este periodo sin servicio durará como máximo 2 horas, entre las 0:00 hrs y las 6:00 hrs e acuerdo con los siguientes periodos:



REDES HUMANIZADAS

-De 00:00 horas a 02:00 horas

- De 02:01 horas a 04:00 horas

- De 04:01 horas a 06:00 horas

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 ante el proveedor donante, siempre y cuando este no haya realizado la reposición de la SIM card al usuario.
- Cuando el número haya sido desactivado por fraude.
- Cuando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por 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 solicitud de portabilidad, indicaremos el motivo del rechazo mediante un mensaje de texto.

Recuerda que es obligación del usuario abstenerse de iniciar nuevas solicitudes de portación para un número, cuando exista un Proceso de Portación en trámite respecto del mismo

