

Portabilidad Numérica

¿Qué es?

Es un proceso muy sencillo con el que podrás cambiarte de compañía telefónica, conservando tu número móvil.

¿Cómo portarse a Movistar?

- Realízala directamente a través de la web por la opción portabilidad en servicio pospago o prepago.
- Acércate al Centro de Experiencia o punto de venta más cercano, presentando tu cédula de ciudadanía.

¿Cómo Funciona la Portabilidad?

Para hacer tu portabilidad sigue estos pasos:

Paso 1: Realiza la solicitud por el medio de tu preferencia, eligiendo el plan que más te guste y asegúrate tener la sim card Movistar.

Ver Centros de experiencia. <https://www.movistar.com.co/centros-de-experiencia>

Paso 2: Recibirás dos mensajes de texto, el primero con un numero (Nip*) el cual deberás informar al asesor o ingrésalo si realizas el trámite en la página web.



Paso 3: En máximo un día hábil recibirás otro mensaje indicando la respuesta a tu solicitud de portabilidad y la fecha en la que se realizará el cambio de tu número a Movistar si fue aceptada. Mientras llega la fecha de activación con Movistar continuaras con el servicio de tu operador actual.



Paso 4: El día de tu cambio, desde las 6 a.m podrás insertar tu sim card Movistar en tu celular y podrás disfrutar de todo lo que tenemos para Ti.

Para más información consulta preguntas frecuentes:

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Qué es la portabilidad numérica?

Es un proceso muy sencillo que le permite a cualquier usuario de Prepago o Pospago cambiarse de una compañía telefónica a otra conservando su número móvil.

2. ¿Quiénes tienen derecho a cambiar de operador conservando el número telefónico?

Todos los usuarios de servicios móviles tienen el derecho a conservar su número al cambiar a otro operador, ya sean en modalidad Prepago o Pospago.

3. ¿Tiene algún costo el trámite de Portabilidad?

No, el trámite es gratuito.

5. Al cambiar mi número a Movistar, ¿puedo usar el mismo equipo que venía usando con el otro operador?

Se puede usar el mismo equipo siempre y cuando este cuente con la misma tecnología del nuevo operador y se encuentre desbloqueado (con las bandas abiertas). Es obligación del anterior operador realizar el desbloqueo del equipo.

6. ¿Un cliente puede cambiar de operador conservando su número en cualquier momento o debe esperar a que el operador actual lo autorice?

No, el cambio lo puedes hacer en cualquier momento acercándote a uno de los puntos de Movistar.

7. ¿Cuánto tiempo tarda el trámite para cambiarme a Movistar?

Sólo toma 1 día hábil a partir del inicio del trámite. Como plazo máximo el proceso puede tardar 30 días si así lo solicitas.

8. ¿Qué requisitos debo cumplir para cambiar mi número a Movistar?

- En Pospago, ser el suscriptor del contrato o la persona autorizada por este.
- La línea no debe estar reportada por pérdida o robo.
- La línea debe estar activa en el otro operador.

9. ¿Existe un límite de veces en las que se pueda portar el número?

No existe límite, un usuario puede cambiar de operador cuantas veces desee.

10. ¿El usuario puede desistir de la solicitud de portabilidad?

No, una vez formalizada la solicitud de portabilidad, el usuario no podrá desistir de la misma.

11. ¿Qué debe hacer el cliente si no reconoce el mensaje o proceso de portabilidad?

El cliente puede cancelar la solicitud de portabilidad en cualquier flujo del proceso, informando al operador donante que no reconoce la portabilidad y a su vez el operador debe cancelar el trámite que se encuentra en curso.

12. ¿Si me porto en prepago mi saldo se mantiene?

No, el cliente prepago con saldo a favor deberá consumir su saldo antes de la fecha de portación.

13. ¿Dónde puedo consultar el estado de la solicitud de portabilidad?

Lo podrá consultar a través de: <https://www.portabilidadcolombia.com.co/>