

# Manual de **Portabilidad Numérica**

# Índice

## 1 ¿QUÉ ES LA PORTABILIDAD NUMÉRICA?

## 2 CONSIDERACIONES IMPORTANTES

## 3 TIPO DE SOLICITUDES

### 3.1 PERSONAS FÍSICAS

#### 3.1.1 LÍNEA ACTIVA

#### 3.1.2 LÍNEA CANCELADA

### 3.2 PERSONAS MORALES

#### 3.2.1 LÍNEA ACTIVA O CANCELADA

## 4 PREGUNTAS FRECUENTES

## 5 GUÍA PARA LLENAR EL FORMATO DE PORTABILIDAD

### 5.1 FORMATO DE PORTABILIDAD (IMAGEN DEL DOCUMENTO)

### 5.2 PERSONAS FÍSICAS (EJEMPLO DEL FORMATO)

### 5.3 PERSONAS MORALES (EJEMPLO DEL FORMATO)

# ¿QUÉ ES LA PORTABILIDAD NUMÉRICA?

La portabilidad numérica es el derecho que tienes como usuario de telefonía fija para **conservar tu número telefónico** cuando decides cambiar de proveedor de telefonía.

Al realizar el trámite seguirás estando en contacto con tus familiares, amistades o clientes.



# Consideraciones Importantes

MANUAL PORTABILIDAD NUMÉRICA



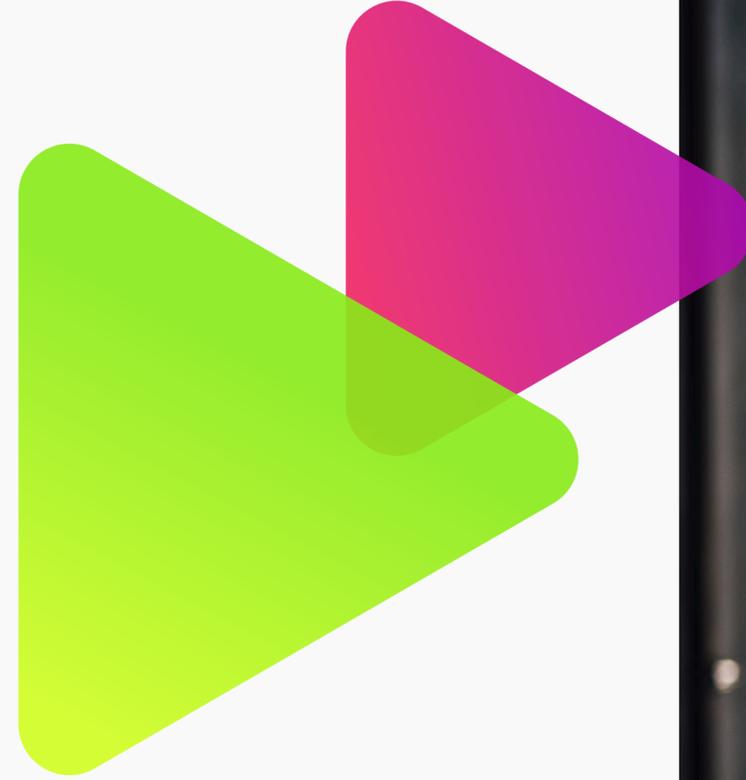
## CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- El proceso de portabilidad únicamente puede iniciarse cuando tu servicio de telefonía de Totalplay ya se encuentre instalado y funcionando.
- La generación del NIP de portabilidad es responsabilidad de la autoridad correspondiente y Totalplay es ajeno a este proceso.
- No se puede hacer Portabilidad de números móviles.
- Realizar el proceso de portabilidad no le exime de pagar los posibles adeudos u obligaciones contractuales que tengas con la compañía anterior.
- Totalplay no puede asegurar el éxito del trámite con la información y/o documentación recibida, hasta que se hayan concluido las revisiones por la autoridad correspondiente.



# Tipo de Solicitudes

MANUAL PORTABILIDAD NUMÉRICA



### 3.1 PERSONAS FÍSICAS

Una persona física es un **ser humano, que tiene derechos y obligaciones según la ley**. Por ejemplo, una persona física puede comprar una casa, pagar impuestos o firmar un contrato.



### 3.1.1 **LÍNEA ACTIVA**

1. Debes Marcar desde la línea telefónica de tu proveedor actual (Telmex, Izzi, Megacable, etc.) al 051 para solicitar el NIP de portabilidad. Te regresarán la llamada en máximo 5 minutos para brindarte la información correspondiente.
2. Proporciona el número telefónico a portar y el NIP que te brindaron al realizar la llamada al 051.



# REALIZA EL SIGUIENTE PROCESO DESDE LA APP TOTALPLAY

- 1** Ingresa a la **app Totalplay** y selecciona **Cuenta y Pagos**
- 2** Selecciona **Portabilidad**
- 3** Selecciona **Persona Física**
- 4** Selecciona **No**
- 5** Ingresa la información solicitada y presiona **Enviar**
- 6** Ingresa nuevamente en **24 horas hábiles** para conocer el **estatus del trámite**

### 3.1.2 LÍNEA CANCELADA

1. Identificación vigente por ambos lados del titular de la anterior compañía.
2. Formato de Portabilidad Llenado y firmado en letra molde por el titular de la anterior compañía.
3. Carta de cancelación que te entrego la anterior compañía. \*\*\*\*\*

**Nota importante:** Los documentos que envíes, deben ser en formato jpg o pdf con un peso menor a 1 mb por cada archivo.

\*\*\*\*\* Considera que en las reglas de portabilidad numérica que establece el Instituto Federal de Telecomunicaciones, indican que la carta de cancelación debe cumplir con las siguientes características:

1. Contar el logo de la anterior compañía.
2. Indicar la fecha completa (día, mes y año).
3. Mostrar el nombre del titular del servicio.
4. Indicar el (los) número (s) telefónico (s) que desean portar.



# REALIZA EL SIGUIENTE PROCESO DESDE LA APP TOTALPLAY

3

**1** Ingresa a la **app Totalplay** y selecciona **Cuenta y Pagos**

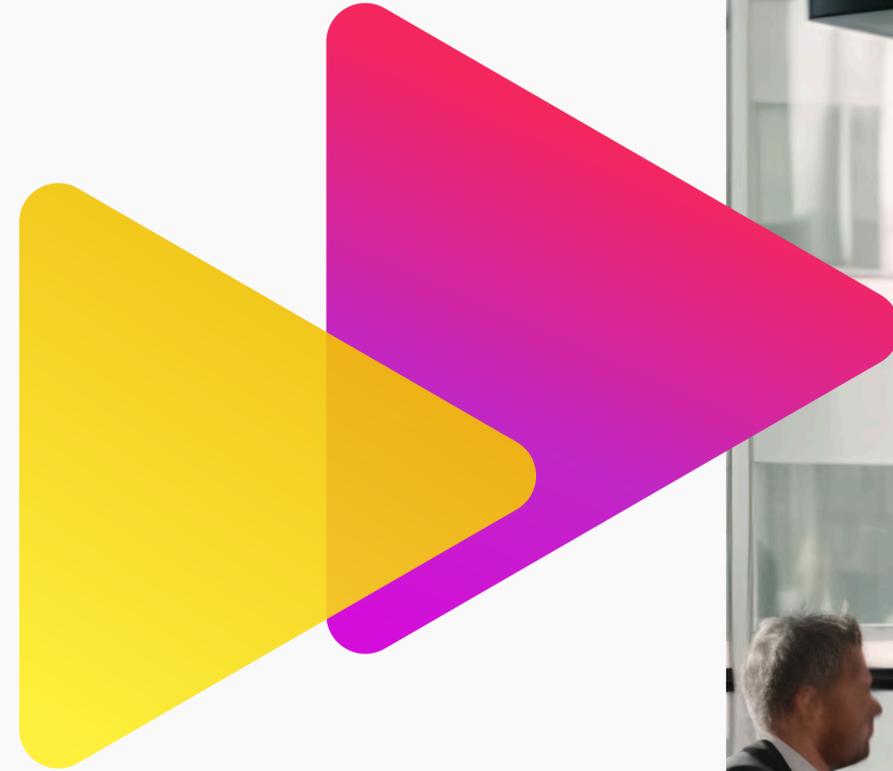
**2** Selecciona **Portabilidad**

**3** Selecciona **Persona Física**

**4** Selecciona **Sí**

**5** Ingresa la información junto a la documentación solicitada y presiona **Enviar**

**6** Ingresa nuevamente en **24 horas hábiles** para conocer el **estatus del trámite**



## 3.2 PERSONAS MORALES

Una persona moral es una **entidad o grupo formado por varias personas (como una empresa, asociación o fundación)** que tiene derechos y obligaciones legales, pero no es un ser humano. Por ejemplo, una empresa es una persona moral que puede comprar, vender, firmar contratos o demandar, pero no es una persona física.



### 3.2.1 LÍNEA ACTIVA O CANCELADA

1. Identificación vigente por ambos lados del Administrador Único y/o Apoderado Legal, etc.
2. Formato de portabilidad llenado y firmado en letra molde por el Administrador Único y/o Apoderado Legal, etc.
3. Acta Constitutiva o Poder Notarial.
4. Carta de cancelación que te entrego la anterior compañía (sólo si ya se realizaste la de baja el servicio). \*\*\*\*\*

**Nota importante:** Los documentos que envíes, deben ser en formato jpg o pdf con un peso menor a 1 mb por cada archivo.

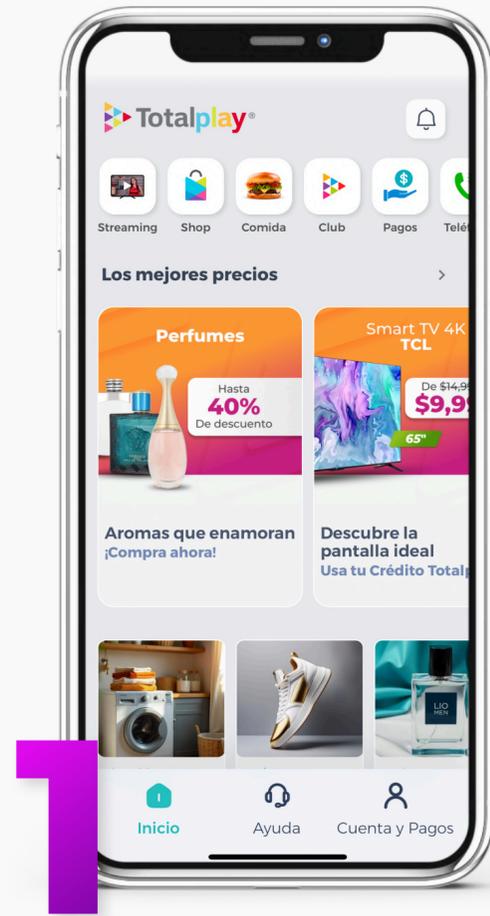
\*\*\*\*\* Considera que en las reglas de portabilidad numérica que establece el Instituto Federal de Telecomunicaciones, indican que la carta de cancelación debe cumplir con las siguientes características:

1. Contar el logo de la anterior compañía.
2. Indicar la fecha completa (día, mes y año).
3. Mostrar el nombre del titular del servicio.
4. Indicar el (los) número (s) telefónico (s) que desean portar.

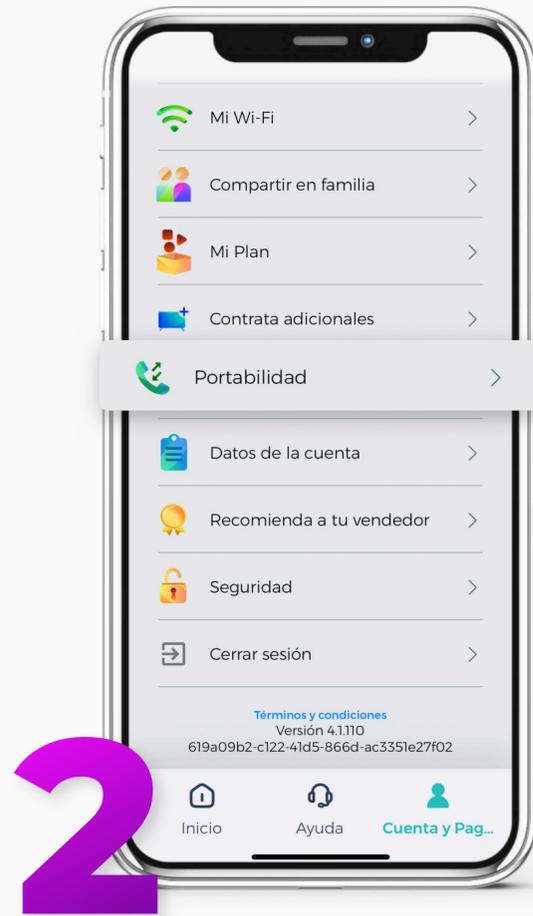


# REALIZA EL SIGUIENTE PROCESO DESDE LA APP TOTALPLAY

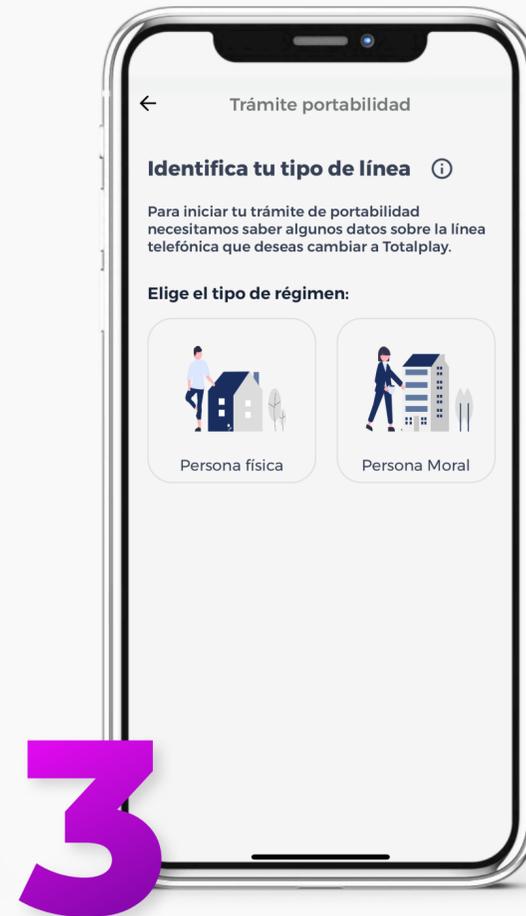
3



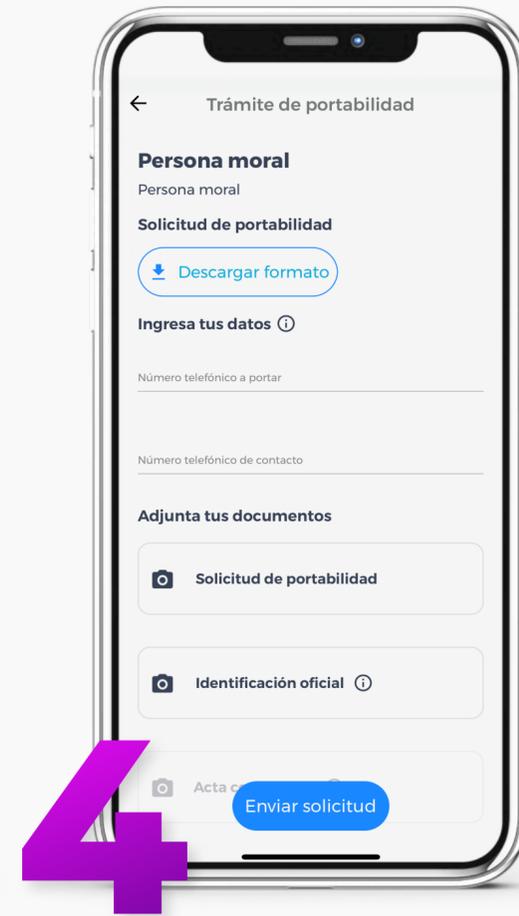
Ingresa a la app Totalplay y selecciona **Cuenta y Pagos**



Selecciona **Portabilidad**



Selecciona **Persona Moral**



Ingresa la información junto a la documentación solicitada y presiona **Enviar**



Ingresa nuevamente en **24 horas hábiles** para conocer el **estatus del trámite**

# Preguntas Frecuentes

MANUAL PORTABILIDAD NUMÉRICA



**1. ¿Qué identificaciones son aceptadas para el trámite de portabilidad?**

INE, CURP, Visa, Pasaporte, Licencia de Conducir y en el caso de Extranjeros FM2 o Credencial del Instituto Nacional de Migración.

**2. ¿Qué vigencia tiene el NIP?**

Tiene una vigencia de 5 días naturales, contados a partir de que realizas la llamada al 051 desde el número que deseas portar.

**3. ¿Qué tiempo tengo para recuperar la línea que cancele con mi anterior proveedor?**

Cuentas con 40 días naturales, contados a partir de la fecha en que realizaste la baja.

**4. Si la línea a portar está a nombre de otra persona, diferente al titular de Totalplay ¿Se podrá realizar el trámite?**

Sí, sólo que por regla del Instituto Federal de Telecomunicaciones al solicitar la recuperación de una línea cancelada o de una Persona Moral, nos requiere exhibir los documentos del titular que estaba registrado en la anterior compañía.

**5. ¿Tengo que enviar toda el Acta Constitutiva o Poder Notarial?**

Sólo se requieren las siguientes hojas:

- La hoja donde muestra el nombre o denominación de la Empresa.
- La hoja donde muestra el nombramiento del Administrador Único, Apoderado Legal, Consejo de Administración, etc. (Artículos Transitorios).
- La (s) hoja (s) donde muestra las facultades asignadas a alguna de las figuras anteriores (Deberán contar con facultades para Actos de Administración General y Dominio).

**6. ¿Cuántos números telefónicos puedo portar?**

Depende de la cantidad de las líneas telefónicas que hayas contratado en tu plan de servicio.

**7. ¿Debo realizar un formato por cada número a portar?**

Puedes utilizar un formato para tres líneas distintas.

**8. ¿Tiene algún costo la portabilidad??**

Este trámite es gratuito y no tiene un costo adicional.

# Guía Formato

MANUAL PORTABILIDAD NUMÉRICA





## 5.2 PERSONAS FÍSICAS

FORMATO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD DE NÚMERO(S) TELEFÓNICO(S)

**NÚMERO SECUENCIAL**

(A ser llenado por el proveedor y que se utiliza como contraseña al sistema de información)

**FECHA**

└ AÑO ┘ └ MES ┘ └ DÍA ┘

**DATOS DEL USUARIO**

Persona Física  Persona Moral

Nombre del usuario Juan Pérez González

Apellido Paterno / Apellido Materno / Nombre(s) / Razón Social

**FECHA EN LA QUE SE SOLICITA SE EJECUTE LA PORTACIÓN:**

└ AÑO ┘ └ MES ┘ └ DÍA ┘

(En caso de no establecer fecha, la portación se ejecutará en los plazos máximos contemplados en el Marco Normativo)

**ELIJA EL TIPO DE SERVICIO EN EL QUE DESEA REALIZAR LA PORTABILIDAD:**

A) Fijo

B) Móvil, en la modalidad de contratación de: Pospago (plan contratado)  Prepago (tarjeta)  El que recibe paga (MPP)  El que llama paga (CPP)

C) Número no geográfico: (01 800 + 7 dígitos, 01 900 + 7 dígitos, etc.)

**ANOTAR EL O LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS A SER PORTADOS:**

5 5 1 1 2 2 3 3 4 4

**NIP**

(El proveedor podrá incorporar varias filas de número telefónico y NIP cuando a través de un mismo formato se tramite la portación de diversos números)

**O EL INTERVALO DE NÚMEROS TELEFÓNICOS A SER PORTADOS:**

**AL**

**ANOTAR EL TOTAL DE NÚMEROS SOLICITADOS (Incluyendo Anexos): SE ANEXAN \_\_\_\_\_ HOJAS AL PRESENTE FORMATO DE SOLICITUD**

**Juan Pérez González**

---

NOMBRE DEL USUARIO / REPRESENTANTE

---

FIRMA

Debes señalar **Persona Física**

Escribir **nombre completo sin abreviaturas**

Marcar la opción de servicio **Fijo**

Colocar de manera clara los **10 dígitos del número a portar**

Escribir **nombre completo sin abreviaturas**  
y **firma similar a la de tu identificación**

**NOTAS:**

1. "El Usuario acepta que con la firma de la presente Solicitud de Portabilidad manifiesta su consentimiento de terminar la relación contractual con su actual proveedor de servicios, únicamente en lo que respecta a los servicios de telecomunicaciones cuya

Recibe Paga" a "El Que Recibe Paga"); de un Servicio No Geográfico al mismo Servicio No Geográfico, y del Servicio de Acceso a la Red Pública Telefónica que proporcionan las redes del Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de



**NÚMERO SECUENCIAL**                    

(A ser llenado por el proveedor y que se utiliza como contraseña al sistema de información)

**FECHA**      

└ AÑO ┘ └ MES ┘ └ DÍA ┘

**DATOS DEL USUARIO**

 Persona Física  Persona Moral 

Nombre del usuario \_\_\_\_\_

Apellido Paterno / Apellido Materno / Nombre(s) / Razón Social

**FECHA EN LA QUE SE SOLICITA SE EJECUTE LA PORTACIÓN:**
     

└ AÑO ┘ └ MES ┘ └ DÍA ┘

(En caso de no establecer fecha, la portación se ejecutará en los plazos máximos contemplados en el Marco Normativo)

**ELIJA EL TIPO DE SERVICIO EN EL QUE DESEA REALIZAR LA PORTABILIDAD:**
**A) Fijo** 
**B) Móvil**, en la modalidad de contratación de: Postpago (plan contratado)  Prepago (tarjeta)  El que recibe paga (MPP)  El que llama paga (CPP) 
**C) Número no geográfico:** (01 800 + 7 dígitos, 01 900 + 7 dígitos, etc.) \_\_\_\_\_

**ANOTAR EL O LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS A SER PORTADOS:**
                   
**NIP**
   

(El proveedor podrá incorporar varias filas de número telefónico y NIP cuando a través de un mismo formato se tramite la portación de diversos números)

**O EL INTERVALO DE NÚMEROS TELEFÓNICOS A SER PORTADOS:**
                   
**AL**
                   
**ANOTAR EL TOTAL DE NÚMEROS SOLICITADOS (Incluyendo Anexos): SE ANEXAN \_\_\_\_\_ HOJAS AL PRESENTE FORMATO DE SOLICITUD**

 \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL USUARIO / REPRESENTANTE

 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

**NOTAS:**

1. "El Usuario acepta que con la firma de la presente Solicitud de Portabilidad manifiesta su consentimiento de terminar la relación contractual con su actual proveedor de servicios, únicamente en lo que respecta a los servicios de telecomunicaciones cuya prestación requiere de los números telefónicos a ser portados, a partir de la fecha efectiva en que se realice la portabilidad de los mismos".
2. "El Usuario acepta que el portar sus(s) números, no lo exime del cumplimiento de las obligaciones que haya contraído por la relación contractual con su actual proveedor de servicios y en su caso con su proveedor de larga distancia internacional, por lo que de manera enunciativa, mas no limitativa, se compromete a pagar los adeudos pendientes, devolver los equipos de telecomunicaciones que sean propiedad del Proveedor Donador y pagar las penalizaciones por terminaciones anticipadas que, en su caso, se hubieran convenido".
3. "El Usuario reconoce que la Portabilidad de(los) número(s) solicitada está sujeta al cumplimiento de todos los requisitos establecidos de las Reglas de Portabilidad".
4. "El firmante declara bajo protesta de decir la verdad que los datos asentados en la presente solicitud y, en su caso, los documentos que la acompañan son verdaderos".
5. "El Usuario reconoce que la Portabilidad se aplica únicamente del Servicio Fijo al Servicio Fijo; del Servicio Móvil al Servicio Móvil bajo la misma Modalidad de Contratación ("El Que Llama Paga" a "El Que Llama Paga" o, en su caso, de "El Que

Recibe Paga" a "El Que Recibe Paga"); de un Servicio No Geográfico al mismo Servicio No Geográfico, y del Servicio de Acceso a la Red Pública Telefónica que proporcionan las redes del Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas, al Servicio Móvil bajo la modalidad de contratación "El Que Recibe Paga".

6. "El horario para que el Usuario solicite el trámite de Portabilidad presentando al efecto el Formato de Solicitud de Portabilidad respectivo, será de las 11:00 horas a las 17:00 horas, de lunes a sábado. En caso de que la solicitud de portabilidad se presente después de las 17:00 horas del día respectivo o en día domingo, la solicitud se considerará como ingresada formalmente al Día Hábil siguiente".

7. "Los Datos Personales del Usuario contenidos o que acompañen el Formato de Solicitud de Portabilidad, serán tratados con base en lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y exclusivamente podrán ser utilizados para la realización del trámite de portabilidad respectivo".

8. "El consentimiento que en su caso hubiere otorgado previamente el Usuario al Proveedor Donador u Concesionario Donador, para la recepción de llamadas de promoción de servicios o paquetes, en términos de lo establecido por el artículo 191 fracción XIX de la Ley, se tendrá por revocado con la presentación de esta solicitud".

 Para mayor información sobre la Portabilidad Numérica ingrese a la página [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) o marque al número **800 2000 120**

 Para más información de cómo realizar la portabilidad numérica, consulta la sección de ayuda en [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx)

