

Portabilidad en móviles

¿Quiere
cambiar de compañía
sin perder
su número de móvil?

¿o hacerlo?
cultades
soluciones

Cambio de compañía
Solicitud de portabilidad
Barreras
Conservar el terminal
Preguntas y respuestas
Información



¿Le falta cobertura en su móvil? ¿Está descontento con el servicio que le ofrece su actual compañía de telefonía móvil? ¿Piensa que puede conseguir mejores ofertas con otra compañía?

Cambie de compañía sin cambiar de número, está en su derecho.

Y hágalo de la manera más conveniente. Porque la **portabilidad** de móviles le garantiza poder cambiar de compañía telefónica conservando su actual número de teléfono, evitando así muchas molestias a la hora de **seguir en contacto con sus amigos, familiares, e incluso clientes.**

Primer paso. Solicite la portabilidad.

Para ello, acuda a una tienda o a cualquier distribuidor autorizado de la compañía a la que desea cambiarse.

Al pedir la portabilidad le harán rellenar una solicitud, con una serie de datos:

- Número de serie de la **tarjeta SIM**. Por tanto, es importante que lleve esta tarjeta, que se encuentra dentro de su teléfono.
- **Número/s** a portar.
- **Fecha y hora** de cambio (momento deseado para que se produzca la portabilidad, en el caso de que necesite que transcurra más de un mes desde la solicitud).
- **Datos personales** (sólo serán obligatorios para abonados de contrato).

Tenga en cuenta que al solicitar la portabilidad acepta la **posible interrupción en la línea**, durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones de cambio por los operadores. Pero no se preocupe, suelen realizarla de madrugada y el corte no supera las 2 ó 3 horas.

¿Qué barreras puedo encontrar y cómo superarlas?

Las más comunes son:

- No tiene la **antigüedad** suficiente o no ha consumido un determinado **saldo**. En muchas ocasiones aprovechamos ofertas al comprar un teléfono para conseguir un precio más asequible. En la mayoría de estos casos, se establecen una serie de condiciones, entre las que se determina un período mínimo como cliente (generalmente un año) o un consumo mínimo.
- En el caso de contratos multilínea o tarjetas SIM múltiples, **si quiere portar uno o varios números** de los que tiene pero no todos, debe terminar el contrato con todos los números.
- Suspensión e interrupción del servicio por **impago**.
- Sus **datos** están incompletos o son erróneos.

Además, piense que deberá tener paciencia, y estar muy pendiente del desarrollo del proceso de portabilidad. Si éste se alarga no se rinda, es su derecho.

A continuación le explicamos otras posibles dificultades que usted puede encontrar a la hora de portar su número, en el caso de que quiera conservar el mismo terminal telefónico.

¿Quiero conservar mi terminal?

Una vez haya decidido cambiar de compañía y conservar su número, compruebe que su terminal es libre. Si no es así, debe pedir que su compañía actual lo libere. Para ello:

- **Contacte con el Servicio de Atención al Cliente** de su compañía de telefonía móvil (al final de este folleto encontrará los números de contacto de las principales compañías españolas).
- **Solicite la liberación** de su móvil. No se preocupe, no tiene que dar ningún tipo de explicación, pero si quiere puede aludir a temas como la cobertura o las tarifas.

En este punto, **probablemente le pregunten algunos datos:** la marca de su teléfono, la antigüedad que lleva con la compañía, el saldo aproximado que ha consumido desde que se dio de alta y un código: el IMEI. **Si no conoce esta información, no se preocupe:**

- El tiempo y el saldo lo pueden consultar ellos.
- Para el IMEI, le facilitarán una numeración que deberá introducir en su teléfono. Una vez introducida, el IMEI aparecerá en la pantalla de su móvil.

Si sigue deseando cambiar de compañía, **pero su terminal no se encuentra liberado**, puede dejar de utilizar el teléfono que tiene, comprar otro o acogerse a una nueva oferta y portar su número a un nuevo terminal.

¿He de mantener el tipo de servicio cuando cambie de compañía?

No. Puede escoger libremente el tipo de servicio que prefiere recibir, sea de tarjeta **prepago o contrato**, y acogerse a **cualquier plan, descuento u oferta** que ofrezca su nueva compañía.

Los operadores no podrán establecer ningún límite en cuanto a la tecnología o al nuevo servicio que elija, ya que sería contrario a la normativa vigente.

¿Se puede realizar la portabilidad dentro de una misma compañía?

No. La portabilidad es sólo entre diferentes compañías y se debe diferenciar de la liberación del terminal telefónico, que corresponde a un cambio de terminal telefónico sin cambio de número, dentro de un mismo operador.

Si su terminal es libre, sin ninguna vinculación a un operador, usted **puede contratar cualquier número y cualquier compañía.**

¿Cuánto me cuesta el cambio?

Normalmente es **gratuito**, pero también se puede establecer un precio, que será por todo el procedimiento, o por algún concepto concreto como la tarjeta SIM, entre otros. Además, **la nueva compañía no está obligada a conservar el saldo** de la tarjeta prepago que tuviera con su anterior operador, y usted deberá acogerse a las tarifas de la nueva compañía.

¿Cuánto tiempo tardaré?

Generalmente, unas **2 ó 3 semanas**, dependiendo de la compañía. Sin embargo, si ha elegido un momento concreto de cambio, esta fecha debe estar dentro del mes siguiente a la fecha de solicitud.

¿A quién puedo reclamar?

Si ve que no están respetando sus derechos, reclame. Con carácter general, los perjuicios causados en el procedimiento de cambio correctamente solicitado, serán responsabilidad del operador que los haya originado.

Puede acudir a:

- **Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma.**
- **Oficina Municipal de Consumo de su Ayuntamiento.**
- **Asociaciones de Consumidores.**
- **Tribunales de Justicia.**

Si tiene alguna duda sobre la portabilidad de los móviles, llame a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones **913 724 149** de lunes a viernes, de 9 a 14h y de 16 a 18h.

Teléfonos de interés.

Telefónica Móviles de España, S.A. 1485

Vodafone. 607123000

Amena. 1470

Direcciones de interés.

Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

C/ Alcalá 37; Madrid 28014.

Correo electrónico: cmt@cmt.es

· Página web: www.cmt.es

Instituto Nacional del Consumo.

Ministerio de Sanidad y Consumo.

Príncipe de Vergara 54; Madrid 28071

Correo electrónico: inc@consumo-inc.es

Página web: www.consumo-inc.es