

## Portabilidad Numérica

La portabilidad numérica es el derecho que tienes como usuario de telefonía móvil a conservar tu número telefónico cuando decides cambiar de operador. Como usuario tienes derecho a cambiar de operador de telefonía móvil y llevar tu número telefónico contigo, la portación de tu número de debe tomar más de 24 horas contadas a partir de la solicitud realizada por el titular del número a su operador. Con el fin de garantizar que todas las solicitudes estén en condiciones de ejecutarse en menos de 24 horas, la recepción de estas deberá permitirse solamente hasta las 17:00 horas de lunes a sábado y las que se ingresen en horario posterior o en domingo, se considerarán como ingresadas a primera hora del día hábil siguiente.

Para portar tu número solo requieres acudir a la empresa con la que deseas contratar el nuevo servicio telefónico, llena la solicitud con tu firma autógrafa y presenta copia de tu identificación. La solicitud de portabilidad se puede presentar por medios electrónicos siempre que sea legible y se presente conjuntamente con la fotografía de la identificación oficial del titular del número.

Con el fin de confirmar que el usuario de la línea es el que solicita la portabilidad, se tiene que solicitar in NIP (Número de Identificación Personal) de 4 dígitos, miso que se debe incluir en la solicitud de portabilidad. En caso de que el NIP no sea el correcto la solicitud de portabilidad se desechara.

El NIP de portabilidad se solicitará por medio de la aplicación móvil *Viasat Prepago* y en respuesta el usuario recibirá un mensaje con el texto “ESTÁ INICIANDO SU CAMBIO DE EMPRESA DE TELEFONÍA MÓVIL. ENTREGUE LA CLAVE A LA NUEVA EMPRESA SOLO SI DESEA CAMBIARSE. SU NIP DE PORTABILIDAD ES XXXX”

Para conocer el estado del proceso de portabilidad puedes comunicarte con tu nuevo operador directamente o mediante correo electrónico enviado a la dirección de Internet que se te haya indicado en los formatos de solicitud de portabilidad. Así como al número 800 2000 120.

Si decidiste cancelar tu número y lo quieres recuperar, las reglas de portabilidad prevén la posibilidad de recuperar tu número dentro de los 40 días naturales posteriores a la cancelación.

Enero 2022