**CONTENIDO**

[CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD 2](#_Toc527641067)

[1. DESCRIPCIÓN DE PORTABILIDAD. 2](#_Toc527641068)

[2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA PORTABILIDAD. 2](#_Toc527641069)

[3. PARTES QUE INTERVIENEN. 2](#_Toc527641070)

[4. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA PORTABILIDAD. 2](#_Toc527641071)

[5. REQUISITOS PARA SOLICITAR LA PORTABILIDAD. 2](#_Toc527641072)

[6. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD. 2](#_Toc527641073)

[7. DERECHOS DEL CONSUMIDOR. 2](#_Toc527641074)

[8. OBLIGACIONES DE TELMEX. 3](#_Toc527641075)

[9. OBLIGACIONES DE EL CONSUMIDOR. 3](#_Toc527641076)

[10. TERMINACIÓN DEL SERVICIO SIN NUMERACIÓN ASIGNADA. 4](#_Toc527641077)

# **CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD**

### **1. DESCRIPCIÓN DE PORTABILIDAD.**

Proceso gratuito mediante el cual EL CONSUMIDOR ejerce su derecho a conservar su número telefónico, geográfico o no geográfico, al cambiar de proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

### **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA PORTABILIDAD.**

La portabilidad numérica aplica:

• De un SERVICIO local fijo a un SERVICIO local fijo.

• De un SERVICIO no geográfico al mismo SERVICIO no geográfico.

### **3. PARTES QUE INTERVIENEN.**

EL CONSUMIDOR: persona física o moral.

Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones: persona que cuenta con un título de concesión que le permite explotar comercialmente servicios de telecomunicaciones de conformidad con la legislación aplicable.

Proveedor Asignatario: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones que, de conformidad con el Plan de Numeración, tiene asignada numeración.

Proveedor Donador: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones que transfiere un número como resultado del proceso de portabilidad.

Proveedor Receptor: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones receptor de un número como resultado del proceso de portabilidad.

### **4. ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA PORTABILIDAD.**

Portabilidad del Número Geográfico. Posibilidad que tiene EL CONSUMIDOR de conservar su número geográfico al cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

Portabilidad del Número No Geográfico. Posibilidad que tiene EL CONSUMIDOR de conservar su Número No Geográfico cuando cambie de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

### **5. REQUISITOS PARA SOLICITAR LA PORTABILIDAD.**

**A) PERSONAS FÍSICAS**: (i) NIP de confirmación (Número de Identificación Personal) el cual se obtiene marcando al 051 desde el número telefónico a portar, (ii) el número telefónico a portar, y (iii) identificación oficial de EL CONSUMIDOR.

NOTA: Para los números no geográficos y la recuperación de números cancelados, se requiere llenar y firmar la solicitud de portabilidad.

**B) PERSONAS MORALES**: (i) presentar copia de la identificación oficial del representante legal, (ii) presentar la solicitud de portabilidad, la cual se encuentra disponible en las Tiendas Telmex y/o en la página de internet www.telmex.com y (iii) presentar copia de la escritura pública donde conste el poder otorgado a favor de su representante, quien deberá contar con facultades suficientes para solicitar la portabilidad del número.

**C) DEPENDENCIAS, ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y DEMÁS SUJETOS Y ÓRGANOS DE DERECHO PÚBLICO**: (i) presentar identificación oficial del funcionario, (ii) presentar la solicitud de portabilidad, la cual se encuentra disponible en las Tiendas Telmex y en la página de internet www.telmex.com, y (iii) presentar la documentación que acredite que el funcionario cuenta con facultades suficientes para realizar la contratación de los servicios de telecomunicaciones.

### **6. PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD.**

El proceso de portabilidad inicia con el registro de la solicitud de Portabilidad en el Sistema de Transferencia Electrónica (STE), ingresando la información y adjuntando la documentación correspondiente.

### **7. DERECHOS DEL CONSUMIDOR.**

EL CONSUMIDOR tiene derecho a:

a) Conservar de manera gratuita el número fijo a través del cual recibe el servicio con la única condición de que el servicio asociado a dicho número esté activo o, en caso de cancelación, no hubiesen transcurrido más de 40 (cuarenta) días naturales (Plazo Máximo de Recuperación).

b) Recibir orientación y apoyo para realizar el trámite de portabilidad. Tratándose de CONSUMIDORES con discapacidad, la orientación y apoyo deberá brindarse de conformidad con las disposiciones aplicables.

c) Sin perjuicio de los mecanismos para reactivación de números que TELMEX tenga establecidos, cuando los CONSUMIDORES cancelen los servicios telefónicos sin que haya transcurrido el Plazo Máximo de Recuperación, tendrán derecho a iniciar un Proceso de Recuperación de Números para que éstos sean activados por otro Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones;

d) Exigir el cumplimiento del plazo de 24 (veinticuatro) horas para portar un número. Dicho plazo se contará a partir del momento en que: (i) TELMEX haya concluido la instalación de la infraestructura física en el domicilio del CONSUMIDOR y (ii) EL CONSUMIDOR haya manifestado su consentimiento para que TELMEX programe la portabilidad del número. EL CONSUMIDOR podrá determinar una fecha posterior para portar su número siempre que la fecha señalada no exceda de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del momento en que TELMEX concluya la instalación de la infraestructura física;

e) A finiquitar la relación contractual con el Proveedor Donador en lo que se refiere a los servicios que requieran de los números telefónicos portados, en el entendido de que los servicios que no requieran de los números portados podrán continuar en términos de lo pactado en el contrato respectivo. Lo anterior no exentará a los CONSUMIDORES de cumplir sus obligaciones contractuales.

f) Que las comunicaciones que se originen o terminen en el número portado, no sean discriminadas en términos de calidad de servicio y tarifas;

g) Solicitar y recibir su NIP de Confirmación para el caso que lo requiera;

h) Acceder a un Sistema de Información que le permitirá consultar el estado de su solicitud de portabilidad;

i) Cancelar de manera gratuita el proceso de portabilidad sin perjuicio de las obligaciones contractuales que hubiera adquirido en la contratación del servicio;

j) Ejercer los derechos que le correspondan conforme a las reglas de portabilidad vigentes en caso de que la portación no se ejecute en los plazos aquí establecidos, o en la fecha comprometida;

k) Cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios contratados a TELMEX cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos;

l) A la protección de datos personales proporcionados a TELMEX, y

m) A no ser contactado por el Proveedor Donador a partir de que inicie un proceso de portabilidad y hasta 15 (quince) días naturales posteriores a la ejecución de la portabilidad.

### **8. OBLIGACIONES DE TELMEX.**

Para la prestación de este servicio TELMEX se compromete a:

a) Informar a EL CONSUMIDOR sobre los requisitos, plazos, formatos y documentos que debe presentar para la solicitud de portabilidad.

b) Requerir la información que sea indispensable para este trámite.

c) Tramitar las solicitudes de portabilidad que cumplan con los requisitos y formalidades establecidas en la normatividad aplicable.

d) Dar seguimiento al proceso de portabilidad.

e) Comunicarse con la Base de Datos de Portabilidad a través del STE.

f) Usar los datos personales recabados única y exclusivamente para portar el número del CONSUMIDOR.

g) Correr con los costos e inversiones necesarias para actualizar sus redes, así como con los costos adicionales en materia de señalización.

h) Realizar la portabilidad del número solicitado en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de la conclusión de la infraestructura física en el domicilio del CONSUMIDOR.

i) No imponer condiciones que inhiban la portabilidad del número telefónico. En caso de que el CONSUMIDOR hubiese contratado otros SERVICIOS, TELMEX deberá facturarlos de forma independiente siempre que así lo solicite EL CONSUMIDOR de forma expresa y por escrito.

### **9. OBLIGACIONES DE EL CONSUMIDOR.**

EL CONSUMIDOR se obliga a:

a) Entregar la información y requisitos aplicables para solicitar la portabilidad.

b) Reconocer que la portabilidad de su número no lo exime de continuar pagando otros servicios o productos facturados por TELMEX.

c) Devolver los equipos que no sean de su propiedad; pagar los cargos pendientes y las penalizaciones que deriven de la terminación de los servicios.

### **10. TERMINACIÓN DEL SERVICIO SIN NUMERACIÓN ASIGNADA.**

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que la presentación de la solicitud de portabilidad, expresa su voluntad de terminar los SERVICIOS de los números telefónicos a ser portados, por lo que la terminación de éstos se hará efectiva a partir de la fecha en que se realice la portabilidad.

**ACEPTO DE CONFORMIDAD LAS PRESENTES**

**CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD:** “casilla”