



Unión de Consumidores de Argentina

PORTABILIDAD NUMÉRICA

¿Qué es la Portabilidad Numérica Móvil?

Es la posibilidad que tiene un cliente de cambiar de una compañía celular a otra, conservando su número telefónico. Cambiarse de compañía implica que finaliza el contrato de prestación de servicios con su compañía actual y contrata un nuevo servicio de telefonía celular con una nueva sin perder su número telefónico.

¿Quiénes pueden acceder a la Portabilidad Numérica Móvil?

Pueden acceder todos los clientes de servicios móviles, independiente del plan o la forma de contratación (con factura o tarjeta).

¿Quién puede solicitar la Portabilidad del número del Teléfono Móvil?

El cliente con factura, lo debe iniciar el titular del servicio móvil.

El cliente con tarjeta, quien sea el titular del servicio con su documento de identidad.

Si el cliente es una empresa o un organismo oficial, debe solicitarla el apoderado legal.

¿Cómo es el trámite a seguir y qué requisitos debe cumplimentar el cliente?

El cliente deberá dirigirse a la empresa de telefonía móvil a la cual pretende cambiarse, con la documentación correspondiente.

Esta empresa le proporcionará una solicitud de portabilidad, a la que se adjuntará el documento de identidad. Si se trata de una persona jurídica u organismo del estado se deberá adjuntar copia del poder del representante con la firma legalizada.

Sólo en los casos de abonados con factura se deberá adjuntar además copia de la última

factura recibida, de una antigüedad no mayor a los 30 días, entregada por la compañía celular que se quiere dejar.

¿Tiene algún costo la Portabilidad Numérica Móvil?

La Secretaría de Comunicaciones de la Nación dispuso mediante la Resolución SC N° 98/2010 que al solicitar la Portabilidad Numérica la empresa podrá cobrarle al cliente un monto equivalente a las 100 PTF (pulsos telefónicos). Se sugiere consultar con la empresa ya que es facultativo de la misma cobrárselo.

¿Cuánto demora el proceso de cambio de prestador del servicio móvil manteniendo mi número telefónico?

El proceso no podrá demandar más de diez días hábiles.

En el proceso ¿Puede haber interrupciones en el servicio?

La norma establece que la interrupción en el servicio causada por el proceso de portabilidad no puede superar las 3 horas.

¿Ante quién debe reclamar?

Ante la empresa requerida como nuevo prestador.

Transcurrido el plazo máximo para la concreción de la portabilidad numérica podrá reclamar ante la Comisión Nacional de Comunicaciones.