# TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD

**DESCRIPCIÓN**

La portabilidad también conocida como conservación de la numeración, es el proceso gratuito que le permite a al Usuario mantener su número(s) telefónico(s) en caso de que cambie de proveedor de servicios de telecomunicaciones.

**DEFINICIONES**

EL USUARIO: Persona física o moral.

PROVEEDOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: Persona física o moral, Comercializadora o Concesionario, que presta o proporciona servicios de telecomunicaciones.

PROVEEDOR DONADOR: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es transferido un determinado número como resultado del Proceso de Portabilidad y con el cual el USUARIO mantenía una relación contractual.

PROVEEDOR RECEPTOR: Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es transferido un determinado número como resultado del Proceso de Portabilidad y con el cual el USUARIO adquiere una relación contractual.

**DERECHOS DEL USUARIO**

Tienes derecho a cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número.

Tienes derecho a solicitar y recibir tu NIP de confirmación para realizar la portabilidad, su entrega no deberá condicionarse a tener saldo o que el servicio no se encuentre suspendido.

Tienes derecho a que la portabilidad se realice durante las 24 horas siguientes a tu solicitud o dentro de los siguientes 5 (cinco) días hábiles si así lo decides.

Es tu derecho que a partir de que se ejecute la portabilidad numérica se cancele automáticamente el servicio de telefonía con tu proveedor anterior, pero no los demás servicios que tengas contratados. Ningún contrato puede contener condiciones o prácticas que limiten tu derecho a cambiarte de compañía conservando tu mismo número.

En caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes, tienes derecho a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato

Tienes derecho a acceder al sistema de información para consultar tu trámite de portabilidad y que el proveedor te otorgue la información necesaria para la consulta.

Al realizar tu portabilidad, tu anterior proveedor no podrá contactarte para retenerte u ofrecerte sus servicios

Tienes derecho a cancelar sin costo tu solicitud de portabilidad, siempre que lo solicites a FREEDOMPOP antes de las 18:00 horas (hora del centro del país) del Día Hábil previo a la fecha programada para su ejecución. Si la portabilidad no se ejecuta en los plazos establecidos por

causas que no te sean imputables, podrás cancelar sin penalización los servicios contratados con FREEDOMPOP.

Tienes derecho a solicitar la portabilidad aun si tienes adeudos con el proveedor, pero no te exenta de pagarlos y cubrir las penalidades que apliquen, así como a devolver los equipos que no sean de tu propiedad

La portabilidad sin tu consentimiento está prohibida, tienes derecho a solicitar al proveedor que te prestaba el servicio antes de esa portación (Proveedor Donador) la recuperación de tu número dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se portó sin tu consentimiento

Tienes derecho a recibir orientación para realizar tu portabilidad o recuperación de tu número.

Cuando hayas cancelado tu servicio, tienes derecho a la recuperación de tu número telefónico dentro de los 40 (cuarenta) días naturales siguientes, para ello, debes acudir con tu nuevo proveedor

Tienes derecho a realizar cambios de domicilio de los servicios contratados conservando tu número, siempre y cuando el proveedor cuente con cobertura y capacidad para garantizar la continuidad de tu servicio.

**TERMINOS**

1. El Usuario acepta con la presentación y la firma de la 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, dichas reglas se pueden consultar en https://www.ift.org.mx/temas-relevantes/reglas-de-portabilidad-numerica .

4. El Usuario declara bajo protesta de decir la verdad que los datos asentados en la 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 su solicitud o, tratándose de personas morales, el Formato de Solicitud de Portabilidad respectivo, será de la siguiente manera: la página web puede recibir solicitudes de portabilidad persona física las 24 horas de lunes a viernes, sin embargo, se procesa la portabilidad en un horario de 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 185, fracción XIX, de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, se tendrá por revocado con la presentación de esta solicitud.

9. La portabilidad es realizada por FREEDOMPOP MÉXICO, S.A. DE C.V. (“FREEDOMPOP”). El Usuario reconoce y acepta los Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad de FREEDOMPOP, el cual se encuentra disponible para su consulta en https://www.freedompop.mx/privacy.htm . Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 7 respecto del uso exclusivo de los datos personales para el trámite de portabilidad.

Para mayor información sobre la Portabilidad Numérica ingrese a la página de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones: https://www.gob.mx/crt.

**EL USUARIO acepta y reconoce que la presentación de la Solicitud de Portabilidad implica su solicitud y consentimiento de terminar la relación contractual con el Proveedor Donador, únicamente respecto de los servicios de telecomunicaciones cuya prestación requiere de los números telefónicos a ser portados. La terminación de dichos servicios se hará efectiva a partir de la fecha de ejecución de la Portabilidad de los números. Asimismo, EL USUARIO declara bajo protesta de decir verdad que es titular de la(s) línea(s) a portar y se obliga a vincularla(s) a su identidad, con información y documentos, conforme a los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones; mientras no lo haga, el servicio podrá limitarse en los términos de dichos Lineamientos. Tratándose de personas morales, quien suscribe declara bajo protesta de decir verdad que es su representante o apoderado legal y que cuenta con facultades suficientes, no revocadas ni limitadas, para solicitar la Portabilidad.**

**FUENTES CONSULTADAS**

1. Reglas de Portabilidad Numérica, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2014, y sus modificaciones; en particular, las Reglas 2, 3, 13, 35, 37, 45, 48 y 52 y su Anexo Único. Disponibles en: https://www.ift.org.mx/temas-relevantes/reglas-de-portabilidad-numerica

2. Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025.

3. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025.

4. Comisión Reguladora de Telecomunicaciones: https://www.gob.mx/crt