

Mantenga su número telefónico aunque cambie de proveedor

Si está cambiando su proveedor de servicios telefónicos y sigue en la misma área geográfica, usted puede mantener su número telefónico. Este proceso –conocido como “portabilidad numérica”— se puede realizar cuando usted cambia de proveedor telefónico para su línea fija, móvil o vía Internet.

Inicio del proceso de traslado

Usted puede solicitar los servicios telefónicos de una compañía telefónica que no sea la suya, en cualquier momento. Cuando cambie de compañía telefónica:

- Examine el contrato en vigencia. Su contrato podría contener tarifas por término de servicio antes de la fecha acordada o cuentas pendientes que usted estará obligado a pagar.
- No ponga fin al servicio que recibe de una compañía telefónica antes de comenzar a recibir los servicios de otra.
- Póngase en contacto con la nueva compañía para dar inicio al proceso de traslado de su número telefónico.
- Proporcione a la nueva compañía su número telefónico de diez dígitos y cualquier información adicional necesaria. Esto puede incluir su número de cuenta de cliente y su clave de ingreso, junto a su código postal de cinco dígitos.

Tarifas y cargos

- Las empresas pueden cobrar a sus clientes ciertas tarifas para proporcionar portabilidad numérica. Consulte si tarifas de este tipo pueden ser eliminadas.
- Una vez que usted haya solicitado los servicios de una nueva compañía, su antiguo proveedor de servicios telefónicos no puede negarse a aceptar el traslado de su número, aunque usted les deba dinero, por cuentas pendientes o por tarifas de término de contrato. Sin embargo, usted sigue teniendo la obligación de pagar toda cuenta pendiente o tarifa, si los cargos son pertinentes.

El periodo de traslado

Las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (*Federal Communications Commission*, FCC por sus siglas en inglés) para portabilidad de números telefónicos exigen que los traslados simples – aquellos que no involucran más de una línea telefónica ni ajustes complicados al equipo telefónico— sean procesados en un lapso no superior a un día hábil. Es posible que pueda usar su teléfono a pocas horas de haber cambiado de proveedor. Sin embargo, en general, el traslado de un proveedor de telefonía móvil a otro podría demorar varios días.

Interrupción de funciones durante el traslado

Si usted traslada su número telefónico de planta fija a uno móvil, es posible que reciba "servicio mixto" por un cierto período – durante el cual, usted esencialmente dispondrá de dos teléfonos con el mismo número. Consulte a su nueva compañía de telefonía móvil para saber si podrá continuar usando su número de planta fija durante el proceso de traslado que se extenderá por el lapso de un día.

Los servicios de localización y retorno de llamadas del 911 (donde estén disponibles) podrían verse afectados durante la transición. Las llamadas podrán efectuarse, pero posiblemente, los operadores del servicio 911 no logren devolverle la llamada si la conexión se interrumpe. Antes de efectuar el traslado a otro proveedor, consulte a su nueva compañía si su servicio 911 se verá afectado durante el proceso.

Asimismo, su compañía de larga distancia para planta fija no se trasladará con usted. Su servicio de larga distancia será provisto por su nueva compañía móvil, algo que usted debería verificar con la misma.

No siempre es posible trasladar el número telefónico

Si usted se está cambiando a vivir a un área geográfica distinta, es posible que su número no sea portable al cambiar de proveedor.

De igual forma, algunos proveedores de servicio de línea fija en áreas rurales podrían lograr que las autoridades estatales les otorgaran una exención a la exigencia de portabilidad. Como resultado, sus clientes no gozarían de dicho beneficio al cambiar de proveedor. Si usted no logra trasladar su número telefónico por dicha razón, póngase en contacto con la comisión de servicios públicos de su estado para obtener más información.

Presentación de quejas

Si usted tiene algún problema al trasladar su número telefónico de un proveedor de servicios a otro, trate primero de resolverlo con el proveedor de servicios. Si no logra dar solución al problema directamente con el proveedor, usted tiene múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea: <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322).
- Por correo postal (por favor, incluya su nombre, su dirección, su información de contacto y tantos detalles como pueda respecto a su queja):

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
45 L Street NE
Washington, DC 20554

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, Word documento de texto o de audio - escribanos o llámenos a la dirección o teléfonos de más arriba o envíenos un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

Última edición: 12 de julio de 2018

