

## PORTABILIDAD NUMÉRICA

El trámite de portabilidad consiste en conservar el mismo número telefónico que tienes con la otra compañía al contratar Totalplay.

### Proceso de portabilidad:

#### Si tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor deberás:

- ▶ Marcar desde la línea telefónica de tu proveedor anterior al 051 para solicitar el NIP de portabilidad. Un sistema automático te regresará la llamada para indicarte el NIP de portabilidad.
- ▶ Llenar el formato de solicitud de portabilidad con los datos del proveedor anterior (descárgalo desde el sitio de Totalplay, en la sección de ayuda).
- ▶ Enviar el formato de portabilidad, junto con la identificación oficial vigente del titular y el NIP al correo: [portabilidad@totalplay.com.mx](mailto:portabilidad@totalplay.com.mx) (En el caso de personas morales, deberás enviar Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales).

#### Si ya cancelaste el servicio de telefonía con tu proveedor deberás:

- ▶ Contar con la carta de cancelación del servicio de tu proveedor anterior.
- ▶ Enviar la carta de cancelación, el formato de portabilidad e identificación oficial vigente del titular al correo: [portabilidad@totalplay.com.mx](mailto:portabilidad@totalplay.com.mx) (En el caso de personas morales, deberás enviar Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales).

## IMPORTANTE:

- ▶ Para iniciar el proceso de portabilidad, es necesario enviar toda la documentación requerida a la dirección de correo [portabilidad@totalplay.com.mx](mailto:portabilidad@totalplay.com.mx) colocando en el asunto el número de cuenta y número telefónico asignado por Totalplay.
- ▶ El proceso de portabilidad únicamente puede iniciar cuando tu servicio de telefonía de Totalplay ya este instalado y funcionando.
- ▶ La generación del NIP de portabilidad es responsabilidad de la autoridad correspondiente y Totalplay es ajeno a este proceso.
- ▶ El trámite se realiza únicamente vía electrónica y por parte del cliente.

## OBSERVACIONES PARA LLENAR EL FORMATO:

- ▶ No se puede hacer Portabilidad a números móviles.
  - ▶ Realizar el proceso de portabilidad no te exenta de pagar los posibles adeudos u obligaciones contractuales que tengas con la compañía anterior.
- 1.** Datos del suscriptor: Nombre de la persona que aparece en el recibo de telefonía del proveedor anterior.
  - 2.** Apartado donde indicas los números telefónicos a ser portados: Escribir el número que se va a portar (10 dígitos) Ejemplo: Teléfono 1: 55 + el número que se va a portar.
  - 3.** Nombre y firma del suscriptor / Apoderado legal del titular con el proveedor anterior: En el primer recuadro únicamente nombre del suscriptor y en el segundo sólo la firma del mismo.

## FORMATO PORTABILIDAD

A continuación se muestra cómo llenar el “Formato de Portabilidad”. Únicamente se deberán llenar los datos a continuación indicados.

La falta de algún campo retrasará el trámite de portabilidad.

1. La fecha deberá de ser la misma del día en que nos envía la solicitud y el servicio de Totalplay ya deberá estar instalado y funcionando.

2. Marca con una “X” el tipo de persona, ya sea física o moral.

3. Escribir el nombre completo del scriptor de la compañía anterior.

4. La portabilidad se ejecutará 3 días hábiles posteriores a la recepción de ese documento, por lo que no se podrá ejecutar antes de este periodo.


5. Marcar con una “X” la opción de Fijo.

Siempre se deberá de marcar esta opción

6. Anotar claramente el número telefónico que desea portar.

7. Escribir el NIP que recibió al marcar 051.

8. Escribir su nombre y firmar el documento.

 **FORMATO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD DE NÚMERO(S) TELEFÓNICO(S)**

**NÚMERO SECUENCIAL** NO ESCRIBIR, DEJAR EN BLANCO **FECHA** 1 6 1 2 1 4  
(A ser llenado por el proveedor y que se utiliza como contraseña al sistema de información) AÑO MES DÍA

**DATOS DEL USUARIO**

Persona Física  Persona Moral

Pérez Martínez José

Nombre del usuario Apellido Paterno / Apellido Materno / Nombre(s) / Razón Social

**FECHA EN LA QUE SE SOLICITA SE EJECUTE LA PORTACIÓN:** 1 6 1 2 1 4 (En caso de no establecer fecha, la portación se ejecutará en los plazos máximos contemplados en el Marco Normativo)  
AÑO MES DÍA

**ELIJA EL TIPO DE SERVICIO EN EL QUE DESEA REALIZAR LA PORTABILIDAD:**

A) Fijo

B) Móvil, en la modalidad de contratación de: Postpago (plan contratado)  Prepago (tarjeta)  El que recibe paga (MPP)  El que llama paga (CPP)

C) Número no geográfico: (01 800 + 7 dígitos, 01 900 + 7 dígitos, etc.)

**ANOTAR EL O LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS A SER PORTADOS:** 5 5 5 5 0 1 2 3 4 5 **NIP** 1 2 3 4 (El proveedor podrá incorporar varias filas de número telefónico y NIP cuando a través de un mismo formato se tramite la portación de diversos números)

**O EL INTERVALO DE NÚMEROS TELEFÓNICOS A SER PORTADOS:**  **AL**

**ANOTAR EL TOTAL DE NÚMEROS SOLICITADOS (Incluyendo Anexos): SE ANEXAN**  **HOJAS AL PRESENTE FORMATO DE SOLICITUD**

Pérez Martínez José

---

NOMBRE DEL USUARIO / REPRESENTANTE

Pérez Martínez José

---

FIRMA

**NOTAS:**

- “El Usuario acepta que con la firma de la presente 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”.
- “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”.
- “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”.
- “El firmante declara bajo protesta de decir la verdad que los datos asentados en la presente solicitud y, en su caso, los documentos que la acompañan son verdaderos”.
- “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”.
- “El horario para que el Usuario solicite el trámite de Portabilidad presentando al efecto el Formato de Solicitud de Portabilidad respectivo, será de las 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”.
- “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”.
- “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 191 fracción XIX de la Ley, se tendrá por revocado con la presentación de esta solicitud”.

Para mayor información sobre la Portabilidad Numérica ingrese a la página [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) o marque al número 01-800-2000120

Para más información de cómo realizar la portabilidad numérica, consulta la sección de ayuda en [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx)

- Este documento se deberá de llenar con letra de molde.
- No llenar los espacios vacíos con líneas o guiones.
- No se aceptará con tachaduras o enmendaduras.

## FORMATO PORTABILIDAD

 **FORMATO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD DE NÚMERO(S) TELEFÓNICO(S)**

NÚMERO SECUENCIAL

(A ser llenado por el proveedor y que se utiliza como contraseña al sistema de información)

FECHA

└ AÑO ┘ └ MES ┘ └ DÍA ┘

**DATOS DEL USUARIO**

Persona Física  Persona Moral

Nombre del usuario \_\_\_\_\_  
Apellido Paterno / Apellido Materno / Nombre(s) / Razón Social

FECHA EN LA QUE SE SOLICITA SE EJECUTE LA PORTACIÓN:

└ AÑO ┘ └ MES ┘ └ DÍA ┘

(En caso de no establecer fecha, la portación se ejecutará en los plazos máximos contemplados en el Marco Normativo)

**ELIJA EL TIPO DE SERVICIO EN EL QUE DESEA REALIZAR LA PORTABILIDAD:**

- A) Fijo
- B) Móvil, en la modalidad de contratación de: Pospago (plan contratado)  Prepago (tarjeta)  El que recibe paga (MPP)  El que llama paga (CPP)
- C) Número no geográfico: (01 800 + 7 dígitos, 01 900 + 7 dígitos, etc.) \_\_\_\_\_

**ANOTAR EL O LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS A SER PORTADOS:**

NIP

(El proveedor podrá incorporar varias filas de número telefónico y NIP cuando a través de un mismo formato se tramite la portación de diversos números)

**O EL INTERVALO DE NÚMEROS TELEFÓNICOS A SER PORTADOS:**

AL

ANOTAR EL TOTAL DE NÚMEROS SOLICITADOS (Incluyendo Anexos): SE ANEXAN \_\_\_\_\_ HOJAS AL PRESENTE FORMATO DE SOLICITUD

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL USUARIO / REPRESENTANTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA

**NOTAS:**

1. "El Usuario acepta que con la firma de la presente 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".
4. "El firmante declara bajo protesta de decir la verdad que los datos asentados en la presente 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 el Formato de Solicitud de Portabilidad respectivo, será de las 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 191 fracción XIX de la Ley, se tendrá por revocado con la presentación de esta solicitud".

Para mayor información sobre la Portabilidad Numérica ingrese a la página [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) o marque al número 01-800-2000120

Para más información de cómo realizar la portabilidad numérica, consulta la sección de ayuda en [www.totalplay.com.mx](http://www.totalplay.com.mx)