

Fecha Actualización			MODULO M	
30	11	2020		

m. Condiciones y restricciones de Portabilidad Numérica

- **Ley 1245 de 2008:** Establece las obligaciones y competencias de la CRC en materia de Portabilidad Numérica
- **Resolución 2355 de 2010:** Establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil en Colombia.
- **Circular 093 de 2011:** Establece las causales de Rechazo a las Solicitudes de Portación.
- **Resolución_CRC_5050_2016**
- **Resolución 5929 de 2020** “Por la cual se modifican algunas disposiciones del régimen de Portabilidad Numérica Móvil y se deroga la compensación automática por llamadas caídas por diferencias en la prestación del servicio de voz a través de redes móviles”. La compensación automática por disponibilidad continúa vigente.

¿Cómo portarse a Móviles 4G ETB?

Hay dos formas de hacer el proceso:

1. Si es en Tienda:
 - a. El cliente debe acercarse a una tienda de Móviles 4G ETB
 - b. Debe llevar el celular y la línea que desea portar
 - c. Adquiere la SIM
 - d. Selecciona el plan
 - e. Debe estar al día con su proveedor actual
 - f. La línea a portar debe estar a nombre del cliente, si en el operador donante se encuentra en Modalidad Pospago.
2. Si es por Call Center
 - a. El cliente debe comunicarse a nuestra línea nacional: 01 8000 12 7777 y Bogotá: 3777777
 - b. Debe indicar el celular y la línea que desea portar
 - c. Selecciona el plan
 - d. Espera la llegada de la SIM (La SIM se envía por el operador logístico)
 - e. Antes de insertar la SIM en el dispositivo móvil se debe comunicar a nuestras líneas de atención
 - f. Debe estar al día con su proveedor actual
 - g. La línea a portar debe estar a nombre del cliente, si en el operador donante se encuentra en Modalidad Pospago.

Tiempos de Portación

- Artículo 2.1.17.3. Trámite de Portación. El Usuario podrá elegir el día Hábil a partir del cual se hará efectiva la portación con un lapso de 30 días calendario. Si el Usuario no elige el día en el que quiere que se haga efectiva su portación y presenta su solicitud dentro del día hábil en la portabilidad numérica (8 a.m., a 3 p.m., de lunes a viernes) su número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente.

Si la solicitud de portación no fue realizada en una oficina física de atención al cliente, el número deberá ser activado en la ventana de cambio del día hábil siguiente al recibo de la SIM card por parte del usuario, caso en el cual, el tiempo entre la presentación de la solicitud y la portación efectiva no podrá ser superior a tres (3) días hábiles. Si transcurrido este término el usuario no ha recibido la SIM card, procederá la compensación automática por falta de disponibilidad del servicio de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.11.1 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016”

Beneficios

- Mejor oferta del mercado. Promociones permanentes para los portados.
- Mejor calidad en el servicio
- Conservación del número

Áreas de cobertura de los servicios

Al verificar la cobertura se debe tener en cuenta que:

- **Operador Logístico:** Nivel Nacional (Aplican restricciones)
- **Venta:** Encuentra nuestros puntos de venta en etb.com
- **Servicio:** Nacional (Aplican restricciones)
- **Recargas:** Nacional (Aplican restricciones)
- **Cobertura servicio móvil:** Disponible para consulta en página web el mapa de cobertura del servicio móvil ETB.

Causas de Rechazo de Portabilidad

El Proveedor Donante solamente podrá rechazar la solicitud de Portación en los siguientes casos:

- Cuando tratándose de servicios en la modalidad de pospago el solicitante no es el suscriptor del contrato del servicio de telecomunicaciones o la persona autorizada por este.
- Cuando el número portado se encuentre reportado como extraviado o hurtado ante el Proveedor Donante, siempre y cuando este no haya realizado la reposición de la SIM CARD al usuario.
- Cuando el número portado haya sido desactivado por fraude.



- Cuando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contrato por falta de pago, o cuando existan obligaciones de pago exigibles, esto es, respecto de las cuales el plazo se encuentra efectivamente vencido a la fecha de presentación de la solicitud de portación, de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.6.2.3.1 del artículo 2.6.2.3 del Título II.