

## m. Condiciones y restricciones de Portabilidad Numérica

### Regulación:

- **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.

### ¿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
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. Espera la llegada de la SIM (La SIM se envía por el operador logístico)
  - d. Antes de insertar la SIM en el dispositivo móvil se debe comunicar a nuestras líneas de atención
  - e. Selecciona el plan
  - f. Debe estar al día con su proveedor actual

### Tiempos de Portación

- Solo en el momento de la solicitud, el cliente puede informar en qué fecha requiere que se active el servicio de portabilidad, la fecha que informe no debe ser mayor a 30 días desde el momento de la solicitud.
- Si el cliente no informa la fecha en que requiere se active la portabilidad (de acuerdo a los tiempos anteriormente descritos), la empresa cuenta con 3 días hábiles para cumplir la solicitud si es exitoso el proceso.

### 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.co](http://etb.co)
- **Servicio:** Nacional (Aplican restricciones)
- **Recargas** Nacional