

- 1.** La portabilidad numérica es un derecho de las y los usuarios del servicio de telefonía fija y móvil de cambiar de compañía telefónica y mantener el número que tienen asignado, sin costo alguno.
- 2.** Aplica para telefonía móvil y fija, en sus modalidades prepago y pospago en todo el país. En la telefonía fija se debe tomar en cuenta el área geográfica en que reside la o él usuario y el área hacia la cual desea trasladar su número telefónico.
- 3.** Es completamente GRATIS para las y los usuarios del servicio de telefonía fija y móvil y estimula la sana y libre competencia entre las compañías de telefonía en el país.
- 4.** Está administrada por una empresa independiente a las compañías telefónicas existentes y con experiencia comprobada en otros países.
- 5.** El tiempo máximo del proceso de cambio de una compañía de telefonía móvil a otra, será de un día hábil a partir de aprobada la solicitud; y en la telefonía fija será de tres días hábiles a partir de la aprobación de la solicitud.
- 6.** El horario en el que se hará efectivo el cambio de una compañía de telefonía a otra, será entre la 1:00 a.m. y las 3:00 a.m., permitiendo a la o el usuario contar con el servicio telefónico en horas de mayor uso.
- 7.** Al cambiar de compañía de telefonía móvil, la nueva compañía deberá entregarle un nuevo chip, en el cual mantendrá su número telefónico. La portabilidad numérica solo aplica de teléfono móvil a móvil o de fijo a fijo. En ningún momento deberás de entregar tu chip actual a la compañía donde presentas tu solicitud de portación.

- 8.** La solicitud de portabilidad numérica, se completa y firma en las instalaciones del Operador Receptor y puede ser ejecutada, aunque el número se encuentre dentro de un paquete de servicios. Puedes acercarte a tu operador seleccionado cuando éste se encuentre disponible, sin embargo, toma en cuenta que tu solicitud será procesada únicamente en horarios hábiles.
- 9.** En la actualidad, existe un tono que notifica al usuario que la llamada que está realizando es hacia un número que se encuentra en una red diferente a la que pertenece.
- 10.** Una vez portado exitosamente un número telefónico, los clientes/usuarios podrán iniciar un nuevo proceso de solicitud de portabilidad sobre el mismo número telefónico, una vez transcurrido un plazo de sesenta (60) días calendario.

SIGET ha instalado un comité técnico consultivo de la Portabilidad Numérica , conformado por: representantes de la SIGET, Defensoría del consumidor, Operador de Portabilidad y las compañías de telefonía , quienes mantienen un diálogo continuo, transparente y de cumplimiento a la ley.

Dudas y/o
denuncias,
llama a:

SIGET, Centro de Atención al Usuario (San Salvador): 2257-4444
SIGET, Regional Santa Ana: 2447-8416 y 2447-0933
SIGET, Regional San Miguel: 2661-4056, 2661-4043 y 2661-3898
Defensoría del Consumidor: 910