

PORTABILIDAD MÓVIL

REGLA PARA VOLVER A SU OPERADOR ANTERIOR

La portabilidad numérica es un derecho que le permite cambiarse de operador móvil conservando su número. Es un proceso que se realiza de forma ágil y sin trabas indebidas, conforme a las reglas del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios (RPU) de la CRC.

La actualización del RPU (Resolución CRC 8171 de 2026) define una regla específica: si usted desea regresar al operador del que acaba de salir, debe haber transcurrido un tiempo mínimo antes de hacer el trámite. Gracias a ello, usted tiene tiempo suficiente para evaluar el servicio de su nuevo operador antes de tomar la decisión.



DESDE CUÁNDO APLICA
1 de septiembre de 2026



Solicitud de portabilidad de regreso:

Al solicitar volver a su operador anterior, este pide al Administrador de la Base de Datos de Portabilidad (ABD) la generación del Número de Identificación Personal (NIP) de confirmación.



Validación del plazo:

El ABD verifica si han transcurrido más de 30 días calendario a partir su última portación exitosa desde ese operador.

SI YA TRANSCURRIÓ EL PLAZO:

El ABD le envía el código NIP por mensaje de texto (SMS) para continuar con el proceso de portación.



SI AÚN NO TRANSCURRE EL PLAZO:

El NIP no se genera y el ABD le envía un SMS: «Tu NIP no puede ser generado. Debes esperar 30 días desde que te portaste de ese operador para volver.»

¿ES UNA RESTRICCIÓN GENERAL?

No. Esta validación de tiempo aplica **únicamente para regresar al operador del que salió recientemente.** Usted puede cambiarse hacia cualquier otro operador en cualquier momento, si cumple las reglas generales de portabilidad.

USE EL TIEMPO A SU FAVOR

Evalúe la experiencia con su nuevo operador antes de decidir regresar:

- Cobertura en sus zonas habituales.
- Calidad y velocidad de datos y llamadas.
- Factura clara y condiciones comerciales del plan.
- Atención al usuario y canales de soporte.

TÉRMINOS CLAVE

- RPU: Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios.
- ABD: Administrador de la Base de Datos de Portabilidad (entidad a cargo de validar y generar el NIP).
- NIP: Número de Identificación Personal para confirmar y autenticar la solicitud de portación.
- SMS: mensaje corto de texto.



**PORTABILIDAD CON INFORMACIÓN,
PLAZO CLARO Y MEJORES DECISIONES.**