

¿QUIERE REGRESAR A SU OPERADOR MÓVIL ANTERIOR?

Si se portó recientemente y quiere volver al operador del que salió, tenga en cuenta que debe esperar al menos 30 días calendario antes de regresar. Si el cambio es a otro operador, el traslado puede hacerlo en cualquier momento.

CONOZCA AQUÍ LAS REGLAS



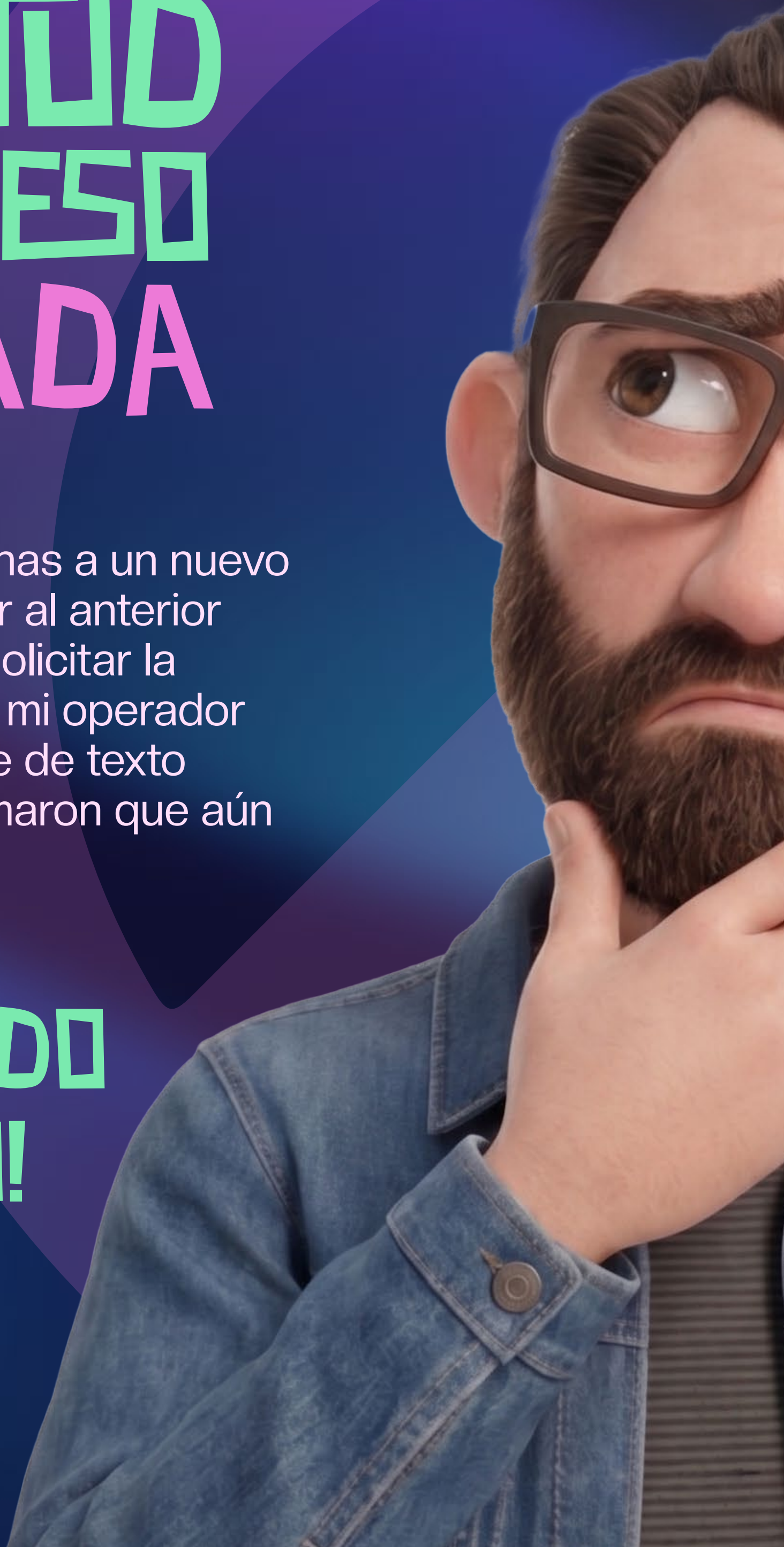
SOLICITUD DE REGRESO DENEGADA



Me porté hace dos semanas a un nuevo operador y quise regresar al anterior por una nueva oferta. Al solicitar la portabilidad de regreso a mi operador anterior, recibí un mensaje de texto (SMS) en el que me informaron que aún no podía hacerlo.



¡NO ENTIENDO QUÉ PASÓ!





¿QUÉ PASA SI NO SE CUMPLE EL PLAZO?

Para regresar al operador del que acaba de salir, el administrador de la base de datos que tiene a cargo los procesos de portabilidad entre operadores móviles verifica si ya transcurrió el plazo previsto por la norma. Si aún no se cumple, no genera el Número de Identificación Personal (NIP) y envía este mensaje:



MENSAJE

***Tu NIP no puede ser generado.
Debes esperar 30 días desde
que te portaste de ese
operador para volver.***

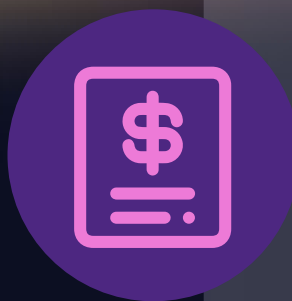
USE LOS 30 DÍAS CALENDARIO PARA EVALUAR

COBERTURA



¿Tiene buena señal en sus zonas frecuentes?

FACTURACIÓN



¿El precio y el plan corresponden a lo ofrecido?

ATENCIÓN



¿Los canales responden sus dudas o PQR?

CALIDAD



¿La velocidad y experiencia de uso cumplen lo prometido?



DECISIÓN INFORMADA

Durante ese periodo, revise si el nuevo servicio responde a sus necesidades antes de decidir si continúa, se porta a otro operador o, cumplido el plazo, regresa al anterior.



No evalúe solo el precio. Compare cobertura, calidad, atención, cobros y condiciones del servicio.

SOLICITUD DE PORTACIÓN POSITIVA



Si el administrador de la base de datos verifica que se cumplieron los 30 días calendario, envía el NIP al usuario o a la persona autorizada en el contrato para continuar el trámite de portación de regreso.

El NIP es personal y solo sirve para la portación solicitada hacia el operador móvil receptor indicado.

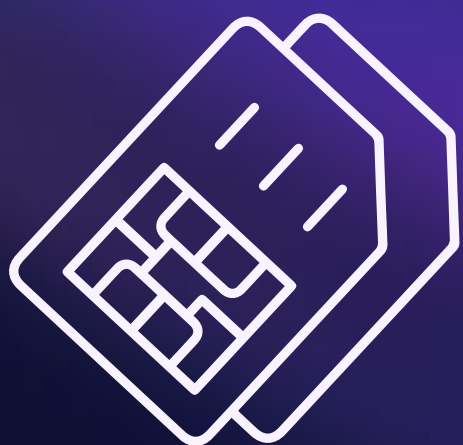




PORTABILIDAD CON INFORMACIÓN

Esta regla aplica únicamente cuando quiere regresar al operador móvil del que acaba de salir.

Si quiere portarse a un operador diferente esta restricción no aplica, siempre que cumpla las reglas generales de portabilidad.



**¡EL DERECHO A LA
PORTABILIDAD SE MANTIENE!**

SI QUIERE VOLVER AL OPERADOR ANTERIOR, TENGA EN CUENTA EL PLAZO MÍNIMO

La CRC actualizó el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios (RPU) para que, después de una portación, el usuario tenga un tiempo mínimo para evaluar el nuevo servicio antes de regresar al operador anterior.

Para regresar al operador anterior, debe haber transcurrido el plazo previsto por la norma desde su última portación exitosa.

Esta regla aplica desde el 1° de septiembre de 2026.

