



PREGUNTAS FRECUENTES

CONCEPTOS E IMPACTO INICIAL

Portabilidad y periodo mínimo de experiencia
en operadores móviles

1. ¿Qué es la portabilidad numérica móvil?

Es el derecho que tienen los usuarios de telefonía móvil de cambiar de operador conservando su mismo número de celular. El trámite es ágil y se rige por las condiciones establecidas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios (RPU) de la CRC.

2. ¿Qué cambia con la Resolución CRC 8171 de 2026?

Se establece una regla específica para cuando una persona desee regresar al operador móvil del que se portó recientemente: debe haber transcurrido un término superior a treinta (30) días calendario desde esa última portación exitosa.

Esta medida busca que los usuarios cuenten con un tiempo prudente para evaluar la cobertura, la calidad del servicio, la facturación y la atención de su nuevo operador antes de tomar la decisión de regresar.

3. ¿Esta regla aplica para cambiarme a cualquier operador?

No. Esta validación sobre el tiempo transcurrido desde la última portación exitosa aplica únicamente si usted desea regresar al operador del que salió recientemente (operador donante). Su derecho a la portabilidad sigue vigente, por lo que usted puede cambiarse hacia cualquier otro operador distinto en cualquier momento, si cumple con el procedimiento general de portabilidad.

4. ¿Desde cuándo empieza a contarse el plazo de los 30 días?

El plazo se cuenta a partir de la fecha en que se realizó la última portación exitosa de la línea móvil desde ese operador. Esta medida entra en vigor el 1 de septiembre de 2026.

5. ¿Cómo se verifica el cumplimiento del plazo al solicitar el regreso?

1. Al solicitar su regreso, el operador al que desea volver pide al Administrador de la Base de Datos de Portabilidad (ABD) la generación del Número de Identificación Personal (NIP) de confirmación.
2. El ABD verifica de forma automática si ese operador fue su donante anterior y si ya transcurrieron más de 30 días calendario.
3. El ABD le envía un mensaje de texto (SMS) a su línea celular en el que le informa el resultado.

6: ¿Qué mensajes de texto (SMS) envía el ABD, según el resultado de la verificación?

- Si ya transcurrió el plazo (más de 30 días):
Recibirá el código NIP para autenticar su solicitud y continuar con el trámite de portación.
- Si aún no ha transcurrido el plazo:
El NIP no se generará y recibirá el siguiente SMS oficial:
«Tu NIP no puede ser generado. Debes esperar 30 días desde que te portaste de ese operador para volver.»

7. Si intento volver antes de tiempo y el NIP es rechazado, ¿pierdo mi derecho a portarme?

No. La portabilidad sigue siendo su derecho y la no generación del NIP no constituye ninguna sanción. Significa simplemente que debe cumplirse el tiempo mínimo regulatorio para regresar a ese operador. Una vez transcurra el término superior a 30 días calendario, podrá solicitar nuevamente el trámite.

Y recuerde que usted puede cambiarse hacia cualquier otro operador en cualquier momento, si cumple con el procedimiento general de portabilidad.

8. ¿Qué aspectos se recomienda evaluar durante este periodo de experiencia?

Aproveche este tiempo para revisar objetivamente el desempeño de su nuevo operador:

- Calidad de la señal y cobertura en los lugares donde vive, trabaja o se desplaza.
- Estabilidad y velocidad en llamadas y navegación por internet.
- Claridad en su primera factura (verificar que coincida con lo contratado y sin cobros no autorizados).
- Calidad en la atención a través de sus canales de servicio y soporte.

Este material es pedagógico e informativo y no reemplaza la norma vigente (Resolución CRC 5050 de 2016 y Resolución CRC 8171 de 2026).