

Preguntas Frecuentes

PORTABILIDAD

Menú:

[Regresa a la pág. web](#)

Portabilidad Numérica

Solicitud de Portabilidad Numérica

Servicio

Sobre Portabilidad Prepago

Sobre Portabilidad Pospago

Portabilidad Numérica

- 1) ¿Qué es la portabilidad numérica?
- 2) ¿Qué beneficios ofrece?
- 3) ¿Tiene costo para los usuarios?
- 4) ¿Quiénes pueden solicitar portabilidad?

[Regresar al Menú Principal](#)

1) ¿Qué es la portabilidad numérica?

La portabilidad numérica es un derecho de los costarricenses contemplado en la Ley General de Telecomunicaciones. Así, se les permite cambiar de una empresa a otra conservando su número de teléfono celular.

[Regresar al Menú Anterior](#)

2) ¿Qué beneficios ofrece?

La implementación de la portabilidad numérica fomentará una competencia más justa. Esta se traducirá en mayores beneficios para el consumidor, quien tendrá acceso a mejores ofertas y variedad de servicios.

En Movistar estamos preparados para afrontar la portabilidad numérica con una red robusta, atención personalizada y un amplio portafolio de productos y servicios.

[Regresar al Menú Anterior](#)

3) ¿Tiene costo para los usuarios?

Este servicio no tendrá ningún costo para el usuario final; ya que estos son asumidos por los operadores móviles.

[Regresar al Menú Anterior](#)

4) ¿Quiénes pueden solicitar portabilidad?

La portabilidad numérica está disponible para todos aquellos clientes de servicios móviles, independientemente del plan o la modalidad que utilicen: prepago o pospago.

[Regresar al Menú Anterior](#)

Solicitud de Portabilidad Numérica

- 1) ¿Cuál es el procedimiento para realizar la portabilidad numérica?
- 2) ¿Cuántas veces puede un usuario cambiar de compañía utilizando su mismo número?
- 3) ¿Cuál es el tiempo estimado del trámite?
- 4) ¿Ese tiempo estimado puede variar según el Operador?
- 5) Si el cliente canceló su servicio telefónico móvil, ¿puede solicitar la portabilidad del número telefónico que tenía asignado?
- 6) Si un usuario solicita portar su número móvil, pero cambia de opinión, ¿puede retirar la solicitud?
- 7) Una vez que el cliente se porte a otra compañía telefónica, ¿le darán una nueva tarjeta SIM o conservará la antigua?
- 8) ¿En qué casos un usuario podría tener problemas para solicitar portabilidad numérica?
- 9) Si un cliente compra un teléfono con un operador, ¿puede cambiarse de compañía con el mismo número y utilizando el mismo aparato?
- 10) ¿Es necesario contar con una antigüedad determinada para acceder a la portabilidad numérica?

[Regresar al Menú Principal](#)

1) ¿Cuál es el procedimiento para realizar la portabilidad numérica?

El procedimiento dependerá de qué tipo de línea quiere adquirir el cliente con el nuevo operador (prepago o pospago). En Movistar contamos con diferentes opciones para que el usuario realice su trámite de manera ágil. Si deseás más información, hacé clic aquí.

[Regresar al Menú Anterior](#)

2) ¿Cuántas veces puede un usuario cambiar de compañía utilizando su mismo número?

Cada usuario podrá realizar 5 cambios máximos en un año.

[Regresar al Menú Anterior](#)

3) ¿Cuál es el tiempo estimado del trámite de portabilidad numérica para que el usuario pueda utilizar su número con una nueva compañía?

Todos los operadores dispondremos de un tiempo máximo de 3 días para ejecutar la portabilidad.

[Regresar al Menú Anterior](#)

[Regresar al Menú Principal](#)

4) ¿Ese tiempo puede variar según la compañía a la que el cliente quiera trasladarse?

Todos los operadores dispondremos de un tiempo máximo de 3 días para ejecutar la portabilidad.

[Regresar al Menú Anterior](#)

5) Si el cliente canceló su servicio telefónico móvil, ¿puede solicitar la portabilidad del número telefónico que tenía asignado?

La portabilidad numérica solo se realiza sobre líneas activas.

[Regresar al Menú Anterior](#)

6) Si un usuario solicita portar su número móvil, pero cambia de opinión, ¿puede retirar la solicitud?

Una vez que el cliente reciba un SMS indicando que su solicitud de portabilidad fue procesada, no será posible revertir el proceso.

[Regresar al Menú Anterior](#)

7) Una vez que el cliente se porte a otra compañía telefónica, ¿le darán una nueva tarjeta SIM o conservará la antigua?

El cliente deberá utilizar la tarjeta SIM correspondiente a su nuevo operador.

[Regresar al Menú Anterior](#)

[Regresar al Menú Principal](#)

8) ¿En qué casos, un usuario podría tener problemas para solicitar portabilidad numérica?

- El usuario deberá tener habilitado el servicio en el momento de realizar el trámite
- Tendrá que estar libre de solicitudes de portabilidad de otras compañías
- No debe haber superado los 5 trámites permitidos por año
- Si cuenta con un plan que aún no ha finalizado, deberá cancelar primero la penalidad por rescindir su contrato actual. Luego, podrá realizar el trámite de cambio a una nueva compañía

[Regresar al Menú Anterior](#)

9) Si un cliente compra un teléfono con un operador, ¿puede cambiarse de compañía con el mismo número y utilizando el mismo aparato?

Sí, la portabilidad numérica le permite conservar su número. Todos los teléfonos celulares que se venden en Costa Rica pueden ser utilizados con cualquier operadora, pues vienen desbloqueados de fábrica. No obstante, el cliente está obligado a saldar los montos adeudados por concepto de terminal.

[Regresar al Menú Anterior](#)

10) ¿Es necesario contar con una antigüedad determinada para acceder a la portabilidad numérica?

Todos los clientes pueden portar su número a otra empresa, sin importar cuánto tiempo hayan sido clientes de la compañía con la que tienen contratado su servicio actualmente.

[Regresar al Menú Anterior](#)

Servicio

- 1) **¿Cómo se garantiza que cuando un usuario se porte de una empresa a otra no vea afectado su servicio?**
- 2) **¿Durante el tiempo de trámite para pasar de una compañía a otra, el usuario se quedará sin servicio telefónico?**
- 3) **¿La portabilidad numérica afectará el funcionamiento de las redes?**
- 4) **¿Qué beneficios me ofrece Movistar si decido pasarme con mi número actual?**
- 5) **¿Estarían dispuestos a asumir la multa que tenga que pagar un cliente de otra empresa, con tal de que les contrate el servicio a ustedes?**
- 6) **¿Dónde puedo conseguir más información sobre la portabilidad numérica?**

[Regresar al Menú Principal](#)

1) ¿Cómo se garantiza que cuando un usuario se porte de una empresa a otra no vea afectado su servicio?

En Movistar Costa Rica hemos hecho las pruebas necesarias para garantizar que el servicio de portabilidad numérica se ofrezca a los usuarios de forma ágil y eficiente. Al igual que los demás servicios de telecomunicaciones, Sutel continúa como organismo encargado de regular la calidad de los servicios que brindan los operadores.

[Regresar al Menú Anterior](#)

2) ¿Durante el tiempo de trámite para pasar de una compañía a otra, el usuario se quedará sin servicio telefónico?

La portabilidad podrá interrumpir el servicio solamente durante un par de horas, de 1:00 a.m. a 3:00 a.m. del día en que será portado a su nuevo operador.

[Regresar al Menú Anterior](#)

3) ¿La portabilidad numérica afectará el funcionamiento de las redes?

En Movistar estamos preparados para atender a los clientes que quieran contratar su servicio con nosotros. Les brindaremos atención personalizada, un amplio abanico de productos y servicios así como una red muy robusta. Sin duda, ofrecemos la mejor experiencia de usuario del país en términos de velocidad de navegación. No habrá afectaciones sobre el funcionamiento de las redes.

[Regresar al Menú Anterior](#)

[Regresar al Menú Principal](#)

4) ¿Qué beneficios me ofrece Movistar si decido pasarme con mi número actual?

Si te pasás a Movistar con tu número prepago de siempre, podrás disfrutar de duplicaciones diarias (recargas de 1000 o más), un bono de portabilidad con 2000 colones de saldo, 100 MB y 10 min con LDI a Centroamérica.

Si te pasás a Movistar con tu número pospago de siempre, podrás disfrutar 100 minutos a un número amigo Movistar.

[Regresar al Menú Anterior](#)

5) ¿Estarían dispuestos a asumir la multa que tenga que pagar un cliente de otra empresa, con tal de que les contrate el servicio a ustedes?

El cliente deberá estar al día con sus cuentas pendientes con el operador con el que actualmente tiene contratado el servicio. Además, tendrá que pagar el monto al que se haya comprometido en su contrato en caso de rescindir su plan pospago.

[Regresar al Menú Anterior](#)

6) ¿Dónde puedo conseguir más información sobre la portabilidad numérica?

Para más información podés acceder a nuestra página web www.movistar.co.cr o la página web de la Superintendencia de Telecomunicaciones www.sutel.go.cr

[Regresar al Menú Anterior](#)

Sobre Portabilidad Prepago

- 1) Si quiero pasarme a Movistar con mi número de teléfono, ¿qué debo hacer?
- 2) Durante el tiempo de trámite para pasar de una compañía a otra, ¿el usuario se quedará sin servicio telefónico?
- 3) Si el cliente utiliza un servicio prepago y dispone de saldo en el momento de cambiar de compañía, ¿puede recuperar el dinero o trasladar su saldo?
- 4) Si es un usuario prepago y desea migrar con su número a otra compañía en modalidad pospago, ¿es posible?

[Regresar al Menú Principal](#)

1) Si quiero pasarme a Movistar con mi número de teléfono, ¿qué debo hacer?

En Movistar Costa Rica hemos hecho las pruebas necesarias para garantizar que el servicio de portabilidad numérica se ofrezca a los usuarios de forma ágil y eficiente. Al igual que los demás servicios de telecomunicaciones, Sutel continúa como organismo encargado de regular la calidad de los servicios que brindan los operadores. Verificá aquí las opciones para realizar tu proceso.

[Regresar al Menú Anterior](#)

2) ¿Durante el tiempo de trámite para pasar de una compañía a otra, el usuario se quedará sin servicio telefónico?

El usuario recibirá una notificación del día en que se realizará su portabilidad. La portabilidad podrá interrumpir el servicio solamente durante un par de horas, de 1:00 a.m. a 3:00 a.m. del día en que será portado a su nuevo operador.

[Regresar al Menú Anterior](#)

3) Si el cliente utiliza un servicio prepago y dispone de saldo en el momento de cambiar de compañía, ¿puede recuperar el dinero o trasladar su saldo?

Al trasladarse a un nuevo operador iniciará desde cero con el nuevo servicio, por lo que no será posible transferir el saldo.

[Regresar al Menú Anterior](#)

[Regresar al Menú Principal](#)

4) Si es un usuario prepago y desea migrar con su número a otra compañía en modalidad pospago, ¿es posible?

Sí, es posible. Simplemente deberá estudiar qué tipo de plan prefiere y cumplir con las condiciones de contratación establecidas por la nueva empresa a la que se va a portar. En Movistar contamos con una amplia oferta de productos y servicios que se ajusta a diferentes necesidades de los usuarios.

[Regresar al Menú Anterior](#)

Sobre Portabilidad Pospago

- 1) ¿Cómo puede solicitar el servicio de portabilidad numérica?**
- 2) Si es un usuario pospago y desea cambiar de compañía, ¿podrá hacerlo aunque tenga un plan vigente con otra empresa?**
- 3) Si un cliente pospago solicita portabilidad numérica, ¿hasta cuándo recibirá la facturación de su operador anterior?**

[Regresar al Menú Principal](#)

1) ¿Cómo puede solicitar el servicio de portabilidad numérica?

Solo tenés que seguir 3 sencillos pasos:

1. La línea:

Necesitás contar con una línea Movistar pospago registrada a tu nombre, para que pueda ser sustituida con el número que tenés actualmente y querés conservar. Si aún no tenés una línea pospago Movistar, podés solicitarla en cualquier de nuestros puntos de venta. Solo necesitás llevar tu cédula de identidad y orden patronal (si sos asalariado) o estado de cuenta bancario de los últimos tres meses (si sos trabajador independiente). De manera adicional, podés presentar la factura pagada de tu servicio celular de los últimos 3 meses.

2. Los siguientes dos pasos del trámite los podés completar con ayuda de nuestros ejecutivos de venta.

- El NIP: Solicitá tu NIP (clave de portabilidad) al 800 PORTAME (8007678263). Esta clave te será enviada por SMS al número que deseás portar.
- Solicitud de portabilidad: Una vez que tengás tu clave de portabilidad, tenés dos opciones para continuar tu proceso:

A- Vía telefónica: Desde tu línea Movistar, llamá al 800-PORTAME, seleccioná la opción 2 para que realicen la prevalidación de tu línea vía telefónica.

B- Vía SMS: Enviá un SMS al 63001693 con el texto: Portar XXXXXXXX NIP XXXX desde tu número Movistar.

[Regresar al Menú Anterior](#)

[Regresar al Menú Principal](#)

2) Si es un usuario pospago y desea cambiar de compañía, ¿podrá hacerlo aunque tenga un plan vigente con otra empresa?

Primero deberá saldar sus cuentas pendientes con su operador actual antes de solicitar la portabilidad numérica.

[Regresar al Menú Anterior](#)

3) Si un cliente pospago solicita portabilidad numérica, ¿hasta cuándo recibirá la facturación de su operador anterior?

El cliente recibirá la factura desde el último día de corte hasta el día que se haya concretado su proceso de portabilidad numérica. Por normativa, podrá seguir recibiendo facturación de su anterior operador por hasta 3 meses cuando el cliente haya disfrutado de servicios de *roaming*.

[Regresar al Menú Anterior](#)