

PORTABILIDAD

Tu número es tuyo y te lo puedes llevar a cualquier operador que desees

1. La portabilidad puedes solicitarla a tu proveedor de servicios, por escrito, personalmente o a través de la línea telefónica de atención al cliente.
2. Debes ingresar y presentar la siguiente información a través de cualquier medio de atención al usuario:
 - a. Nombre completo
 - b. Número de documento de identidad
 - c. Copia del documento de identidad la cual deberás remitir al correo electrónico soporte@sumamovil.com.co
 - d. Copia del Certificado Cámara de Comercio con fecha de expedición no mayor a 30 días en caso de ser una persona jurídica
 - e. Número telefónico que desees portar
 - f. Proveedor actual del servicio (donante)
 - g. NIP¹ de confirmación si eres persona natural

Y recuerda que:

- ✓ La SIM debe estar activa y funcionando.
- ✓ Debes estar a paz y salvo con tu anterior operador.
- ✓ Podrás elegir el día hábil a partir del cual quieres hacer efectiva la portación, el cual tardará hasta tres (3) días hábiles, pudiendo consultar de manera personalizada en el portal de internet el estado de tu solicitud.
- ✓ Si tu portación es negada deberás esperar mínimo diez (10) días para solicitarla de nuevo.
- ✓ Solamente podrás trasladar el número de tu línea (los demás servicios, como los saldos sin consumir se pierden)
- ✓ Si tu trámite no ha finalizado, no podrás iniciar una nueva solicitud de portabilidad para el mismo número.
- ✓ Tu solicitud podrá ser rechazada solamente en los siguientes casos:
 - Si el número se encuentra reportado como extraviado o hurtado.
 - Cuando el número se haya desactivado por fraude.
 - Cuando el número a ser portado se encuentre suspendido por falta de pago, por terminación del contrato por falta de pago, o cuando existan obligaciones de pago exigibles, esto es, respecto de las cuales el plazo se encuentra efectivamente vencido a la fecha de presentación de la solicitud de portación.
- ✓ Deberás autorizar el manejo de tus datos personales con el fin de continuar con el proceso de portación.

TU NUEVA SIM SERÁ ENTREGADA EN EL LUGAR QUE NOS INDIQUES.

- Autorizo a SUMA MÓVIL S.A.S. para que realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y en general las actividades que sean necesarias para el tratamiento de mis datos personales. Manifiesto que conozco la política de tratamiento de la información disponible www.sumamovil.com.co

¹ Es el número único asignado por el ABD que permite verificar la identidad del Usuario solicitante de la portación de su número.