

Portabilidad

La portabilidad es el derecho de los usuarios de conservar el mismo número telefónico al cambiarse de concesionario o prestador de servicios de telefonía, de manera gratuita, y en 24 horas, contadas a partir del ingreso de la solicitud en el sistema, siempre y cuando se ingrese entre las 11 y las 17 horas en días hábiles, debido a que las solicitudes presentadas en horario posterior, se considerarán como ingresadas a las 11 horas del día hábil siguiente.

Para realizar tu portabilidad, tu servicio debe estar activo y, en caso de cancelación, que no hayan transcurrido más de 40 días naturales.

Para portar el número desde o hacia StarLine, debes seguir el siguiente procedimiento:

1. Llama o manda un mensaje SMS de texto con la palabra NIP al 051. El sistema te regresará la llamada o el mensaje con tu NIP de portabilidad. Cada NIP tendrá una vigencia de 5 días.
2. Inicia la solicitud de portabilidad de tu número a StarLine, comunicándote al número telefónico 800 700 7827 (opción 5).

Debes disponer de una identificación oficial:

- Credencial de elector vigente emitida por el Instituto Nacional Electoral (INE)
 - Pasaporte vigente emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE)
 - Cédula profesional expedida por la Secretaría de Educación
 - Licencia de conducir vigente expedida por la Autoridad Correspondiente a la entidad federativa
 - Cédula de Identificación de la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) con número de matrícula y fecha de expedición (sólo es válida para elementos activos de las Fuerzas Armadas de México)
 - Forma Migratoria FM2, FM3 o Credencial de Forma Migratoria Múltiple expedida por la Secretaría de Gobernación (SEGOB) a través del Instituto Nacional de Migración (INM)
3. Proporciona al CIS el NIP generado por el sistema.
 4. En el CIS, se te indicará dónde obtener la tarjeta SIM de StarLine con número transitorio.



5. Una vez obtenida la tarjeta SIM de StarLine, se te indicará la fecha en que ocurrirá el cambio de compañía telefónica.

Como regla general, la portabilidad se programará para las 03:00 AM del día hábil siguiente. Si requieres que la portabilidad se realice en una fecha posterior, podrás elegir una fecha, siempre y cuando no exceda de 5 días hábiles a la fecha de la solicitud de portabilidad.

6. Al no disponer de servicios en la tarjeta SIM del proveedor anterior deberás reemplazarla por la tarjeta SIM de StarLine.