EQUIPOS TERMINALES

¡OJO: QUE TU EQUIPO SEA COMPATIBLE!

Si eliges como tu proveedor de servicios móviles e internet a un Operador Móvil Virtual (OMV), la mayoría se conectan a la red compartida de Altán. Consúltalos en esta liga https://www.altanredes.com/sumatealared/.

Verifica que tu equipo sea compatible en esa red:

Android:

Consulta en: https://www.altanredes.com/guas-rapidas-de-ayuda/#iframe-movil

iOS:

A partir del modelo de iPhone 7 y como mínimo estar actualizado a la versión 13

Si tu equipo fue adquirido antes de septiembre de 2019, es posible que requiera el uso de la aplicación VozApp para hacer y recibir llamadas.

Con la Colaboración de:

Altán La red de todos

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

DESBLOQUEO DE EQUIPOS

¡OJO: QUE TU EQUIPO ESTÉ DESBLOQUEADO!

Recuerda que:

- Es obligación del proveedor entregar desbloqueado el equipo si lo adquieres de contado, o desbloquearlo cuando lo has liquidado.
- El equipo no debe tener reporte de robo o extravío.
- El software debe estar liberado por tu operador.

- El modelo de tu móvil debe ser del mercado mexicano.
- Debes tener actualizado la última versión de tu software.

Recuerda que el equipo no debe tener reporte de robo o extravío.

Para obtener el número de IMEI de tu teléfono celular marca *#06#.

Con la Colaboración de:

Altán
La red de todos

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

PROCESO DE PORTABILIDAD

¡ES TU DERECHO CAMBIARTE GRATUITAMENTE DE COMPAÑÍA TELEFÓNICA CONSERVANDO TU NÚMERO!

Requisitos:

Contar con un equipo desbloqueado para cualquier compañía.
Contar con la tarjeta SIM o chip de la compañía a la que te deseas cambiar.

Procedimiento

Obtener tu NIP: Deberás enviar un mensaje de texto con la palabra NIP al 051, o bien, realizar una llamada al mismo número. El mismo tendrá una vigencia de 5 días naturales.

Solicitar la portabilidad, a través de la página oficial de tu proveedor de preferencia o en cualquier centro de atención; recuerda llevar una identificación oficial.

Tiempo de respuesta

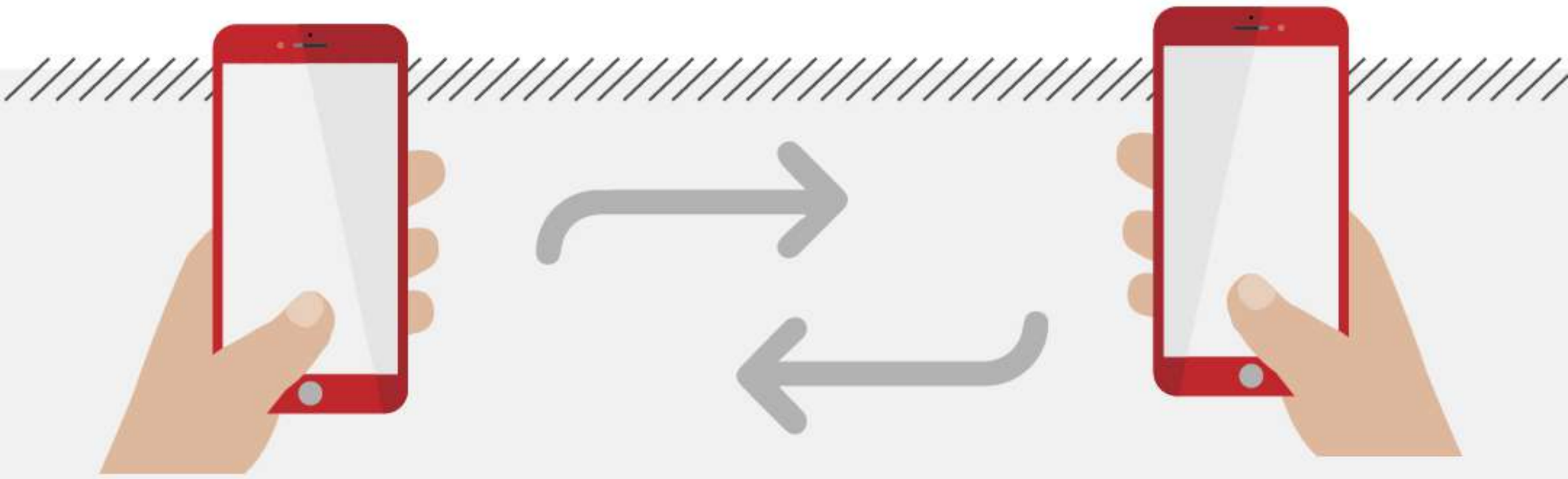
24 horas: El trámite debe quedar en un plazo no mayor a 24 horas; si lo realizas un domingo o después de las 17:00 horas contará a partir del día siguiente hábil.

Con la Colaboración de: Altán La red de todos

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

PRÁCTICAS EN LA PORTABILIDAD



¡OJO: HAZ VALER TU DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMÉRICA!

Recuerda que si has cambiado de compañía, tu anterior proveedor no puede contactarte para retenerte u ofrecerte algún servicio distinto.

La portabilidad sin tu consentimiento está prohibida. Tienes derecho a solicitar a tu proveedor recupere tu número dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que se portó sin tu consentimiento

Recuerda que PROFECO protege y defiende tus derechos. Recibe asesoría en:
quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx

Con la Colaboración de:

Altán
La red de todos

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

gob.mx/profeco

OPERADORES MÓVILES VIRTUALES (OMV)

¿Qué son?

Son proveedores de servicios de telecomunicaciones que rentan infraestructura o redes para prestar el servicio.

Ventajas:

- Ofrecen servicios a bajo costo.
- Ofrecen servicios en lugares donde no llegan otros proveedores.
- Utilizan nuevas tecnología 4.5 G en toda la red que permiten mejor experiencia de uso y conectividad con mayor velocidad.

¿Quiénes son?

Los proveedores que utilizan la red de Altán consúltalos en:
https://www.altanredes.com/sumatealared/

Antes de contratar, revisa la herramienta "Comparador de Contratos de Adhesión", para que conozcas y compares las principales cláusulas de los contratos en:

https://comparadorcontratos.ift.org.mx/ComparadorContratosAdhesion/#contratos

Presentado por:

Altán
La red de todos

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR