

Manual de PORTABILIDAD

Dirigido a: Todos los canales de venta (Telemarketing, Autoempresarios, Cambaceo, Desarrollo, Cadenas, Punto de Venta), Instalaciones (Cuadrillas internas y externas), Centro de Soluciones, Cobranza, Mesa de Control y Aseguramiento de Ingresos.

Alcance: Nacional

Vigencia: A partir del 13 de junio de 2024

Con la finalidad de que puedas orientar a tu cliente durante el proceso de portabilidad, toma en cuenta lo siguiente:

TIPO DE CLIENTE

Dependiendo del tipo de cliente a realizar la portabilidad, se deben realizar distintos pasos, por lo que identifica:

PERSONAS FÍSICAS

- El cliente deberá marcar el número 051 desde la línea que va a portar, esto deberá hacerse antes de la cancelación del servicio con su proveedor de Internet.
 - Recibirá una llamada donde se le brindará un número de 4 dígitos (NIP).
 - Al recibir este NIP, el cliente tendrá un lapso máximo de 5 días para concluir el trámite de la portabilidad, de lo contrario, tendrá que solicitar uno nuevo.
 - Deberá ingresar al portal web de "Mi cuenta Totalplay": (<https://www.mitotalplay.com.mx/>) o desde nuestra app móvil (<https://totalgo.totalplay.com.mx/section/home>) y en el apartado "PORTABILIDAD" tendrá que capturar el NIP otorgado.
-
- En caso de haber cancelado el servicio con el anterior proveedor, deberá completar el formato de portabilidad que se encuentra en <https://www.totalplay.com.mx/archivos/pdf/portabilidad-numérica.pdf>. Éste deberá ser llenado a mano.
 - Anexar la carta de cancelación del anterior proveedor de servicio de Internet.
 - Adjuntar identificación oficial vigente del titular por ambos lados.
-
- En los casos donde el titular del servicio de Internet haya fallecido, se deberán completar los 3 pasos anteriores y anexar el acta de defunción dentro del mismo archivo.

PERSONAS MORALES

- El cliente deberá seguir esta ruta. Ingresar a Mi portal Totalplay (<https://www.mitotalplay.com.mx/>) → Mi cuenta → Portabilidad → Iniciar trámite Persona Moral → Descargar formato y adjuntar la siguiente información:

- **Persona Moral o Institución religiosa**

- Identificación oficial del Administrador único, Apoderado legal, etc., por ambos lados.
- Formato de portabilidad completado con la firma del Administrador Único, Apoderado Legal, etc.
- Acta constitutiva o poder notarial, donde deberá ser visible:
 - Nombre o denominación de la empresa.
 - Nombre completo del asignado como Administrador único, Apoderado Legal, etc. (Sin abreviaturas).
 - Facultades que posee el Administrador único, Apoderado Legal, etc.
 - Hoja de cancelación proporcionada por su anterior proveedor de servicio de Internet (Sólo en caso de haberlo dado de baja).

- **Escuela pública**

- Identificación oficial vigente del Director del plantel por ambos lados.
- Formato de portabilidad completado con la firma del Director del plantel
 - En "Datos de usuario" deberá colocarse el nombre de la institución educativa.
 - En "Nombre de usuario/Representante" deberá colocarse el nombre completo del Director del colegio (Sin abreviaturas).

- Nombramiento del Director otorgado por la SEP

- Hoja de cancelación proporcionada por su anterior proveedor de servicio de Internet (Sólo en caso de haberlo dado de baja).

- **Dependencia de gobierno**

- Identificación oficial vigente del titular de la Dependencia, por ambos lados.
- Formato de portabilidad completado del titular de la Dependencia.
 - En "Datos de usuario" deberá colocarse el nombre de la Dependencia.

- Nombramiento del titular de la Dependencia.

- Manual organizacional.

- Hoja de cancelación proporcionada por su anterior proveedor de servicio de Internet (Sólo en caso de haberlo dado de baja).

Notas:

- Los documentos que se anexen a la petición de portabilidad deberán ser guardados en formato PDF o JPG y no exceder el peso de los 4MB.

- El estatus del trámite de portabilidad podrá ser consultado desde el **App móvil Totalplay** (<https://totalgo.totalplay.com.mx/section/home>) o desde el portal Web **Mi Totalplay** (<https://www.mitotalplay.com.mx/>) en la sección de "PORTABILIDAD".