

## **Listado de Preguntas y Respuestas sobre la Portabilidad Numérica** **(Operadores del Servicio Telefónico Fijo)**

- 1) **¿Qué es la portabilidad numérica?**  
La portabilidad numérica es el derecho a mantener el número telefónico (fijo/móvil) aun si el abonado decide cambiarse de operador del servicio.
- 2) **¿Qué beneficios tiene la portabilidad numérica para mí?**  
Te permitirá mantener tu número telefónico, aún si decides cambiar de empresa operadora.  
  
La portabilidad numérica contribuirá a promover la competencia entre los operadores del servicio de telefonía fija en beneficio de los usuarios, pues tendrán que esforzarse por conservar a sus abonados y atraer a nuevos clientes.
- 3) **¿En qué servicios públicos se aplica la portabilidad numérica?**  
Se aplica en el servicio de telefonía fija y en el servicio móvil.
- 4) **¿Quiénes pueden acceder a la portabilidad numérica fija?**  
Todos los abonados del servicio de telefonía fija pueden acceder a la portabilidad numérica, independientemente de la modalidad de pago que tengan contratado (postpago, control o prepago).
- 5) **¿Puedo portar mi número telefónico fijo para móvil o viceversa?**  
No. La portabilidad numérica no es aplicable entre servicios. Sólo se puede portar un número telefónico fijo de un operador hacia otro operador de telefonía fija. Del mismo modo, sólo se puede portar un número telefónico móvil hacia otro operador del servicio móvil.
- 6) **¿Desde cuándo puedo portar mi número telefónico fijo?**  
Para el servicio de telefonía fija la portabilidad estará disponible desde el 26 de julio de 2014.<sup>1</sup>
- 7) **¿Es en todo el país? ¿Cuál es su alcance?**  
Sí. Es una medida a nivel nacional.  
  
El abonado del servicio de telefonía fija puede ejercer el derecho a la portabilidad numérica sólo en el departamento al cual pertenece su número telefónico, con otro operador del servicio de telefonía fija.  
  
El abonado con número telefónico de área rural o lugar considerado de preferente interés social por el momento no podrá hacer uso de la portabilidad.
- 8) **¿Puedo realizar la portabilidad de un número que brinda acceso a la red inteligente (80C)?**  
Sí. Los suscriptores de los números de la serie 80C pueden portar su número telefónico.  
  
El suscriptor de la serie 80C del servicio de telefonía fija puede ejercer el derecho a la portabilidad numérica en cualquier departamento a nivel nacional con otro operador del servicio de telefonía fija.

---

<sup>1</sup> Fecha sujeta a confirmación por el MTC.

- 9) ¿Existe un límite respecto a la cantidad de números telefónicos que uno puede portar?**  
No existe un límite. Sin embargo, si deseas portar más de 10 números telefónicos que están asociados a un mismo contrato de servicio, serás considerado un Cliente Especial.
- 10) ¿Quiénes son considerados Clientes Especiales?**  
Son los abonados que cuentan con un contrato de prestación de servicios que incluye más de diez (10) números telefónicos.
- 11) En caso decida contratar el servicio haciendo uso de la Portabilidad, ¿dónde y ante quién presento mi solicitud de Portabilidad?**  
La solicitud de portabilidad se presenta ante la nueva empresa operadora (Concesionario Receptor), como mínimo en sus oficinas o centros de atención, en el mismo horario de atención que utiliza para la prestación de sus distintos servicios.
- 12) ¿Cómo y cuándo se realiza la contratación del servicio con la nueva empresa operadora (Concesionario Receptor)?**  
El abonado debe celebrar el contrato por la prestación del servicio con la nueva empresa operadora (Concesionario Receptor) a más tardar el mismo día en que se presenta la solicitud de portabilidad y de manera previa a la presentación de dicha solicitud. La eficacia del contrato estará condicionada a que la solicitud de portabilidad sea considerada procedente.
- 13) ¿Quién puede solicitar la Portabilidad del número telefónico?**  
La portabilidad puede ser solicitada por el abonado del servicio contratado.
- 14) Si el abonado del servicio es prepago, control o postpago, ¿puede solicitar la Portabilidad de su número telefónico?**  
Sí. Todo abonado del servicio de telefonía fija tiene derecho a la portabilidad de su número telefónico, independientemente de su modalidad de contratación (prepago, control o postpago).
- 15) Cuando se accede a la Portabilidad de un número telefónico, ¿se mantienen todas las demás condiciones contratadas?**  
No. El requisito para iniciar el trámite de portabilidad es la contratación previa del servicio con el nuevo operador (Concesionario Receptor). Esta es una nueva relación contractual, independiente de las condiciones anteriormente contratadas. Se recomienda al abonado que, al momento de seleccionar una empresa operadora y portar su número telefónico, evalúe los planes y/o servicios ofrecidos por la nueva empresa.
- 16) ¿Puedo Portar mi número telefónico manteniendo mi plan tarifario actual?**  
No. Es una nueva relación contractual cuyo plan tarifario es independiente del anterior, tanto en tarifas como en características.
- 17) Si se solicita la Portabilidad numérica, ¿qué pasa con mi equipo fijo? ¿debo cambiarlo?**  
En el caso los equipos, de no ser estos compatibles con la red de su nuevo operador o de presentar restricciones de acceso, se deberán adquirir un nuevo equipo terminal. En este supuesto, debe coordinarse directamente con el nuevo operador.

**18) ¿Cuál será el costo para el abonado por ejercer el derecho a la portabilidad de su número telefónico fijo?**

El trámite de la portabilidad es gratuito para el abonado. Sin embargo:

- En caso lo decida o sea necesario, el abonado debe asumir el costo por la adquisición de un nuevo equipo terminal que sea compatible con la red del operador al cual desea cambiarse.
- El abonado deberá asumir el costo de instalación del servicio fijado por la nueva empresa operadora.

**19) ¿Cuál es el trámite a seguir y los requisitos que debo presentar?**

Se debe presentar la solicitud de portabilidad por escrito, ante la empresa operadora que se desea contratar (Concesionario Receptor).

Existe un formato de solicitud de portabilidad que será proporcionado por el Concesionario Receptor a efectos que el abonado llene sus datos.

Asimismo se deberá considerar lo siguiente:

- (i) El abonado que solicite la portabilidad deberá mostrar su documento legal de identificación.
- (ii) Si el abonado actúa mediante representante se deberá mostrar copia del documento legal de identificación del representante y poder con firma legalizada ante notario público; no obstante el Concesionario Receptor podrá aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito.
- (iii) Si el abonado es una persona jurídica se deberá mostrar el documento legal de identificación del representante y el certificado de vigencia de poderes donde conste el poder otorgado debidamente actualizado.

El Concesionario Receptor podrá ofrecer al abonado que desea contratar sus servicios, la posibilidad de realizar una Consulta Previa de la procedencia de la solicitud de portabilidad a ser presentada por el abonado.

La Consulta Previa de la solicitud de portabilidad podrá ser presentada por el abonado en el mismo horario de atención que la empresa operadora utiliza en las Oficinas o Centros de Atención al Cliente para la prestación de sus distintos servicios.

**20) ¿Cuánto dura el trámite de portabilidad numérica fija?**

En el servicio de telefonía fija, el plazo para concluir el trámite de portabilidad dependerá de la fecha de instalación del servicio de telefonía fija.

**21) ¿Me quedaré sin servicio mientras dure el trámite de la portabilidad numérica?**

El abonado que solicita la portabilidad numérica siempre tendrá habilitado el servicio, salvo en el momento en que se produzca el cambio. Este período sin servicio durará como máximo 3 horas, entre las 0:00 hrs y las 6:00 hrs de la fecha programada para la ejecución de la portabilidad.

**22) ¿Cuántas veces puedo portar mi número?**

No hay límite. Sin embargo, para portar el número se requiere que entre cada trámite de portabilidad, transcurra un periodo mínimo de dos (2) meses, plazo que se cuenta a partir de la habilitación del servicio con el nuevo operador.

**23) ¿Cómo voy a saber que mi número ya fue portado a la nueva empresa operadora?**

La empresa operadora a la cual el abonado se ha cambiado (Concesionario Receptor) tiene la obligación de informarle la fecha y hora a partir de la cual podrá

hacer uso de su servicio.

**24) ¿La solicitud de portabilidad numérica puede ser rechazada?**

Sí, sólo en estos casos:

- (i) Si existe una solicitud de portabilidad previa en trámite.
- (ii) Si todavía no se cumple el plazo mínimo (2 meses) para volver a solicitar la portabilidad numérica.
- (iii) Si el número telefónico declarado en la solicitud no corresponde a la empresa operadora que se quiere dejar (Concesionario Cedente).
- (iv) Si el número telefónico declarado en la solicitud no corresponde a la modalidad de pago contratada (prepago, postpago o control) a la empresa operadora que se quiere dejar (Concesionario Cedente).
- (v) Si el número telefónico declarado en la solicitud no corresponde al documento legal de identificación que figura en la empresa operadora que se quiere dejar (Concesionario Cedente).
- (vi) Si el número telefónico declarado en la solicitud no corresponde al tipo de servicio que tiene contratado a la empresa operadora que se quiere dejar (Concesionario Cedente).
- (vii) Si el número telefónico declarado en la solicitud, a la fecha de realizada la consulta, se encuentra con el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.
- (viii) Si el número telefónico declarado en la solicitud, a la fecha de realizada la consulta, se encuentra con deuda exigible, respecto al último recibo emitido por la empresa operadora que quiere dejar (Concesionario Cedente).
- (ix) Si ya transcurrieron treinta (30) días calendario desde que el abonado terminó su relación contractual con la empresa operadora que se quiere dejar (Concesionario Cedente).

**25) Si cancelé (di de baja) mi servicio telefónico, ¿puedo solicitar la portabilidad del número que tenía asignado?**

Sí podrá solicitar la portabilidad aun cuando anteriormente hubiera terminado su contrato, siempre que presente dicha solicitud dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores a la terminación del contrato.

**26) ¿Debo pagar mi servicio actual antes de portar?**

Para poder portar su número telefónico deberá haber cancelado previamente el último recibo telefónico vencido, salvo que dicha deuda haya sido reclamada.

**27) ¿Puedo portar mi número telefónico si mi actual concesionario suspendió mi servicio?**

No, si dicha suspensión ha sido originada por deuda, por mandato judicial, por declaración de insolvencia, por uso indebido o por uso prohibido.

**28) ¿Puedo portar mi número telefónico teniendo un contrato a plazo forzoso con el concesionario que quiero dejar?**

Sí, pero esto no exonera al abonado del pago de las obligaciones que se generen como consecuencia del incumplimiento del plazo forzoso pactado, tanto por el servicio como por el equipo, es caso éste hubiera sido adquirido bajo condiciones especiales.

**29) ¿Puedo portar mi número y usar el mismo equipo que uso con mi actual concesionario?**

Solo en algunos casos. Si el equipo del abonado tiene la misma tecnología y, en su caso, opera en la misma frecuencia (fijo inalámbrico) que utiliza la empresa operadora a la que desea cambiarse, podrá seguir usándolo.

- 30) ¿Qué tipo de equipo debo tener para portar mi número telefónico?**  
La portabilidad del número telefónico es independiente del equipo. Si el equipo terminal es compatible con la red de su nuevo operador, podrá utilizarlo; caso contrario, el abonado deberá adquirir un equipo terminal que sea compatible.
- 31) ¿Existe algún impedimento para cambiar de esquema de contratación (prepago-postpago) cuando solicite la portabilidad?**  
No existe impedimento alguno para que el abonado pueda cambiar de modalidad de contratación cuando solicite la portabilidad. El abonado podrá contratar el plan que considere conveniente, el mismo que es independiente del plan que tenía con su anterior operador.
- 32) ¿El abonado puede solicitar la portabilidad numérica a un concesionario con tecnología diferente?**  
Sí, pero tendrá que adquirir un equipo terminal compatible con la red del operador al que se está cambiando.
- 33) ¿Cómo se puede reclamar si la portabilidad numérica no es realizada en el plazo establecido?**  
Si la portabilidad numérica no es realizada en el plazo establecido, el abonado podrá reclamar ante la nueva empresa operadora (Concesionario Receptor) por no haber activado el servicio en su red, en tiempo oportuno.  
  
De manera alternativa, el abonado podrá tener por resuelto su contrato, sin ninguna obligación de su parte, más que devolver los equipos o accesorios que sean de propiedad del Concesionario Receptor, en el mismo estado en el que le fueron entregados. Por su parte, el Concesionario Receptor deberá devolver lo que el abonado hubiese pagado hasta ese momento, incluido el respectivo interés.
- 34) ¿El servicio será interrumpido durante la realización de la portabilidad numérica?**  
La realización de la portabilidad numérica podrá implicar la interrupción del servicio por un período máximo de 3 horas. Dicha interrupción será entre las 0:00 hrs y las 6:00 hrs. En este caso, no será de aplicación la compensación a favor del usuario a la que se hace referencia en la normativa aplicable (Condiciones de Uso).
- 35) ¿Si se excede el tiempo de interrupción del servicio cómo reclamo y a quién?**  
Deberá reclamar ante su nuevo operador (Concesionario Receptor), por no haber activado el servicio en la fecha y hora que correspondía. Este reclamo, al igual que todas las materias reclamables, puede ser realizado por teléfono, personalmente o por escrito; así como a través de la página web de Internet del operador, cuando éste disponga de dicha página web.
- 36) ¿Cuándo la empresa operadora puede negarse a aceptar la solicitud de portabilidad numérica?**  
Sólo podrá negarse:  
(i) Si la persona que solicita la portabilidad no es titular del servicio.  
(ii) Si tiene el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.  
(iii) Si tiene deuda exigible, respecto al último recibo emitido por la empresa operadora que quiere dejar.  
(iv) Si ya transcurrieron treinta (30) días calendario desde que el abonado terminó su relación contractual con la empresa operadora que se quiere dejar.  
(v) Si la persona que solicita no ha suscrito el contrato por la prestación de

servicios.

**37) ¿Qué pasa si el abonado no está de acuerdo con la negativa de la nueva empresa operadora a aceptar la solicitud de portabilidad numérica?**

El abonado podrá presentar un reclamo ante la nueva empresa operadora a la que desea cambiarse (Concesionario Receptor), siguiendo el procedimiento establecido conforme a la Directiva de Reclamos emitida por el OSIPTEL.

**38) ¿Se puede presentar la solicitud de portabilidad numérica, si existe un procedimiento de reclamo en trámite con la actual empresa operadora?**

Sí se puede presentar la solicitud de portabilidad.

**39) ¿Qué pasa si tengo pagos pendientes con la empresa operadora que quiero dejar (Concesionario Cedente)?**

Si se tiene montos pendientes de pago, el abonado estará obligado a pagarlos aun cuando se haya cambiado de empresa operadora.

La portabilidad numérica no libera al abonado de las obligaciones derivadas de la terminación del contrato con la empresa operadora que deja de prestarle el servicio (Concesionario Cedente).

Si el abonado no cumple con pagar los montos adeudados al Concesionario Cedente, éste estará facultado a solicitar la suspensión temporal del servicio a su actual operador (Concesionario Receptor).

La suspensión del servicio no podrá mantenerse por un periodo superior a los treinta (30) días calendario, transcurridos los cuales el Concesionario Receptor procederá a la reactivación del servicio.

**40) ¿Cómo serán cobrados los servicios utilizados por el abonado por la empresa operadora que se está dejando (Concesionario Cedente)?**

A través de un recibo telefónico adicional por el tráfico adicional cursado y servicios prestados hasta la fecha de deshabilitación del número telefónico en su red.

Además mediante una carta de cobranza cuando se trate de conceptos no facturables en los recibos telefónicos de acuerdo a las Condiciones de Uso.

**41) ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con las obligaciones pendientes de pago con la empresa operadora que estoy dejando (Concesionario Cedente)?**

Podrá presentar un reclamo ante dicha empresa operadora siguiendo el procedimiento establecido para los reclamos por facturación o cobro, según sea el caso y de acuerdo a la Directiva de Reclamos emitida por el OSIPTEL.

**42) Si soy usuario de prepago, ¿puedo transferir el saldo de mi tarjeta cuando me cambie de empresa operadora?**

No. Cuando se cambie de empresa operadora estará iniciando una nueva relación contractual.

**43) ¿Qué va a pasar con los servicios adicionales que la empresa operadora (Concesionario Cedente) me estaba prestando?**

Los referidos servicios adicionales dejarán de ser prestados. La terminación de dichos servicios se hará efectiva a partir de la fecha en que se deshabilite el número telefónico en la red de la empresa operadora que se está dejando (Concesionario Cedente).



**44) ¿Qué va a pasar con mi servicio de larga distancia con la portabilidad?**

Si está preseleccionado con una empresa operadora de larga distancia o cuenta con planes de larga distancia contratados a un tercer operador, que tiene una relación de interconexión con el concesionario con el que desea contratar (Concesionario Receptor), la ejecución de la portabilidad no da de baja a las referidas relaciones contractuales.

De no ser este el caso, el abonado podrá preseleccionar su número telefónico a uno de los operadores de larga distancia con los cuales el Concesionario Receptor tiene una relación de interconexión.

**45) ¿Cómo le llegan las llamadas a un abonado que ha portado su número telefónico de una empresa operadora a otra?**

El abonado seguirá recibiendo sus llamadas como las recibía con la anterior empresa operadora.

**46) ¿Se puede portar un número prepago fijo de una empresa operadora a otra?**

Sí. Puede portar su número telefónico cualquier abonado del servicio fijo indistintamente de la modalidad de contratación: prepago, control y postpago.

**47) ¿Es posible portar mi número telefónico de un prepago fijo a otra operadora, manteniendo las mismas condiciones?**

No. Es una nueva relación contractual con condiciones que podrían ser similares o diferentes. Dependerá de lo que la nueva empresa operadora le ofrezca y lo que finalmente el abonado elija.

**48) ¿Qué puedo hacer si rechazan mi solicitud de portabilidad?**

El abonado debe verificar los motivos del rechazo y si no está de acuerdo puede presentar un reclamo ante la empresa operadora que quiere dejar (Concesionario Cedente).

El plazo máximo para la resolución de estos reclamos es de tres (3) días hábiles y el plazo máximo para la resolución de recursos por este concepto será de quince (15) días hábiles.

**49) ¿Cuánto tiempo tengo para presentar un reclamo por rechazo de solicitud de portabilidad?**

El plazo máximo para presentar este reclamo es de 2 meses, contados a partir de la fecha en que el abonado tomó conocimiento del rechazo.

**50) ¿Qué es el retorno y quién es el que lo solicita?**

Es la devolución del número telefónico al Concesionario Asignatario o al Concesionario Cedente. Este proceso es independiente del abonado y se presenta en los siguientes casos:

- (i) Cuando el abonado o el Concesionario Receptor terminan la relación contractual, el Concesionario Receptor deberá solicitar el retorno del número telefónico al Concesionario Asignatario (concesionario al cual le asignaron dicha numeración).
- (ii) Si el abonado solicita al Concesionario Receptor la modificación de su número telefónico, el Concesionario Receptor deberá solicitar el retorno del número telefónico al Concesionario Asignatario (concesionario al cual le asignaron dicha numeración).

(iii) Si el reclamo por falta de consentimiento del abonado a la solicitud de portabilidad es declarado fundado, el Concesionario Receptor deberá solicitar el retorno del número telefónico al Concesionario Cedente.

**51) ¿El usuario se puede desistir del pedido de portabilidad numérica?**

Presentada la solicitud de portabilidad el abonado no se puede desistir de este procedimiento.

**52) Si se desea solicitar la portabilidad numérica y el contrato es a plazo forzoso ¿qué puedo hacer?, ¿qué debo averiguar al respecto?**

El abonado debe averiguar cuál es la vigencia del plazo forzoso del servicio y del equipo, en caso éste haya sido adquirido en condiciones especiales. Asimismo, cuánto tendrá que pagar a su actual empresa operadora por la terminación anticipada de su relación contractual y decidir si bajo estas condiciones quiere portar el número telefónico a otra empresa operadora, considerando que la portabilidad numérica no lo exime de pagar estos montos.

**53) ¿Qué debo hacer si deseo portar mi número telefónico a un operador que trabaja con diferentes redes o tecnologías?**

Si desea portar su número telefónico con otra empresa operadora, en el momento de la contratación de su nuevo servicio deberá averiguar si su actual equipo es compatible con la red de la nueva empresa operadora a la cual se desea cambiar, caso contrario deberá adquirir un equipo que sea compatible.

**54) ¿Qué pasa si el titular del servicio nunca solicitó la portabilidad de su número telefónico y ahora se encuentra recibiendo el servicio de otro operador?**

Este abonado podrá presentar un reclamo ante el operador que le está prestando el servicio (Concesionario Receptor) de conformidad con la Directiva de Reclamos. El plazo para presentar este tipo de reclamo es de 2 meses, contados a partir de la ejecución de la portabilidad.

El plazo para ser resuelto el reclamo es de 3 días hábiles, debiendo notificarse la resolución al abonado en los 10 días hábiles siguientes. De ser procedente este reclamo, el Concesionario Receptor deberá solicitar el retorno de ese número telefónico a su anterior concesionario.

**55) ¿Cómo debo terminar la relación comercial como mi actual concesionario?**

La terminación de la relación contractual con su actual concesionario es parte del procedimiento de portabilidad y se hará efectiva cuando sea declarada la procedencia de la portabilidad de su número telefónico. El abonado no tendrá que realizar gestión alguna ante su anterior concesionario, salvo realizar los pagos que quedaron pendientes con el mismo.

Sin embargo, en caso del servicio de telefonía fija, de haber contratado los servicios de manera empaquetada (p.ej. fijo, cable, internet) debe informarse de las condiciones a ser aplicadas, de decidir el abonado mantener los otros servicios distintos a la telefonía fija con el Concesionario Cedente.

**56) ¿Cuándo terminará mi actual servicio telefónico?**

Su actual servicio telefónico terminará en la fecha de deshabilitación del número telefónico en la red de su anterior operador (Concesionario Cedente) prevista como parte del procedimiento de portabilidad.



Sin embargo, en el caso del servicio de telefonía fija, si el abonado contrató servicios empaquetados, la baja del servicio telefónico no implica la baja automática de otros servicios empaquetados que se contrataron. En este caso, si el abonado desea dar de baja a los otros servicios empaquetados, deberá formular su solicitud de baja por estos otros servicios directamente al Concesionario Cedente. Por el contrario, si el abonado decide mantener estos servicios con el Concesionario Cedente, no requiere celebrar un nuevo contrato, pero éstos pueden ser prestados bajo nuevas condiciones económicas.

**57) ¿Qué productos o servicios adicionales puedo transferir con la portabilidad de mi número telefónico?**

No se puede transferir productos adicionales con la portabilidad de su número telefónico. Es una nueva relación contractual a través de la cual contratará los servicios que requiera y que la nueva empresa operadora esté en condición de ofrecerle.

**58) ¿Qué sucede si a la fecha mantengo contrato vigente con mi actual operador?, ¿y si el contrato estuviera a plazo forzoso?**

Si tiene el contrato vigente puede solicitar la portabilidad numérica; sin embargo, si su contrato es a plazo forzoso deberá ser consciente de que deberá pagar los montos que correspondan por la terminación anticipada de su relación contractual, caso contrario su anterior operador (Concesionario Cedente) podrá solicitar a su nuevo operador (Concesionario Receptor) la suspensión temporal del servicio.

**59) ¿Puedo requerir una fecha especial para que se habilite la portabilidad de mi número telefónico?**

No. Iniciado el trámite de la portabilidad existe un plazo máximo para ser concluido y, por tanto, para que se habilite la portabilidad.

**60) ¿Qué función cumple el OSIPTEL con relación a la portabilidad numérica?**

El OSIPTEL supervisará cada una de las etapas del procedimiento de portabilidad, a efectos de velar que se cumpla con los plazos y la normativa vigente.

**61) ¿Puedo presentar mis reclamos sobre portabilidad numérica directamente ante el OSIPTEL?**

De acuerdo a la normativa aplicable (Directiva de Reclamos) el OSIPTEL es la segunda instancia de reclamos. Por lo tanto:

- I. El reclamo por negativa a aceptar la solicitud de portabilidad se deberá presentar primero ante la empresa operadora con la cual desea cambiarse (Concesionario Receptor). La referida empresa tiene un plazo de 3 días hábiles para dar respuesta a este reclamo.
- II. El reclamo por rechazo de la solicitud de portabilidad se deberá presentar primero a su actual empresa operadora, de la cual desea cambiarse (Concesionario Cedente). La referida empresa tiene un plazo de 3 días hábiles para dar respuesta a este reclamo.
- III. El reclamo por falta de consentimiento del titular del servicio a la portabilidad de su número telefónico se deberá presentar ante la empresa operadora a la cual se portó (Concesionario Receptor). La referida empresa tiene un plazo de 3 días hábiles para dar respuesta a este reclamo.
- IV. El reclamo por obligaciones pendientes de pago, se deberá presentar ante la empresa operadora que ha dejado de prestarle el servicio (Concesionario Cedente), de conformidad con lo dispuesto por las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

**62) ¿Cómo se cobrarán las llamadas off-net (a terceros operadores) que realice luego de activar mi número en una nueva operadora?**

Dependerá del plan tarifario y las condiciones que contrate a su nueva empresa operadora (Concesionario Receptor).

**63) ¿Habrá alguna campaña informativa?**

Sí. Se tiene previsto que tanto el Estado (MTC y OSIPTEL) como las empresas operadoras realicen un plan de difusión informativo de la portabilidad numérica que se iniciará en setiembre de 2014.

**64) ¿Quién va a vigilar que las empresas no abusen o engañen al usuario?**

El OSIPTEL supervisará cada una de las etapas del procedimiento de portabilidad numérica y verificará que no se abuse o engañe al usuario.

**65) ¿Es posible ir ingresando mi solicitud de portabilidad mientras se verifica la existencia de facilidades técnicas de mi nuevo operador de telefonía fija? Antes de recibir la solicitud de portabilidad, el nuevo operador (Concesionario Receptor) debe:**

- (i) Verificar la existencia de facilidades técnicas para la provisión del servicio.
- (ii) Celebrar el contrato por la prestación de servicios.

**66) ¿Cuál es el plazo para que me informen sobre la existencia de facilidades técnicas?**

La nueva empresa operadora deberá informar al abonado que desea contratar el servicio sobre la existencia o no de facilidades técnicas en un plazo:

- No mayor de cinco (05) días hábiles de requerido el servicio, cuando el solicitante sólo requiera líneas telefónicas.
- No mayor de quince (15) días hábiles de requerido el servicio, cuando el solicitante requiera líneas telefónicas asociadas a servicios conexos y/o complementarios relacionados con soluciones de comunicación específicas.

La nueva empresa operadora comunicará al abonado sobre la existencia o no de facilidades técnicas mediante cualquier mecanismo que sea idóneo para tal fin y que permita dejar constancia de su recepción. En caso de no existir facilidades técnicas, deberá informar al abonado los motivos del impedimento técnico.

**67) ¿La baja del servicio de telefonía fija implica también la baja de cable e internet contratados en paquete con el mismo operador?**

La baja del servicio de telefonía fija no implica la baja de otros servicios empaquetados que hayan sido contratados con el mismo operador.

Si el abonado desea dar de baja a estos otros servicios, deberá solicitar la baja de éstos servicios directamente al Concesionario Cedente. Sin embargo, si el abonado decidiera mantener estos servicios con el Concesionario Cedente no requiere celebrar un nuevo contrato, pero los servicios podrían ser prestados bajo nuevas condiciones económicas.

**68) ¿Qué pasa si deseo contratar el servicio fijo empaquetado con otros servicios con el nuevo operador de telefonía fija (Concesionario Receptor)?**

Es posible para el abonado contratar el servicio de telefonía fija empaquetado con otros servicios, en caso éstos sean ofrecidos por el nuevo operador (Concesionario Receptor). En este caso, para evitar tener duplicidad de servicios, el abonado

deberá solicitar la baja de los otros servicios al Concesionario Cedente.

**69) ¿Cuándo se instalará el servicio de telefonía fija?**

La fecha máxima para instalación del servicio de telefonía fija deberá estar establecida en el contrato celebrado con la nueva empresa operadora (Concesionario Receptor).

**70) ¿Se puede ejecutar la portabilidad numérica si no cuento con un equipo terminal?**

La ejecución de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija es independiente del equipo terminal. El abonado deberá de contar con dicho dispositivo para poder usar el servicio.

La ejecución de la portabilidad numérica se realizará en la fecha de programación indicada, independientemente si el abonado cuenta o no con el equipo terminal.

**71) ¿Qué pasa si cuento con un equipo en alquiler o comodato del Concesionario Cedente y voy a realizar una portación?**

El abonado que se encuentre utilizando un equipo terminal en calidad de alquiler o comodato deberá devolver al Concesionario Cedente dicho equipo de acuerdo a lo establecido en el contrato respectivo.

**72) ¿Qué información deberá proveer el Concesionario Cedente del servicio fijo antes del proceso de portabilidad?**

El Concesionario Cedente del servicio fijo deberá proporcionar al abonado, en el momento en que sea requerida, la siguiente información:

- (i) Sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado, en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios.
- (ii) Sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de financiamiento del equipo terminal.
- (iii) En caso el abonado cuente con servicios empaquetados, las condiciones económicas a ser aplicadas a los servicios restantes, una vez que se ejecute la portabilidad numérica; y los planes alternativos para su contratación, sea de forma individual o conjunta.

**73) ¿Se puede cancelar el recibo del servicio después de que ha sido solicitada la portabilidad numérica?**

La solicitud de portabilidad numérica está sujeta al pago previo del último recibo telefónico vencido.

Sin embargo, de existir alguna deuda generada que no fue incluida en el último recibo telefónico vencido, el abonado deberá cumplir con el pago respectivo en el momento que corresponda.

**74) Si me cambio de región o departamento ¿tengo derecho a la portabilidad de mi número telefónico fijo?**

En el caso del servicio de telefonía fija, el abonado sólo puede ejercer dicho derecho en el departamento al cual pertenece el número telefónico.

**75) ¿Qué ocurre si se porta un número telefónico y no se cumplieron los requisitos necesarios en la tramitación?**

Es responsabilidad de las empresas operadoras dar cumplimiento a los requisitos o condiciones establecidos en el marco normativo. El OSIPTEL estará supervisando cada una de las etapas del proceso de portabilidad a fin de velar por el referido cumplimiento.

**76) ¿Cuál es el rol que cumple el Administrador de la Base de Datos?**

Es la entidad neutral e independiente de las empresas operadoras que está a cargo de los trámites de portabilidad.

**77) ¿Cuál es el procedimiento de reclamos en caso tenga algún inconveniente relacionado con la portación de mi número telefónico fijo?**

El procedimiento de reclamos a seguir depende del tipo de inconveniente que se genere con la portabilidad. Así, el abonado podrá reclamar ante el nuevo operador (Concesionario Receptor): (i) la negativa a aceptar la solicitud de portabilidad, (ii) la ejecución de la portabilidad sin su consentimiento, o (iii) el incumplimiento en activar el servicio en el plazo correspondiente.

Por otra parte, el reclamo será efectuado ante el operador que el abonado quisiera cambiar (Concesionario Cedente): (i) cuando éste haya rechazado la solicitud de portabilidad; o (ii) facture o cobre un importe, o se suspenda el servicio, por alguna obligación pendiente de pago. Cada tipo de reclamo cuenta con plazos específicos para ser resueltos.

**78) ¿A dónde acudir si la empresa pone restricciones que impidan al usuario realizar la portabilidad?**

Sin perjuicio de los reclamos que el abonado puede presentar ante el operador que corresponda y seguir el procedimiento de reclamos respectivo, el abonado puede acudir al OSIPTEL para poner en su conocimiento las restricciones que le impidan realizar la portabilidad.

**79) ¿Hay un número telefónico para consultas?**

El número telefónico al cual puede hacerse consultas sobre la portabilidad es el número del servicio de información y asistencia del Concesionario Receptor o Cedente; así como al número del OSIPTEL para atención de consultas de usuarios: 0-801-12121 (a costo de llamada local desde cualquier parte del Perú).

**80) ¿Qué va a pasar con los edificios, condominios o residenciales donde hay solo una empresa que da servicio? ¿Esos hogares no podrán usar la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija?**

Las empresas operadoras del servicio de telefonía fija celebran contratos para prestar sus servicios con los abonados y son éstos los que tienen el derecho a portar sus números telefónicos fijos.

Los edificios, condominios o residenciales, no tienen facultades para restringir el referido derecho de los abonados y, por tanto, los hogares que se encuentren en ellos sí pueden hacer uso de la portabilidad fija.

En el caso que para la instalación del servicio, el Concesionario Receptor requiera que el Concesionario Cedente retire los cables, éste último estará obligado a realizar tal retiro, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de ser solicitado. En estos casos el Concesionario Receptor y el Concesionario Cedente realizarán las coordinaciones que resulten necesarias con el abonado.

**81) ¿Qué mecanismos puedo emplear para solicitar portabilidad numérica (documento escrito, llamada telefónica, comunicación vía página web de la empresa operadora)?**

Por el momento para solicitar la portabilidad numérica se debe utilizar un documento escrito.

**82) ¿Qué pasa si se reconoce que hubo portabilidad numérica sin el consentimiento del abonado?**

El número telefónico deberá ser retornado a su anterior empresa operadora (Concesionario Cedente), en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones que tenía antes de la ejecución de la portabilidad, salvo que dicho número haya

sido portado o se encuentre en trámite una solicitud de portabilidad distinta a la que dio lugar al reclamo.

**83) ¿Puedo acceder a la portabilidad numérica para mi servicio estando en el extranjero?**

Estando en el extranjero, el abonado podrá acceder a la portabilidad del número telefónico de algún servicio prestado en territorio nacional, actuando a través de un representante que se apersona a las oficinas o centros de atención al cliente del Concesionario Receptor. Para tal efecto, el representante deberá mostrar copia de su documento legal de identificación y poder con firma legalizada ante notario público. No obstante, el Concesionario Receptor podrá aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito.

**84) Si tengo varios números telefónicos, ¿tengo que presentar una solicitud de portabilidad para cada uno?**

No. Puede incluir los números telefónicos que desea portar en una sola solicitud de portabilidad.

**85) Si ya realicé la portabilidad de un número, ¿puedo volver a solicitarla?**

Sí, siempre que haya transcurrido al menos 2 meses con su actual empresa operadora.

**86) El tiempo que dure el proceso de portabilidad numérica, ¿tendré servicio?**

Por supuesto. Sólo se quedará sin servicio durante el proceso de cambio, es decir como máximo 3 horas entre las 00:00 hrs y las 6:00 hrs del día en que se ejecute la portabilidad numérica.

**87) Para que accedan a mi información, ¿debo dar una autorización especial?**

La referida autorización se encuentra en el formato de la solicitud de portabilidad que va a llenar.

**88) ¿En qué plazo deben comunicarme que mi solicitud de portabilidad numérica ha sido rechazada?**

El Concesionario Receptor debe comunicar al abonado que su solicitud de portabilidad ha sido rechazada, en el mismo momento en que presenta la solicitud de portabilidad, luego de haber ingresado los datos correspondientes.

**89) ¿Cuál es el periodo máximo que tiene el Concesionario Receptor para suscribir el contrato?**

El Concesionario Receptor debe suscribir el contrato con el abonado para la prestación del servicio, a más tardar el mismo día en que se presenta la solicitud de portabilidad, y de manera previa a la recepción de dicha solicitud. La contratación del servicio se encuentra sujeta a la existencia de facilidades técnicas en la red del Concesionario Receptor.

**90) ¿Qué hago si la empresa receptora se niega a aceptar mi solicitud?**

Podrá presentar un reclamo ante la referida empresa, la cual tendrá un plazo máximo de 3 días hábiles para resolver el reclamo presentado. Este reclamo puede ser presentado en tanto subsista el hecho que le da origen.

**91) ¿Cuál es el plazo para presentar mi reclamo por negativa de la empresa receptora a aceptar mi solicitud?**

El reclamo por negativa de la empresa operadora a aceptar la solicitud de portabilidad del abonado, se puede presentar en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo.



**92) ¿En cuánto tiempo deben dar respuesta a mi reclamo por negativa de la empresa receptora a aceptar mi solicitud?**

El plazo para resolver este reclamo es de 3 días hábiles, contados desde el día siguiente de presentado el reclamo. Los recursos (reconsideración-apelación) serán resueltos en 15 días hábiles. A los referidos plazos se le suma el plazo de notificación de la decisión, que es de hasta 10 días hábiles.

**93) Si es fundado mi reclamo por negativa a aceptar mi solicitud de portabilidad, ¿qué sucede?**

El Concesionario Receptor deberá aceptar y tramitar la solicitud de portabilidad presentada por el abonado.

**94) Los plazos para resolver el reclamo por negativa a aceptar la solicitud de portabilidad, ¿incluyen los plazos para la notificación?**

No, al plazo máximo para resolver el reclamo por el abonado, se le debe sumar un plazo máximo de 10 días hábiles para la notificación de la decisión.

**95) ¿Cuál es el procedimiento de reclamo que debo seguir por rechazo de la solicitud de portabilidad?**

El reclamo por rechazo de la solicitud de portabilidad se presenta ante el Concesionario Cedente, dentro de los 2 meses siguientes a partir de la fecha que el abonado tomó conocimiento del rechazo. Este reclamo debe ser resuelto como máximo en 3 días hábiles y notificados dentro de los 10 días hábiles siguientes a la resolución.

**96) ¿Qué procedimiento debo seguir si se excede el tiempo de interrupción de mi servicio, previsto para el cambio de operador?**

El abonado podrá seguir el procedimiento de reclamo por incumplimiento en la activación del servicio; salvo que se opte por resolver el contrato y devolver los equipos o accesorios que sean de propiedad del operador, en el mismo estado en el que le fueron entregados.

**97) ¿Mediante qué mecanismo se me informará la fecha y hora en la que mi servicio será habilitado?**

El Concesionario Receptor podrá emplear cualquier mecanismo idóneo para informar al abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio.

**98) ¿Puedo realizar la portabilidad numérica de un servicio de telefonía fija inalámbrico hacia un servicio de telefonía fija alámbrico?**

Sí. La portabilidad numérica es independiente de la tecnología que utiliza la empresa operadora para prestar sus servicios.

**99) Si deseo cambiar de domicilio a otro departamento, ¿puedo pedir la portabilidad numérica de mi servicio de telefonía fija?**

No. En telefonía fija sólo se puede realizar la portabilidad en el mismo departamento al cual pertenece el número telefónico.

**100) ¿Desde qué fecha y hasta cuándo puedo solicitar la portabilidad numérica de mi servicio de telefonía fija?**

Desde el 26 de julio de 2014<sup>2</sup>. No existe fecha límite para hacer uso de este derecho.

---

<sup>2</sup> Fecha sujeta a confirmación por el MTC



**101) ¿Qué consideraciones debo tener para tomar la decisión de portar mi número?**

Debe considerar que la portabilidad numérica está asociada a la contratación del servicio con una nueva empresa operadora. En ese sentido, deberá evaluar las condiciones y características del servicio a ser contratado.

**102) Si me cambié a otro operador y no estoy conforme, ¿puedo volver a mi antiguo operador o incluso a otro, manteniendo mi número?**

Sí puede. No existe un número límite de cambios que pueda realizar el abonado. La única restricción es que al menos se mantenga por un período mínimo de 2 meses.

**103) Si tengo varios servicios telefónicos fijos ¿puedo solicitar la portabilidad de un servicio o debo solicitar la portabilidad de todos?**

El abonado puede solicitar la portabilidad de una o varias líneas telefónicas, de acuerdo a la decisión que adopte.

**104) ¿Los abonados de líneas sociales también pueden acceder a la portabilidad?**

Sí. Los abonados de “líneas sociales” también pueden portar su número telefónico. Sin embargo, las líneas fijas que emplean una numeración especial denominada “rural”, aún no se encuentran dentro de los alcances de la portabilidad.

**105) ¿El Concesionario Receptor puede suspender mi servicio por deudas que mantengo con el Concesionario Cedente?**

Sí, a solicitud del Concesionario Cedente y en forma temporal por un período máximo de 30 días calendario, luego del cual deberá volver a reactivar el servicio.

**106) Si presenté reclamo y/o efectué el pago del monto de la deuda por la cual el Concesionario Receptor procedió a suspender el servicio, ¿quién debe comunicar a aquél sobre dicha situación, a fin de que proceda a reactivar el servicio?**

El Concesionario Cedente es quien debe comunicar al Concesionario Receptor, sobre el reclamo o pago recibido, en un plazo máximo de un (01) día hábil, solicitando la reactivación.

**107) Si ya finalizó mi plazo forzoso de 6 meses, pero aún sigo obligado porque firmé un contrato para que me descuenten el precio del equipo terminal, ¿mi solicitud de portabilidad puede condicionarse al pago de las penalidades que se generen con el Concesionario Cedente?**

No, la solicitud de portabilidad no puede ser condicionada al pago de penalidades que se generen con el Concesionario Cedente. Sin embargo, el abonado debe cumplir con sus obligaciones del contrato de adquisición del equipo, según lo haya pactado con el Concesionario Cedente.

**108) En caso el Concesionario Receptor haya efectuado la suspensión del servicio por una información equivocada del Concesionario Cedente ¿quién asumirá el cargo de reactivación?**

El cargo por reactivación debe ser asumido por el Concesionario Cedente, cuando éste haya solicitado la suspensión del servicio y el usuario presente un reclamo cuestionando dicha solicitud. Si el reclamo es declarado infundado, el Concesionario Cedente podrá cobrar al abonado la tarifa por concepto de reactivación.

**109) ¿Qué sucederá si los servicios fueron contratados en paquete (tríos o dúos)? ¿La portabilidad numérica implica la resolución de mi contrato respecto a otros servicios (internet y/o cable)? En caso continúe con la misma empresa operadora, ¿cómo sabré qué monto pagar por los servicios subsistentes? ¿Tengo que suscribir un nuevo contrato con la empresa operadora?**

Los contratos de los servicios empaquetados distintos a la telefonía (internet/cable), no terminan con la portabilidad del número telefónico y continúan vigentes, salvo que el abonado los cancele de manera expresa.

Los referidos contratos mantienen su vigencia pero sujetándose a sus propias condiciones económicas, las cuales deben ser informadas por el operador preexistente (Concesionario Cedente) en el momento que se le requiera la información.

**110) ¿Puedo solicitar la portabilidad numérica una vez iniciado el ciclo de facturación? ¿En qué momento del ciclo de facturación puedo solicitar la portabilidad numérica?**

Puede contratar el servicio con el nuevo operador (Concesionario Receptor) y solicitar la portabilidad en cualquier momento. El ejercicio de este derecho no está sujeto a los ciclos de facturación.

**111) Si con el fin de convencerme para que me porte, mi nuevo operador no cumple lo ofrecido, ¿qué hago? ¿ante quién reclamo?**

El nuevo operador debe prestar su servicio en las condiciones pactadas con el abonado. En caso de incumplimiento, el reclamo se realiza en primera instancia ante el propio operador y en segunda instancia interviene el OSIPTEL.

**112) ¿La portabilidad en la telefonía fija aplica incluso si me cambio de casa?**

Sí, siempre que se encuentre en el mismo departamento al cual pertenece el número telefónico.