

## **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 de los abonados a cambiarse de una empresa operadora, manteniendo su mismo número telefónico del servicio fijo.

### **2) ¿En qué servicios públicos se aplica la portabilidad numérica?**

Se aplica en el servicio de telefonía fija y en el servicio móvil.

### **3) ¿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).

### **4) ¿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.

### **5) ¿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.

### **6) ¿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.

### **7) 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.

### **8) ¿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.

**9) ¿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.

**10) ¿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.

**11) ¿Es posible portar mi número telefónico de un prepago fijo a otra operadora, manteniéndolas 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.

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

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

**13) 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.

**14) ¿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.

**15) ¿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.

**16) ¿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.

**17) ¿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.

**18) ¿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.

**19) ¿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).

**20) ¿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.

**21) ¿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.

**22) ¿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.

**23) 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.

**24) ¿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.

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

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

**26) 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.

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

Desde el 26 de julio de 2014. No existe fecha límite para hacer uso de este derecho.

**28) 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.

**29) ¿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.

**30) ¿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.