

Portabilidad numérica

1. ¿Qué es la portabilidad numérica?

La portabilidad numérica es el derecho que tienes a mantener tu número telefónico del servicio de telefonía fija o móvil aun cuando decidas cambiarte de empresa operadora.

2. ¿Qué beneficios te brinda la portabilidad numérica?

Te permite mantener tu número telefónico, aún si decides cambiar de empresa operadora y contribuye a promover la competencia entre los operadores de servicios móviles y fijos en beneficio de los usuarios, pues tienen 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 móvil y en el servicio de telefonía fija.

4. ¿Quiénes pueden acceder a la portabilidad numérica?

Todos los abonados del servicio móvil y 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. ¿Cuál es el alcance de la portabilidad? ¿Es en todo el país?

Sí. Se aplica a nivel nacional.

El abonado del servicio móvil puede portar el número de su servicio a otro operador de servicio móvil en cualquier departamento del país.

El abonado del servicio de telefonía fija puede solicitar la portabilidad numérica a otro operador del servicio de telefonía fija sólo en el departamento al cual pertenece su número telefónico.

6. ¿Qué debo hacer para portar mi número telefónico (fijo/móvil) a otro operador?

Si eres abonado o titular de un servicio móvil o de un servicio de telefonía fija, podrás presentar tu solicitud de portabilidad numérica en la empresa operadora a la cual deseas cambiarte, a través de cualquiera de los mecanismos utilizados para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija, según corresponda.

La empresa operadora a la que solicitas portar tu número, debe:

(i) Validar tu identidad y, sólo para las solicitudes de portabilidad del servicio móvil, deberá obtener la confirmación de tu consentimiento expreso de portar.

(ii) Obtener tu consentimiento enviándote un código de validación por mensaje de texto (SMS) únicamente al número telefónico que deseas portar. Luego, cuando le entregues el código al personal de la empresa, se confirmará tu consentimiento como abonado y se continuará con el procedimiento.

(iii) Entregarte una constancia de la solicitud de portabilidad presentada, pudiendo ser ésta una copia de la solicitud firmada u otra constancia que permita al abonado acreditar la respectiva presentación.

7. ¿El proceso de portabilidad numérica tiene costo?

El proceso de portabilidad es gratuito para el abonado.

8. ¿Durante la ejecución de la portabilidad numérica mi servicio será interrumpido?

La realización de la portabilidad podrá implicar la interrupción del servicio por un periodo máximo de tres (3) horas en todos los casos, en el rango de las 00:00 y las 06:00 horas.

9. ¿En cuánto tiempo se realiza la portabilidad numérica?

La portabilidad numérica en el servicio móvil se realiza en el plazo máximo de 24 horas de presentada la solicitud de portabilidad. Para el caso de los Clientes Especiales, este proceso puede tomar hasta cuatro días calendario.

(Cliente Especial: Abonado que cuenta con un contrato de prestación de servicios que incluye más de diez (10) números telefónicos.*

El plazo para la ejecución de la portabilidad en el servicio de telefonía fija dependerá de la fecha de instalación del servicio de telefonía fija.

10. Al portar el servicio de telefonía fija ¿Qué sucede con los otros servicios en formaban parte de un servicio empaquetado junto con el servicio de telefonía fija?

La portabilidad numérica implica la terminación de tu contrato con tu anterior operador. En el caso que se trate del servicio de telefonía fija en forma empaquetada con otros servicios, la baja del servicio de telefonía fija no genera la baja de los otros servicios empaquetados.

Si decides mantener tus otros servicios con tu anterior operador, éstos deben seguir siendo prestados de manera continua e ininterrumpida, con independencia de la ejecución de la portabilidad del número telefónico.

Además, debes tener en cuenta que tienes el derecho de optar por la contratación de planes alternativos para los servicios distintos al de telefonía fija que ofrezca el operador que te presta dichos servicios.

11. ¿En qué casos podría ser rechazada mi solicitud de portabilidad numérica?

Sólo puede ser rechazada cuando a la fecha de la solicitud de portabilidad numérica:

(i) El servicio se encuentre suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido, de acuerdo con lo establecido en las Condiciones de Uso.

(ii) Tiene deuda exigible, respecto al último recibo telefónico vencido, con el Concesionario Cedente.

(iii) Han transcurrido más de treinta (30) días calendario de haberse dado de baja el servicio en su anterior empresa operadora (concesionario cedente).

(iv) No tiene al menos un (1) mes de servicio en la red de su empresa operadora, contados desde la fecha de habilitación del número telefónico en su red.

12. Si aún me encuentro dentro de los treinta (30) días calendario de haber solicitado la baja de mi servicio móvil y deseo presentar mi solicitud de portabilidad ¿A qué número telefónico me enviarán el código de validación por mensaje de texto (SMS) para confirmar mi consentimiento al trámite?

Si cuentas con el servicio en baja, dentro de los 30 días calendarios, la solicitud debe ser presentada en un centro de atención de la empresa operadora a la cual deseas portarte, de manera conjunta con una declaración jurada.

13. ¿Qué pasa si mi número telefónico fue portado a otra empresa operadora sin contar con mi consentimiento?

Si eres el abonado o titular del servicio podrás presentar un reclamo por la portabilidad realizada sin tu consentimiento ante la empresa operadora en la que se ejecutó la portabilidad.

Con la presentación del reclamo, la empresa operadora está obligada a:

(i) Suspender el servicio, salvo solicitud expresa del abonado, y,

(ii) En simultáneo, en caso la portabilidad esté vinculada a la compra de un equipo, deberá realizar el bloqueo de este y registrar el código IMEI de dicho equipo en la Lista Negra.

Si el reclamo es FUNDADO, la empresa deberá:

(i) Retornar el número telefónico a tu operador, en el mismo plan tarifario.

(ii) Dejarán de ser exigibles las obligaciones, en caso, se hubiesen generado penalidades por terminación anticipada de equipos o facturaciones en la empresa en que se ejecutó la portabilidad sin consentimiento.

14. ¿Cuál es el plazo que tengo para presentar mi reclamo por portabilidad sin mi consentimiento?

El plazo para presentar este reclamo es de hasta dos (2) meses en la empresa operadora, contados a partir de la ejecución de la portabilidad.

15. ¿En cuánto tiempo tendré una respuesta a mi reclamo por portabilidad sin mi consentimiento por parte de la empresa operadora?

El plazo máximo para la resolución de estos reclamos es de tres (3) días hábiles y cinco (5) días hábiles para notificar.

Si tu reclamo es INFUNDADO, podrás presentar un recurso de apelación en la empresa operadora, dentro del plazo de quince (15) días hábiles. Luego la empresa lo elevará al Tribunal del OSIPTEL (TRASU), el cual analizará y resolverá en segunda y última instancia administrativa.

16. ¿La empresa operadora en la que tenía mi número (concesionario cedente) puede solicitar a la empresa a la que porté mi número (concesionario receptor), la suspensión de mi servicio por una deuda pendiente de pago?

Sí. El Concesionario Cedente podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a las siguientes reglas:

-El Concesionario Cedente solo podrá solicitar la suspensión del servicio por obligaciones que cumplan las siguientes condiciones:

(i) Que hayan adquirido la condición de exigibles desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico,

(ii) Cuya antigüedad no sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; y,

(iii) Que de manera agregada, superen los treinta soles (S/ 30.00).

No obstante lo anterior, el Concesionario Cedente tiene el derecho de requerir al abonado el pago de las otras deudas empleando cualquier mecanismo reconocido por el marco normativo vigente.

17. ¿Qué puedo hacer si ya porté mi número y la empresa no tiene cobertura en el lugar donde quiero utilizar el servicio?

Si eres abonado o titular del servicio podrás presentar un reclamo por falta de cobertura, en caso la solicitud de portabilidad haya sido presentada contando con información incorrecta o incompleta por parte de la empresa operadora, sobre la existencia de la facilidad técnica de cobertura para la prestación del servicio.

Si el reclamo es FUNDADO la empresa deberá:

(i) Retornar el número telefónico a tu antiguo operador, en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones que tenía antes de la ejecución de la portabilidad.

(ii) De haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio, y/o (ii) el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; éstas dejarán de ser exigibles. El abonado podrá devolver el equipo terminal que haya adquirido a la empresa a la cual portó el número sin más desgaste que el resultante del uso normal.

Los plazos para la presentación del reclamo y para la resolución de primera instancia son iguales al del procedimiento de reclamo por portabilidad sin consentimiento del abonado.