

## TEXTO ÚNICO ORDENADO

### REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA EN EL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL Y EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

#### TÍTULO I TÍTULO PRELIMINAR

##### Artículo 1.- Objeto de la norma.

El presente reglamento tiene por finalidad establecer las normas y procedimientos para la portabilidad numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija.

##### Artículo 2.- Definiciones.

Para efectos de la presente norma, se entenderá como:

1. **Abonado:** Persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija con alguna de las empresas operadoras de dichos servicios, independientemente de la modalidad de pago contratada (postpago, control y prepago).
2. **Abonado prepago:** Abonado que a la fecha de la solicitud de portabilidad mantiene contratado el servicio público móvil o el servicio de telefonía fija bajo la modalidad prepago.
3. **Abonado postpago:** Abonado que a la fecha de la solicitud de portabilidad mantiene contratado el servicio público móvil o el servicio de telefonía fija bajo la modalidad postpago.
4. **Abonado control:** Abonado que a la fecha de la solicitud de portabilidad mantiene contratado el servicio público móvil o el servicio de telefonía fija bajo la modalidad de control.
5. **Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal:** Entidad independiente contratada por los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija que canaliza todos los procesos administrativos y almacena toda la información referente a la portabilidad en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija.
6. **Base de Datos Centralizada Principal:** Base de datos que contiene la información actualizada correspondiente a la portabilidad en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija. La titularidad de dicha información corresponde al OSIPTEL.
7. **Base de Datos Local:** Base de datos que contiene la información necesaria para el encaminamiento de las comunicaciones hacia los números portados y que se actualiza en forma periódica a partir de la Base de Datos Centralizada Principal.
8. **Cliente Especial:** Abonado que cuenta con un contrato de prestación de servicios que incluye más de diez (10) números telefónicos.



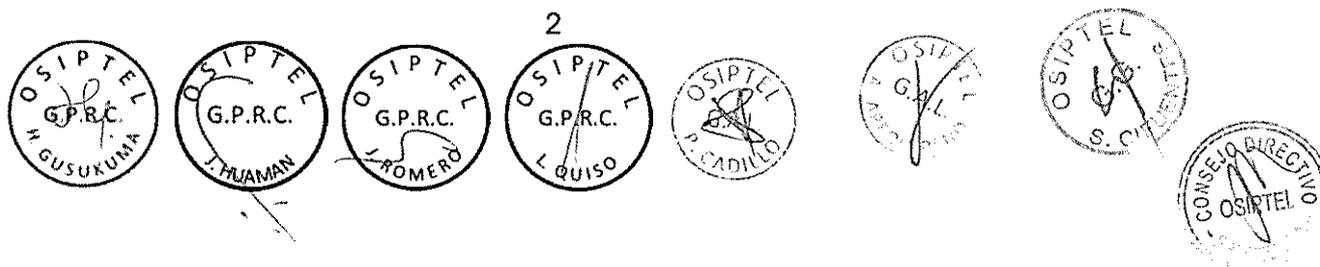
9. **Concesionario Fijo:** Empresa operadora que cuenta con concesión del servicio de telefonía fija.
10. **Concesionario Móvil:** Empresa operadora que cuenta con concesión del servicio público móvil.
11. **Concesionario Asignatario:** Concesionario del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija que tiene asignada numeración por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
12. **Concesionario Cedente:** Concesionario desde el cual la numeración es portada al Concesionario Receptor.
13. **Concesionario Receptor:** Concesionario al que la numeración es portada desde el Concesionario Cedente.
14. **Condiciones de Uso:** Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y las normas que lo modifiquen o sustituyan (en adelante, Condiciones de Uso).
15. **Deuda Exigible:** Deuda facturada conforme a lo dispuesto en las Condiciones de Uso, no cancelada en la fecha de vencimiento señalada en el último recibo **vencido**, correspondiente al número telefónico cuya portabilidad sea requerida. Esta deuda perderá la condición de deuda exigible si: (i) es pagada, (ii) está garantizada hasta por el importe adeudado que figura en el último recibo vencido a la fecha de la presentación de la solicitud de portabilidad, (iii) el concesionario a través de cualquier canal de pago cobra un monto menor de la deuda que figura en el recibo facturado a fin que el abonado mantenga una deuda o, (iv) se encuentra comprendida en un procedimiento de reclamo por concepto de facturación del servicio.

Los conceptos facturados al abonado como consecuencia de la terminación del contrato por el ejercicio de su derecho a la portabilidad, no se encuentran dentro de la presente definición.

16. **Formato de Portabilidad:** Documento que contiene la información mínima obligatoria proporcionada por el abonado que solicita la portabilidad.

El Formato de Portabilidad, de carácter referencial, se encuentra en el Anexo 1 que forma parte del presente reglamento.

17. **Norma de Atención de Reclamos:** Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y las normas que lo modifiquen o sustituyan.
18. **Número telefónico:** Número que identifica a una línea del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija.



19. **Portabilidad:** Portabilidad numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija.
20. **Registro de Abonados:** Registro de abonados que han contratado un servicio público móvil o un servicio de telefonía fija bajo la modalidad prepago, control o postpago. Este registro está a cargo de cada concesionario del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija, de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones de Uso.
21. **Registro de Solicitud de Portabilidad:** Registro en línea que contiene información asociada a los procesos de portabilidad. Este registro se encuentra en la Base de Datos Centralizada Principal.
22. **Servicio Público Móvil:** Comprende al servicio de telefonía móvil, servicio de comunicaciones personales y servicio de canales múltiples de selección automática (troncalizado).
23. **Ventana de Cambio:** Periodo durante el cual se realiza la deshabilitación en la red del Concesionario Cedente y la habilitación en la red del Concesionario Receptor.

## TÍTULO II PORTABILIDAD NUMÉRICA

### Capítulo I DISPOSICIONES GENERALES

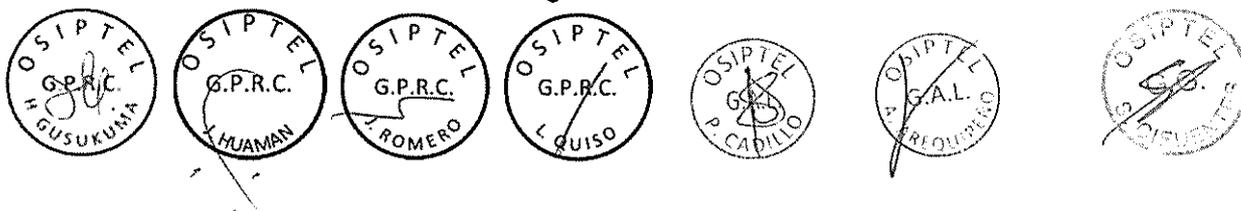
#### **Artículo 3.- Ámbito de aplicación de la portabilidad numérica.**

La portabilidad numérica en el servicio público móvil es no geográfica. El abonado del servicio público móvil puede ejercer el derecho a la portabilidad numérica en cualquier departamento a nivel nacional con otro Concesionario Móvil.

La portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija es geográfica. El abonado del servicio de telefonía fija puede ejercer el derecho a la portabilidad numérica solo en el departamento al cual pertenece su número telefónico con otro Concesionario Fijo. Los abonados del servicio de telefonía fija con numeración de áreas rurales o lugares de preferente interés social sólo podrán ejercer su derecho a la portabilidad en las redes de los Concesionarios Fijos que cuenten con numeración asignada a un área rural o lugar considerado de preferente interés social.

La portabilidad numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija de los suscriptores de las facilidades de la red inteligente brindadas a través de la serie 80C es no geográfica. El suscriptor de la serie 80C del servicio público móvil puede ejercer el derecho a la portabilidad numérica en cualquier departamento a nivel nacional con otro Concesionario Móvil. 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 Concesionario Fijo.

No es de aplicación la portabilidad numérica de un número telefónico del servicio de telefonía fija hacia el servicio público móvil o viceversa. El abonado (incluido el



suscriptor) del servicio de telefonía fija, no puede ejercer este derecho en la red del servicio público móvil y el abonado del servicio público móvil (incluido el suscriptor) no puede ejercer este derecho en la red del servicio de telefonía fija.

#### **Artículo 4.- Derecho a la Portabilidad.**

Todo abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tiene derecho a la portabilidad de su número telefónico, independientemente de la modalidad de pago contratado.

Este derecho a la portabilidad se extiende a los suscriptores de las facilidades de red inteligente brindados a través de la serie 80C.

El ejercicio de este derecho sólo puede ser objetado por el Concesionario Cedente si:

- (i) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene suspendido el servicio por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso.
- (ii) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene deuda exigible, respecto al último recibo telefónico vencido, con el Concesionario Cedente.
- (iii) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, no cuenta con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no se encuentra dentro del plazo de los treinta (30) días calendario al que se refiere el artículo 8.
- (iv) El abonado, a la fecha de la solicitud de la portabilidad no tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, contados desde la fecha de habilitación del número telefónico en su red.

#### **Artículo 5.- Información a ser provista al abonado por el Concesionario Receptor.**

El Concesionario Receptor deberá informar al abonado solicitante, antes de iniciar el proceso de portabilidad, como mínimo, lo siguiente:

- (i) Sobre la gratuidad del proceso de portabilidad.
- (ii) Sobre el plazo máximo que podría tomar el proceso de portabilidad.
- (iii) Sobre los requisitos que debe cumplir para presentar la solicitud de portabilidad, dependiendo de la modalidad de contratación con que cuenta el abonado con el Concesionario Cedente.
- (iv) Sobre las características, tecnología empleada, modalidades, alcances y limitaciones o restricciones, así como las condiciones económicas del servicio ofrecido.
- (v) Sobre la posibilidad de utilizar su equipo terminal, siempre que el mismo sea compatible con su red.
- (vi) Sobre la existencia de facilidades técnicas para la provisión del servicio, lo cual, entre otra información, incluye la cobertura para el caso del servicio público móvil.
- (vii) Sobre la posibilidad de que existan cobros correspondientes a las obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente.
- (viii) Sobre la posibilidad de que existan cobros correspondientes a las penalidades u otras obligaciones, que se generen como consecuencia de la terminación anticipada del contrato con el Concesionario Cedente.
- (ix) Sobre la posibilidad de que a los treinta (30) días calendario de deshabilitado el servicio en la red del Concesionario Cedente, éste pueda solicitar la suspensión

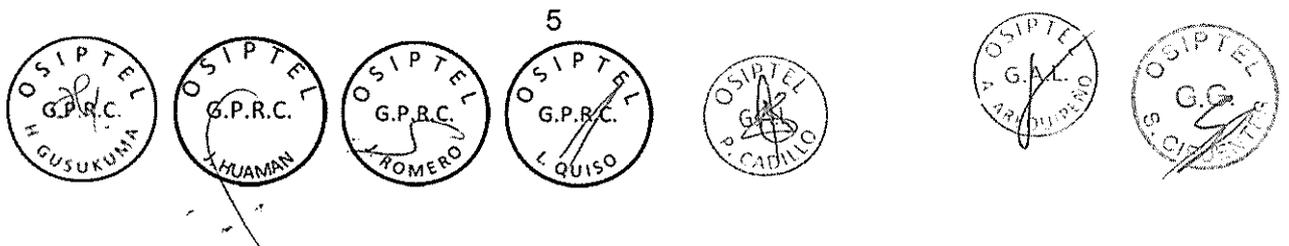


- del servicio por un plazo máximo de treinta (30) días calendario, por mantener el abonado obligaciones económicas exigibles con el Concesionario Cedente.
- (x) Sobre que el proceso de portabilidad se refiere únicamente al servicio público móvil o al servicio de telefonía fija y no a otros servicios, por lo que podrían mantenerse facturaciones y cobros de estos otros servicios por parte del Concesionario Cedente.
  - (xi) Sobre que la baja del servicio de telefonía fija no implica la baja de otros servicios empaquetados que fueran contratados. En este supuesto, el abonado no requiere celebrar un nuevo contrato por los servicios que decide mantener con el Concesionario Cedente.
  - (xii) Sobre la posibilidad de contratar al Concesionario Receptor el servicio de telefonía fija empaquetado con otros servicios, por lo que en este supuesto el abonado deberá solicitar al Concesionario Cedente la baja de los otros servicios.
  - (xiii) Sobre la necesidad de tomar conocimiento de las condiciones a ser aplicadas, de decidir el abonado mantener los otros servicios distintos al servicio de telefonía fija con el Concesionario Cedente.
  - (xiv) Sobre si está preseleccionado con un concesionario del servicio portador de larga distancia o cuenta con planes de larga distancia contratados a un tercer operador, que tiene una relación de interconexión con el Concesionario Receptor, la ejecución de la portabilidad numérica no da de baja a las referidas relaciones contractuales. De no ser este el caso, el abonado podrá preseleccionar nuevamente su número telefónico a uno de los operadores de larga distancia con los cuales el Concesionario Receptor tiene una relación de interconexión.
  - (xv) Sobre la posibilidad de ver afectado su servicio por un máximo de tres (3) horas durante la ventana de cambio.
  - (xvi) Sobre que al momento de ejecutarse la ventana de cambio, el abonado perderá los saldos prepago, el tráfico incluido en los planes tarifarios no consumidos, así como cualquier otro beneficio brindado por el Concesionario Cedente asociado a la línea telefónica que se ha portado.
  - (xvii) Sobre que el abonado que se encuentre utilizando un equipo terminal en calidad de alquiler o comodato debe devolverlo al Concesionario Cedente de acuerdo a lo establecido en el contrato respectivo.
  - (xviii) Sobre que la ejecución de la portabilidad es independiente de la entrega del equipo terminal y/ o sim card.

**Artículo 6.- Existencia de facilidades técnicas.**

En el caso del servicio público móvil, antes de recibir la solicitud de portabilidad numérica de parte del abonado, el Concesionario Receptor deberá verificar la existencia de facilidades técnicas para la provisión del servicio e informar inmediatamente al abonado que desea contratar el servicio público móvil sobre la existencia o no de dichas facilidades. El Concesionario Receptor no podrá tramitar una solicitud de portabilidad del servicio público móvil si no existen las referidas facilidades técnicas.

En el caso del servicio de telefonía fija, el Concesionario Receptor podrá recibir una solicitud de portabilidad antes de verificar la existencia de facilidades técnicas, siempre que deje constancia expresa en la referida solicitud de que ésta será tramitada sólo si posteriormente determina que existen facilidades técnicas. Si una vez realizada la verificación el Concesionario Receptor concluye que existen facilidades técnicas, la solicitud de portabilidad presentada por el abonado será tramitada e ingresada en el Registro de Solicitud de Portabilidad, como máximo al día hábil siguiente de realizada



la verificación correspondiente; en caso contrario, de determinarse que no existen facilidades técnicas, la solicitud recibida quedará sin efecto.

Para determinar la existencia o no de facilidades técnicas para la prestación del servicio de telefonía fija, el Concesionario Receptor tendrá como plazo máximo: (a) cinco (5) días hábiles siguientes cuando el solicitante sólo requiera líneas telefónicas; o (b) quince (15) días hábiles siguientes cuando el solicitante requiera líneas telefónicas asociadas a servicios conexos y/o complementarios relacionados con soluciones de comunicación específicas. En caso de no contar con facilidades técnicas, el Concesionario Receptor deberá informar de esta situación al abonado dentro del mismo plazo con el que cuenta para realizar la respectiva verificación, indicando los motivos del impedimento técnico; así también, deberá conservar el registro de dicha comunicación, que podrá ser, según lo elija el abonado al presentar su solicitud, la grabación de la comunicación telefónica con el solicitante de la portabilidad, o un documento físico o electrónico entregado en el domicilio o dirección electrónica señalada por el abonado.

El Concesionario Receptor en cualquiera de los supuestos señalados, deberá informar claramente al abonado que la solicitud de portabilidad no podrá ser gestionada en caso el número telefónico materia de la solicitud se encuentre asociado a diversos servicios provistos por el Concesionario Cedente que involucran a más de un número telefónico, cuyas facilidades o funcionalidades no podrían mantenerse en el caso de que se portara sólo parte de los referidos números.

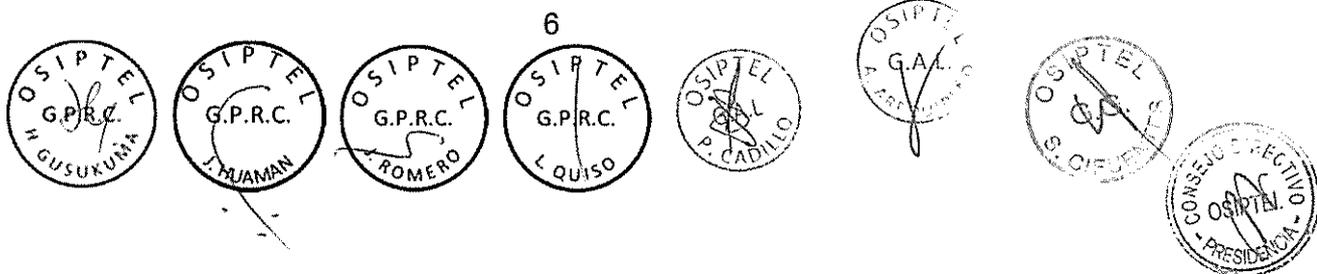
#### **Artículo 7.- Información a ser provista por el Concesionario Cedente.**

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

- (i) Sobre el procedimiento de desbloqueo del equipo terminal y, de ser el caso, el código para realizar dicho desbloqueo.
- (ii) Sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado del servicio de telefonía fija, en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios.
- (iii) Sobre el importe a ser pagado por el abonado en caso este se decida por una resolución anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal.
- (iv) En caso el abonado cuente con servicios empaquetados, sobre 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.

Esta información deberá ser proporcionada, como mínimo, a través de los canales de atención telefónicos y presenciales, o a través de correo electrónico, a elección del abonado. La entrega de la información deberá producirse de manera inmediata al requerimiento del abonado, salvo que se trate de servicios empaquetados o de un Cliente Especial, en cuyo caso se deberá entregar la información como máximo hasta el día hábil siguiente de recibida la solicitud.

La información referida en los numerales ii) y iii) antes señalados, según corresponda, deberá ser entregada adicionalmente por el Concesionario Cedente al abonado de forma gratuita mediante un documento físico o electrónico, a elección del abonado; debiendo en cualquier caso el Concesionario Cedente conservar una constancia de



dicha entrega. Esta información deberá incluir el modo en que se han calculado las condiciones económicas a ser aplicadas y/o el importe a ser pagado. Ante la falta de entrega total o parcial de la referida información, el abonado podrá presentar un reclamo que se tramitará bajo las reglas del procedimiento de reclamos por falta de entrega de recibo, según lo establecido para tal efecto por la Norma de Atención de Reclamos.

#### **Artículo 8.- Solicitud de portabilidad.**

La solicitud de portabilidad constituye la decisión del abonado de terminar su contrato con el Concesionario Cedente y de contratar con el Concesionario Receptor la prestación del servicio, manteniendo su número telefónico.

El abonado puede 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.

La solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado a través de cualquiera de los mecanismos utilizados para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija, según corresponda.

En cualquier caso: (i) la identidad del abonado solicitante debe ser validada por el Concesionario Receptor de conformidad con lo establecido por las Condiciones de Uso para los procesos de contratación, y (ii) el Concesionario Receptor debe obtener la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad por parte del abonado a través de cualquier medio probatorio (suscripción de la solicitud, o mensajes cortos de texto, o correo electrónico u otro) que permita asegurar el consentimiento expreso del abonado de portar su(s) número(s) telefónico(s).

El Concesionario Receptor debe entregar al abonado una constancia de la solicitud de portabilidad presentada, pudiendo ser ésta una copia de la solicitud suscrita, copia de la grabación, un número o código de registro, u otra constancia que permita al abonado acreditar la respectiva presentación.

Mediante una sola solicitud puede requerirse la portabilidad de varios números telefónicos a un solo Concesionario Receptor.

#### **Artículo 9.- Formato de Portabilidad.**

Los Concesionarios Fijos y Móviles pueden adecuar el Formato de Portabilidad al tipo de servicio que ofrecen y al mecanismo que empleen para recibir la solicitud de portabilidad, siempre que contemple la respectiva información mínima necesaria establecida en el Anexo 1.

El Formato de Portabilidad a ser utilizado por el Concesionario Receptor debe ser incorporado en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" previsto en el artículo 8 de las Condiciones de Uso.

#### **Artículo 10.- Gratuidad.**

El proceso de portabilidad es gratuito para el abonado. El concesionario está prohibido de restringir el ejercicio del derecho a la portabilidad mediante cualquier mecanismo que penalice la presentación de la solicitud de portabilidad o que de alguna otra manera implique el traslado de costos al abonado.



7



El periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad respecto del mismo número telefónico es de un (1) mes. Dicho plazo es computado a partir de la fecha de habilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor. El referido período mínimo también es de aplicación para la presentación de la primera solicitud de portabilidad, luego de contratado el servicio con el Concesionario Cedente.

**Artículo 11.- Terminación del contrato con el Concesionario Cedente.**

La terminación del contrato entre el Concesionario Cedente y el abonado respecto del número telefónico portado estará sujeta a que la solicitud de portabilidad sea considerada procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, quedando resuelto automáticamente en la fecha y hora en que se ejecute la deshabilitación del número telefónico por el Concesionario Cedente.

En caso que el abonado hubiera contratado con el Concesionario Cedente el servicio de telefonía fija en forma empaquetada con otros servicios, la baja del servicio de telefonía fija no implica la baja de otros servicios empaquetados. Si el abonado decide mantener los otros servicios con el Concesionario Cedente, dichos servicios deben seguir siendo prestados de manera continua e ininterrumpida, con independencia de la ejecución de la portabilidad del número telefónico, y se sujetarán a las tarifas vigentes para los respectivos servicios. Sin perjuicio de ello, el abonado tiene el derecho de optar por la contratación de planes alternativos para los servicios distintos a la telefonía fija que ofrezca el Concesionario Cedente.

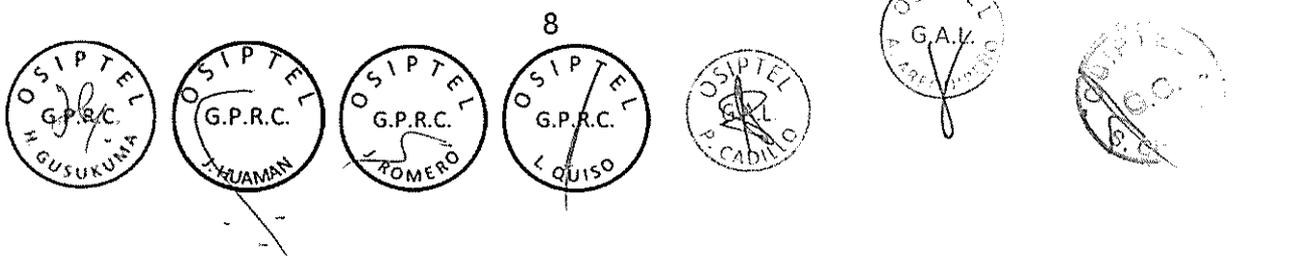
Los Concesionarios Fijos que ofrezcan y/o brinden servicios en forma empaquetada deberán registrar en el Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT), las tarifas a ser aplicadas para el o los servicios distintos a la telefonía fija, en caso el abonado porte su número telefónico del servicio de telefonía fija y este servicio deba ser retirado del paquete respectivo.

**Artículo 12.- Entrega de equipo terminal y/o SIM card en el servicio público móvil.**

En el caso del servicio público móvil, la entrega del equipo terminal y/o SIM card debe ser efectuada por el Concesionario Receptor según la forma en que el abonado presente su solicitud de portabilidad:

- (i) En forma presencial: el Concesionario Receptor debe poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente.
- (ii) En forma no presencial: el Concesionario Receptor debe poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el o los lugares convenidos por ambas partes, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente. Si el abonado se hubiera encontrado imposibilitado de acceder al equipo terminal y/o sim card en el mismo día en que la solicitud de portabilidad fue declarada procedente, cuenta con un plazo máximo de quince (15) días calendario para recabar el equipo terminal y/o sim card en el lugar que le indique el Concesionario Receptor, luego del cual, si el referido equipo y/o sim card no ha(n) sido recogido(s), el Concesionario Receptor puede efectuar la baja del servicio pactado.

La fecha de entrega de los equipos terminales o sim card para Clientes Especiales será acordada entre el Concesionario Receptor y el Cliente Especial.



**Artículo 13.- Obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente.**

Las obligaciones de pago al término del contrato se regirán por lo dispuesto en las Condiciones de Uso, independientemente de la modalidad de pago contratada.

Dentro de los dos (2) meses desde la fecha de deshabilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga obligaciones exigibles con el Concesionario Cedente respecto del número telefónico portado, este último podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a las siguientes reglas:

- (i) El Concesionario Cedente solo podrá solicitar la suspensión del servicio por obligaciones que cumplan las siguientes condiciones: (a) que hayan adquirido la condición de exigibles desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico, (b) cuya antigüedad no sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; y, (c) 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.
- (ii) El Concesionario Cedente deberá haber puesto en conocimiento del abonado las obligaciones exigibles mediante la entrega del recibo en el cual fueron facturadas o mediante una carta de cobranza cuando se trate de conceptos no facturables acorde con las Condiciones de Uso. En este último caso, la notificación deberá efectuarse como máximo en el subsiguiente ciclo de facturación a partir de la fecha de deshabilitación del número telefónico.
- (iii) El Concesionario Cedente deberá presentar su solicitud al Concesionario Receptor, detallando el número de recibo o carta de cobranza, su fecha de vencimiento y el importe adeudado. En la misma fecha, el Concesionario Cedente deberá poner en conocimiento del abonado la solicitud de suspensión con la misma información proporcionada al Concesionario Receptor, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción.
- (iv) El Concesionario Receptor deberá ejecutar la suspensión solicitada dentro de los dos (2) días hábiles de recibida la petición del Concesionario Cedente. La suspensión deberá sujetarse a lo establecido en el artículo 71 de las Condiciones de Uso, en relación a las fechas en las que no se puede ejecutar la misma.
- (v) Recibido el pago del importe adeudado, el reclamo por su facturación, reclamo por cobro o por suspensión del servicio, el Concesionario Cedente deberá, en un plazo máximo de un (1) día hábil, solicitar al Concesionario Receptor la reactivación, informando el motivo de la misma. En caso la deuda sea pagada, la tarifa por concepto de reactivación por suspensión será asumida por el abonado; en cualquier otro caso, será asumida por el Concesionario Cedente.
- (vi) El Concesionario Receptor realizará la reactivación del servicio solicitada dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la petición del Concesionario Cedente.

En el caso de obligaciones que adquieran la condición de exigibles cuando el número telefónico del abonado ha sido nuevamente portado, el concesionario acreedor podrá utilizar el presente procedimiento ante quien tenga el rol de Concesionario Receptor. La



suspensión del servicio regulada en el presente artículo 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.

El Concesionario Receptor debe ejecutar la suspensión solicitada, salvo en el supuesto en que valide que el abonado tiene habilitado el número telefónico en su red hace más de dos (2) meses, sin perjuicio de iniciar los procedimientos respectivos ante el OSIPTEL, de acuerdo al marco legal, en caso considere que la solicitud es injustificada. Es responsabilidad del Concesionario Cedente el realizar todas las actividades que le corresponde, señaladas en el presente artículo, así como velar por la veracidad y consistencia de la información que sustenta cada solicitud de suspensión, bajo responsabilidad.

Todo abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con el Concesionario Cedente, vencidas o no, tiene derecho, a utilizar los mismos canales que los abonados actuales de dicho Concesionario Cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios.

Es responsabilidad del Concesionario Cedente el implementar y mantener operativos dichos canales, así como mantener actualizada la información sobre los montos adeudados, de modo que los abonados puedan ejercer este derecho.

#### **Artículo 14.- Contratación por la prestación del servicio con el Concesionario Receptor.**

El Concesionario Receptor debe celebrar un contrato por la prestación del servicio con el abonado, en todos los casos de manera previa al registro de la solicitud de portabilidad en el Registro de Solicitud de Portabilidad.

El Concesionario Receptor debe incluir en el contrato de prestación del servicio celebrado con el abonado el número o la relación de números telefónicos sujetos a la solicitud de la portabilidad numérica.

En el caso del servicio público móvil, la contratación del servicio está sujeta a la existencia de facilidades técnicas en la red del Concesionario Receptor. En estos casos, la eficacia del contrato está condicionada a que la solicitud de portabilidad sea considerada procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, por lo que su plazo se computa desde la fecha en que se ejecute la habilitación del número telefónico móvil por el Concesionario Receptor.

En el caso del servicio de telefonía fija, la contratación del servicio puede realizarse con anterioridad a la verificación de la existencia de facilidades técnicas en la red del Concesionario Receptor. En estos casos, la eficacia del contrato está condicionada a que las facilidades técnicas efectivamente existan y se ejecute la habilitación del número telefónico fijo por el Concesionario Receptor, por lo que el plazo del contrato se computa desde la fecha de la referida habilitación.

La modalidad de pago contratada con el Concesionario Cedente no condiciona la modalidad de pago que es contratada con el Concesionario Receptor. Cualquier evaluación que el Concesionario Receptor considere necesaria realizar para asegurarse que el solicitante es efectivamente el abonado titular del número telefónico a portar o para verificar el cumplimiento de los requisitos o condiciones para la contratación del



servicio debe efectuarse con anterioridad a la celebración del contrato, acorde con las Condiciones de Uso. Para tal efecto, el Concesionario Receptor puede requerir la documentación que le otorgue una mayor seguridad.

Para la contratación del servicio de telefonía fija es de aplicación lo establecido en el artículo 4 de las Condiciones de Uso.

#### **Artículo 15.- Continuidad del servicio.**

La realización de la portabilidad podrá implicar la interrupción del servicio por un periodo máximo de tres (3) horas en todos los casos, entre la deshabilitación del número telefónico por el Concesionario Cedente y la habilitación del número telefónico por el Concesionario Receptor.

La ventana de cambio será de lunes a domingo incluido feriados entre las 00:00 y las 06:00 horas.

Se excluye del periodo máximo de interrupción del servicio, las interrupciones producidas por casos fortuitos o fuerza mayor.

#### **Artículo 16.- Instalación del Servicio de Telefonía Fija.**

La instalación del servicio de telefonía fija seguirá el procedimiento establecido en el artículo 19 de las Condiciones de Uso.

Al día siguiente de instalado el servicio de telefonía fija, a excepción del domingo o feriado, el Concesionario Receptor comunicará al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha programada para la habilitación del servicio.

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

#### **Artículo 17.- Acceso a la Base de Datos Centralizada Principal por parte del OSIPTEL.**

El OSIPTEL tendrá acceso a la Base de Datos Centralizada Principal a efectos de supervisar en cualquier momento el estado de las solicitudes de portabilidad y el funcionamiento en general del procedimiento de portabilidad.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal deberá conservar la información asociada al proceso de portabilidad por un período mínimo de treinta y seis (36) meses, incluyendo todos los datos de las solicitudes de portabilidad presentadas.

#### **Artículo 18.- Información a ser suministrada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.**

Los Concesionarios Fijos y Móviles deben permitir al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la consulta en línea que le permita validar que:

- (i) El número telefónico a portar corresponda al Concesionario Cedente.
- (ii) El número telefónico a portar corresponda a la modalidad de pago contratada.



- (iii) El número telefónico a portar corresponda al documento legal de identificación.
- (iv) El número telefónico a portar corresponda al tipo de servicio.
- (v) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.
- (vi) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible respecto al último recibo vencido con el Concesionario Cedente.
- (vii) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario, posteriores a la terminación del contrato.
- (viii) La fecha en que el número telefónico del servicio a portar ha sido activado en la red del Concesionario Cedente.
- (ix) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.

Los Concesionarios Fijos y Móviles son responsables de la veracidad de la información enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

**Artículo 19.- Autorización para el acceso a la información.**

Con la presentación de la solicitud de portabilidad se presume la autorización del abonado para que el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal acceda a la información necesaria para la tramitación de su solicitud, exclusivamente para los fines para los cuales se ha previsto dicho acceso.

**Capítulo II  
PROCEDIMIENTO PARA PORTAR EL NÚMERO TELEFÓNICO**

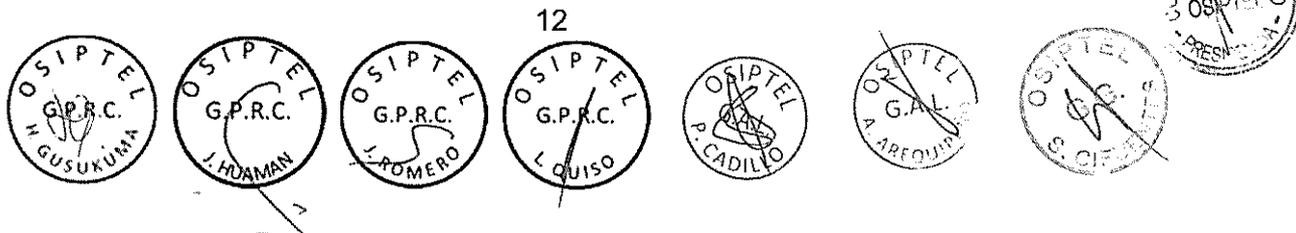
**Artículo 20.- Consulta previa de la solicitud de portabilidad.**

El Concesionario Receptor puede ofrecer la posibilidad de realizar una consulta previa de la procedencia de la solicitud de portabilidad a ser presentada por un abonado.

La consulta previa de la solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado en forma presencial, en el mismo horario de atención que los Concesionarios Fijos y Móviles utilizan en las Oficinas o Centros de Atención al Cliente para la prestación de sus distintos servicios, o en forma no presencial al menos en el mismo horario que los Concesionarios Fijos y Móviles emplean para sus respectivos servicios de información y asistencia telefónica según lo dispuesto por el artículo 37 de las Condiciones de Uso. El Concesionario Receptor es el responsable del correcto registro de la consulta previa en el Registro de Consulta Previa; así también, asume la responsabilidad de evitar que sea registrada de manera indebida en el Registro de Solicitud de Portabilidad.

El Concesionario Receptor debe registrar en el Registro de Consulta Previa de la Solicitud de Portabilidad la siguiente información:

- (i) Fecha de la consulta.
- (ii) Tipo y número de documento legal de identificación.
- (iii) Tipo de servicio.
- (iv) Número o números a portar.



- (v) Concesionario Cedente.
- (vi) Concesionario Receptor.
- (vii) Modalidad de contratación con el Concesionario Cedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evalúa que:

- (i) El número telefónico consultado no cuente con una solicitud de portabilidad previa en trámite.
- (ii) El número telefónico consultado no se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad.
- (iii) El número telefónico consultado corresponde al tipo de servicio que brinda el Concesionario Receptor.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal consulta en línea al Concesionario Cedente si:

- (i) El número telefónico consultado corresponde al Concesionario Cedente.
- (ii) El número telefónico consultado corresponde a la modalidad de pago contratada.
- (iii) El número telefónico consultado corresponde al documento legal de identificación.
- (iv) El número telefónico consultado corresponde al tipo de servicio.
- (v) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentre con el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.
- (vi) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentre con deuda exigible respecto al último recibo vencido con el Concesionario Cedente.
- (vii) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario posteriores a la terminación del contrato.
- (viii) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.

La respuesta a esta consulta debe ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de dos (2) minutos. De ser procedente la consulta previa, el Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional. De presentar alguna objeción el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma.

La objeción del Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional; excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (a) el número telefónico consultado no le corresponda, o (b) el número telefónico consultado no corresponda al documento legal de identificación del abonado. En el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo vencido, debe indicar el monto adeudado y la fecha de vencimiento del recibo.



El Concesionario Cedente es responsable de la veracidad de la información enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

Si el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal verifica el incumplimiento de algunos de los supuestos anteriormente señalados comunica al Concesionario Receptor que la portabilidad numérica sobre el número telefónico consultado será rechazada, caso contrario indica que la portabilidad numérica sobre el número telefónico consultado es procedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal comunica la respuesta sobre el número telefónico consultado al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado.

#### **Artículo 21.- Inicio del procedimiento.**

Con la presentación de la solicitud de portabilidad al Concesionario Receptor se inicia el procedimiento para portar el número telefónico.

El Concesionario Receptor es el único responsable de que el Formato de Portabilidad sea generado conforme a la normativa legal vigente.

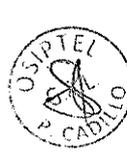
La solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado, en forma presencial, en el mismo horario de atención que los Concesionarios Fijos y Móviles utilizan en las Oficinas o Centros de Atención al Cliente para la prestación de sus distintos servicios, y en forma no presencial, siempre que la misma haya sido implementada, al menos en el mismo horario que los Concesionarios Fijos y Móviles emplean para sus respectivos servicios de información y asistencia telefónica según lo dispuesto por el artículo 37 de las Condiciones de Uso.

Luego de presentada la solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor procederá en forma inmediata a registrar en el Registro de Solicitud de Portabilidad la siguiente información:

- (i) Número correlativo de solicitud.
- (ii) Departamento en el cual se presenta la solicitud.
- (iii) Fecha de presentación de la solicitud de portabilidad.
- (iv) Tipo y número de documento legal de identificación.
- (v) Tipo de servicio.
- (vi) Si es Cliente Especial.
- (vii) Número o números a portar.
- (viii) Concesionario Cedente.
- (ix) Concesionario Receptor.
- (x) Modalidad de contratación con el Concesionario Cedente.
- (xi) Modalidad de contratación con el Concesionario Receptor.

El número correlativo de la solicitud es asignado y comunicado al Concesionario Receptor por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, no debiendo ser el mismo que el número consignado en el Formato de Portabilidad.

En cualquier caso, el Concesionario Receptor sólo puede ingresar solicitudes de portabilidad al Registro de Solicitud de Portabilidad si ha celebrado previamente el



respectivo contrato de abonado y ha obtenido la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad por parte del abonado.

#### **Artículo 22.- Evaluación de la solicitud de portabilidad.**

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evalúa la solicitud de portabilidad y la califica como procedente siempre que:

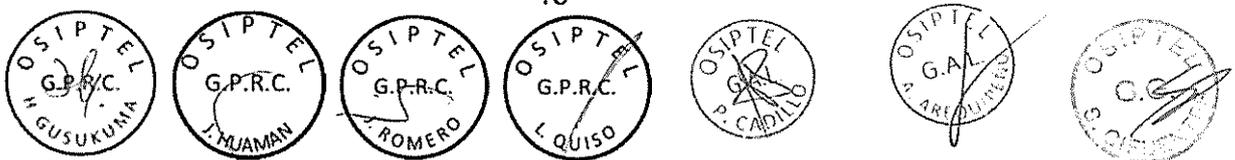
- (i) El número telefónico a portar no cuente con una solicitud de portabilidad previa en trámite.
- (ii) El número telefónico a portar no se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad.
- (iii) El número telefónico a portar corresponde al Concesionario Cedente.
- (iv) El número telefónico a portar corresponde a la modalidad de pago contratada.
- (v) El número telefónico a portar corresponde al documento legal de identificación.
- (vi) El número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio.
- (vii) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.
- (viii) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible, respecto al último recibo vencido con el Concesionario Cedente.
- (ix) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario, posteriores a la terminación del contrato.
- (x) El número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio brindado por el Concesionario Receptor.
- (xi) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.

Para realizar la verificación de la información contenida en los literales (iii), (iv), (v), (vi), (vii), (viii), (ix) y (xi) el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal realiza la consulta en línea a la Base de Datos del Concesionario Cedente en forma inmediata de recibida la solicitud de parte del Concesionario Receptor. La respuesta a esta consulta debe ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada. De no presentar objeción a la solicitud, el Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional.

De presentar alguna objeción, el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma. La objeción debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional; excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (a) el número telefónico consultado no le corresponde, o (b) el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación del abonado. En el caso de que la



15



objeción sea por deuda respecto al último recibo vencido, debe indicar el monto adeudado del último recibo vencido y su fecha de vencimiento. El Concesionario Cedente es responsable de la veracidad de la información enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

En caso el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal verifique el incumplimiento de algunos de los supuestos anteriormente señalados rechaza la solicitud de portabilidad, caso contrario indica que la solicitud de portabilidad numérica sobre el referido número telefónico es procedente.

Si el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal no obtiene respuesta de la consulta en línea a la Base de Datos del Concesionario Cedente en el plazo establecido, por razones atribuibles al Concesionario Cedente la solicitud de portabilidad es declarada procedente.

El rechazo de la solicitud de portabilidad debe ser comunicado por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado.

De ser procedente la solicitud de portabilidad, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal lo comunica al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente o de haberse vencido el plazo para que el Concesionario Cedente comunique su respuesta, a efectos de continuar con el proceso de portabilidad numérica.

De producirse un rechazo por deuda respecto al último recibo y de haber cancelado el abonado la referida deuda el día anterior o el mismo día de presentada la solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor envía en forma inmediata al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, adjunto a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que efectivamente corresponda al monto, del último recibo vencido, indicado como adeudado por el Concesionario Cedente. El Administrador de la Base de Datos renvía la copia de la constancia de pago al Concesionario Cedente y declara procedente la solicitud de portabilidad.

El Concesionario Receptor es responsable de la veracidad de la copia de la constancia de pago enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

### **Artículo 23.- Ejecución de la portabilidad.**

Habiendo comunicado el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal que la solicitud de portabilidad es procedente, el Concesionario Receptor debe comunicar la fecha y hora de habilitación del número telefónico en su red para que el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal programe la ejecución de la portabilidad y pueda poner a disposición de todos los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones la referida información:

- En el caso del servicio público móvil dicha comunicación debe realizarse como máximo a las 22:00 horas del mismo día en que el Administrador de la Base de Datos le comunica que la solicitud de portabilidad es procedente.
- En el caso del servicio de telefonía fija dicha comunicación debe realizarse como máximo a las 22:00 horas del día calendario siguiente de ejecutada la instalación



del servicio. Bajo ninguna circunstancia el Concesionario Receptor realizará esta comunicación sin haber realizado la instalación del servicio.

Comunicada la fecha de ejecución de la portabilidad, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pone esta información a disposición de los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones, de lunes a domingo, incluidos los días feriados, como máximo a las 23:00 horas del mismo día en que recibe la comunicación del Concesionario Receptor.

La fecha de ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, incluidos los días feriados, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente de haberse puesto a disposición de los operadores la información de la fecha de ejecución de la portabilidad.

En el caso de Clientes Especiales, la ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, incluidos los días feriados, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas, dentro de los tres (3) días calendario siguientes de haberse puesto a disposición de los operadores la información de la fecha de ejecución de la portabilidad.

Si el Concesionario Receptor no comunica al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico dentro del plazo establecido, debe iniciar un nuevo trámite de portabilidad sin requerir una nueva solicitud del abonado, sin perjuicio de las acciones que pudiera tomar el OSIPTEL en ejercicio de sus facultades supervisora y sancionadora.

Declarada la solicitud de portabilidad procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, el Concesionario Receptor debe poner en conocimiento del abonado la fecha y hora a partir de la cual puede hacer uso de su servicio, mediante cualquier mecanismo que permita dejar constancia de la comunicación.

#### **Artículo 24.- Habilitación y deshabilitación del servicio.**

El Concesionario Receptor y el Concesionario Cedente, como máximo a las 08:00 horas del día programado para ejecutar la portabilidad, están obligados a comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora dentro de la ventana de cambio en que procedió a habilitar y deshabilitar en su red, según corresponda, el número telefónico portado.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pondrá esta información a disposición de todos los concesionarios y del OSIPTEL como máximo a las 10:00 horas del mismo día en que recibe la comunicación del Concesionario Receptor.

La habilitación y deshabilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor y del Concesionario Cedente, respectivamente, incluye la ejecución por parte de éstos de todas las actividades necesarias que permitan el correcto encaminamiento de las llamadas hacia y desde el número telefónico portado.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal deberá poner a disposición del OSIPTEL el reporte de la habilitación y deshabilitación del servicio, correspondiente a todos los Concesionarios Receptores y Cedentes.



**Artículo 25.- Solicitudes múltiples de portabilidad.**

La evaluación de la solicitud de portabilidad y la ejecución de la portabilidad estarán en función de cada número telefónico cuya portabilidad sea requerida, salvo en el caso de que los números telefónicos estén asociados a un mismo servicio.

La asignación del número correlativo de solicitud por parte del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal deberá permitir en todo momento la identificación del estado de la solicitud respecto de cada uno de los números telefónicos cuya portabilidad sea requerida. En caso los números telefónicos estén asociados a un mismo servicio el número correlativo asignado deberá permitir esta asociación.

La evaluación de la solicitud de portabilidad y la ejecución de la portabilidad estarán en función de cada número telefónico cuya portabilidad sea requerida, salvo en el caso de que los números telefónicos estén asociados a un mismo servicio.

**Artículo 26.- Comunicación del rechazo al abonado.**

El Concesionario Receptor comunicará al abonado el rechazo de su solicitud de portabilidad en el mismo momento que recibe la comunicación del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción.

La carga de la prueba de la realización de dicha comunicación corresponderá al Concesionario Receptor.

**Artículo 27.- Plazo del procedimiento para portar el número telefónico.**

La portabilidad numérica en el servicio público 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.

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.

**Artículo 28.- Canal de Coordinación.**

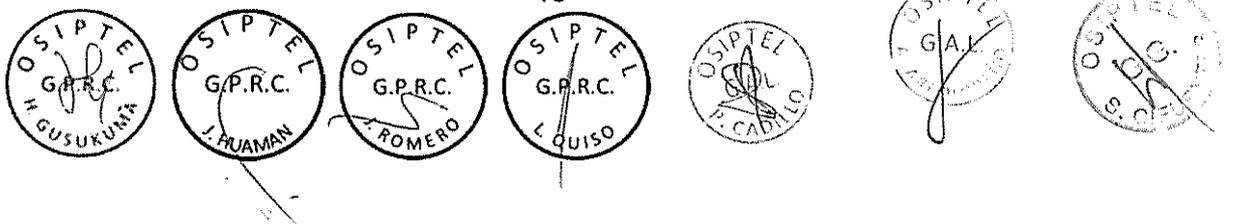
Los Concesionarios Móviles, los Concesionarios Fijos y el Administrador de la Base de Datos Centralizada establecen un canal de coordinación directo a fin de resolver en el menor plazo posible los inconvenientes que se puedan presentar para la portabilidad. Dicho Canal de Coordinación debe estar operativo de lunes a domingo, inclusive los días feriados.

**Artículo 29.- Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica.**

Los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos deberán implementar un Registro de los problemas o dificultades que se presenten en la Portabilidad Numérica; el cual se actualizará de forma inmediata y permanente.

Los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos pondrán a disposición del OSIPTEL el referido Registro, en la oportunidad que le sea requerida.

El Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica deberá ceñirse a los formatos que se establecen en el Anexo 3, sin perjuicio que el Concesionario pueda agregar campos adicionales al formato a fin de consignar información complementaria. El Concesionario que detecta el problema o dificultad es responsable de conservar el formato respectivo



con la información completa, incluyendo también la información de la respuesta del otro Concesionario involucrado.

La existencia del Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica es independiente de la responsabilidad de los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos, de cumplir estrictamente con el marco normativo al cual se encuentran sujetos.

**Artículo 30.- Procedimiento para el registro y solución de problemas o dificultades para la Portabilidad Numérica.**

Para el registro y solución de los problemas o dificultades se aplicará el siguiente procedimiento:

1. El Concesionario que detecte el problema o el OSIPTEL enviará un correo electrónico al Concesionario involucrado, describiendo el problema o dificultad presentada de acuerdo al formato establecido en el Anexo 3. En el "asunto" del correo electrónico deberá colocar: "PROBLEMA PORTABILIDAD".
2. El Concesionario involucrado, dentro de las veinticuatro (24) horas contadas a partir de la recepción del correo electrónico referido en el numeral 1, deberá dar solución al problema o dificultad reportada y deberá informar al Concesionario que detectó el problema o al OSIPTEL la solución, de acuerdo al formato establecido en el Anexo 3.
3. El Concesionario que detectó el problema informará en un plazo máximo de tres (3) horas desde la recepción de la comunicación del numeral 2 precedente, mediante correo electrónico al Concesionario involucrado la conformidad de la solución al problema o dificultad que reportó en el numeral 1, debiendo registrarlo conforme al formato establecido en el Anexo 3.
4. En caso de que el Concesionario involucrado considere que no le corresponda dar solución al problema o dificultad reportada, deberá fundamentar su objeción y comunicarla a quien reportó el problema o dificultad, dentro de las veinticuatro (24) horas contadas a partir de la recepción del correo referido en el numeral 1.

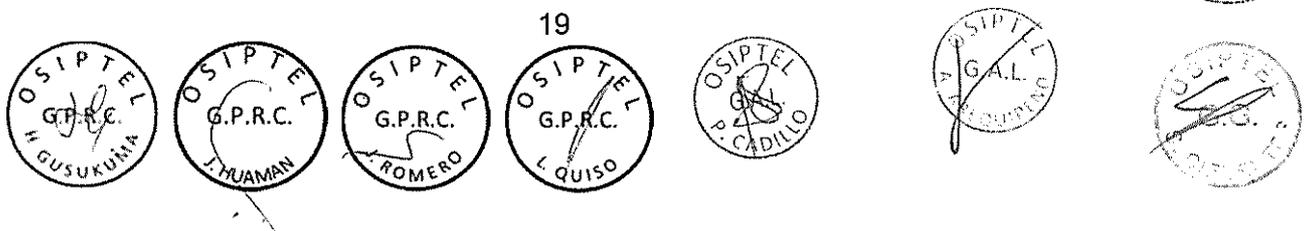
En caso el Concesionario involucrado no cumpla con lo señalado en los numerales 2 y 4, el Concesionario que detectó el problema podrá solicitar vía correo electrónico la intervención del OSIPTEL.

Si fue el OSIPTEL quien detectó el problema, adoptará de oficio las medidas que correspondan.

**Artículo 31.- Retorno del número telefónico por terminación del contrato con el Concesionario Receptor.**

Transcurrido el plazo de sesenta (60) días calendario desde la fecha de terminación del contrato de abonado, el Concesionario Receptor debe comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilita el número telefónico en su red. Dicha comunicación se realiza mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo antes referido.

El Concesionario Receptor debe realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de cinco (5) días calendario contados a partir de realizada la comunicación señalada en el párrafo precedente.



El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pone en conocimiento al Concesionario Asignatario mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico, a más tardar al día calendario siguiente de recibida la comunicación del Concesionario Receptor.

**Artículo 32.- Retorno del número telefónico por cambio de número a solicitud del abonado.**

Transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha de modificación del número telefónico por solicitud del abonado, el Concesionario Receptor debe comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilita el número telefónico en su red. Dicha comunicación se realiza mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo antes referido.

El Concesionario Receptor debe realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de cinco (5) días calendario contados a partir de realizada la comunicación señalada en el párrafo precedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pone en conocimiento al Concesionario Asignatario mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico, a más tardar al día calendario siguiente de recibida la comunicación del Concesionario Receptor.

**Artículo 33.- Retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura.**

Si el reclamo por falta de consentimiento del abonado en la solicitud de portabilidad o por falta de cobertura, se declara fundado por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme o que cause estado; el Concesionario Receptor debe comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilita el número telefónico en su red, precisando si el motivo es por: (i) reclamo fundado por falta de consentimiento del abonado, o (ii) reclamo fundado por falta de cobertura.

La comunicación respectiva al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, se realiza mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo.

El Concesionario Receptor debe realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de un (1) día calendario contado a partir de realizada la comunicación señalada en el párrafo precedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pone en conocimiento al Concesionario Cedente mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor, a fin que el Concesionario Cedente proceda a habilitar el número telefónico en su red en la misma fecha programada por el Concesionario Receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (3) horas, acorde con lo dispuesto en el artículo 15.



El Concesionario Cedente pone en conocimiento al abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio. Asimismo, debe dar cumplimiento a lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 36 o el tercer párrafo del artículo 37, según corresponda.

#### Capítulo IV SOLUCIÓN DE RECLAMOS

##### **Artículo 34.- Reclamo por negativa a recibir la solicitud de portabilidad.**

El abonado podrá cuestionar la negativa a recibir la solicitud de portabilidad ante el Concesionario Receptor, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos.

El plazo para resolver este reclamo es de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente de presentado el reclamo, y los recursos serán resueltos en el plazo dispuesto por la Norma de Atención de Reclamos. No obstante, dichos plazos serán aplicados sólo en los casos que el Concesionario Receptor se niegue únicamente a recibir la solicitud de portabilidad, mas no a contratar el servicio. En caso la negativa se refiera tanto a la contratación del servicio y a recibir la solicitud de portabilidad, ambas materias se tramitarán de manera conjunta conforme al procedimiento aplicable para la negativa a contratar el servicio.

Declarado fundado el reclamo por negativa a recibir la solicitud de portabilidad, por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme, o que cause estado; el Concesionario Receptor deberá recibir la solicitud respectiva y registrarla en el Registro de Solicitud de Portabilidad; para lo cual, previamente deberá coordinar con el abonado y suscribir el correspondiente contrato del servicio.

##### **Artículo 35.- Reclamo por rechazo de la solicitud de portabilidad.**

El abonado podrá cuestionar el rechazo de la solicitud de portabilidad presentando un reclamo ante el Concesionario Cedente, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos.

El plazo para presentar este reclamo es de hasta dos (2) meses, contados a partir de la fecha en que el abonado tomó conocimiento del rechazo. El Concesionario Cedente realizará el cómputo del plazo tomando como referencia la fecha en la que el Concesionario Receptor debió comunicar al abonado el rechazo, salvo que el abonado acredite que dicha comunicación se produjo en una fecha posterior.

El plazo máximo para la resolución de los reclamos es de tres (3) días hábiles y el plazo máximo para la resolución del recurso de apelación será el que establezca la Norma de Atención de Reclamos.

Declarado fundado el reclamo por acto administrativo consentido por el Concesionario Cedente, firme o que cause estado; el Concesionario Cedente deberá coordinar con el Concesionario Receptor para realizar un nuevo registro de la solicitud de portabilidad en el Registro de Solicitud de Portabilidad; para lo cual, de manera previa al referido registro, el Concesionario Receptor deberá comunicarse con el abonado y suscribir el respectivo contrato. El Concesionario Cedente se encuentra prohibido de rechazar la nueva solicitud de portabilidad por el o los mismos motivos que originaron la presentación del reclamo declarado fundado, inclusive si dichos motivos fueron la presunta existencia de una deuda exigible o de la suspensión del servicio por deuda.



21



Las resoluciones que pongan fin a la instancia vinculada a la tramitación de reclamos por rechazo de la solicitud de portabilidad, deberán ser notificadas también al Concesionario Receptor. En las resoluciones que declaren fundado el reclamo, se deberá señalar las acciones que le corresponde adoptar al Concesionario Cedente y al Concesionario Receptor, en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente.

El Concesionario Cedente deberá poner en conocimiento del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal el reclamo declarado fundado dentro del plazo de diez (10) días hábiles para la rectificación de la liquidación del pago por verificación de la objeción de la solicitud de portabilidad.

**Artículo 36.- Reclamo por falta de consentimiento del abonado.**

El abonado podrá cuestionar ante el Concesionario Receptor la ejecución de la portabilidad cuando ha sido realizada sin su consentimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos. El plazo para presentar este reclamo es de hasta dos (2) meses, contados a partir de la ejecución de la portabilidad.

El plazo máximo para la resolución de los reclamos es de tres (3) días hábiles y el plazo máximo para la resolución del recurso de apelación será el que establezca la Norma de Atención de Reclamos.

Declarado fundado el reclamo por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme, o que cause estado; el número telefónico retornará al 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.

Asimismo, de haberse generado el cobro de: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio, 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.

Las resoluciones que pongan fin a la instancia vinculadas a la tramitación de reclamos por falta de consentimiento del abonado, deberán ser notificadas también al Concesionario Cedente. En las resoluciones que declaren fundado el reclamo, se deberá señalar las acciones que le corresponde adoptar al Concesionario Receptor y al Concesionario Cedente, en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente y en el artículo 33.

**Artículo 37.- Reclamo por falta de cobertura.**

El abonado podrá presentar un reclamo ante el Concesionario Receptor en caso que su respectiva solicitud de portabilidad haya sido presentada contando con información incorrecta o incompleta por parte de dicho Concesionario Receptor, sobre la existencia de la facilidad técnica de cobertura para la prestación del servicio. El reclamo será presentado de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos, en un plazo de hasta dos (2) meses contados a partir de la ejecución de la portabilidad.

El plazo máximo para la resolución de este tipo de reclamos es de tres (3) días hábiles y el plazo máximo para la resolución del recurso de apelación será el que establezca la Norma de Atención de Reclamos.



Declarado fundado el reclamo por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme, o que causa estado; el número telefónico retornará al 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.

Asimismo, 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 al Concesionario Receptor sin más desgaste que el resultante del uso normal.

Las resoluciones que pongan fin a la instancia vinculadas a la tramitación de reclamos por falta de cobertura, deberán ser notificadas también al Concesionario Cedente. En las resoluciones que declaren fundado el reclamo, se deberá señalar las acciones que le corresponde adoptar al Concesionario Receptor y al Concesionario Cedente, en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente y en el artículo 33.

**Artículo 38.- Reclamo por obligaciones pendientes de pago.**

El abonado podrá cuestionar la facturación o el cobro del importe adeudado o la suspensión del servicio ante el Concesionario Cedente, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos.

En el reclamo por facturación o cobro, el abonado también podrá cuestionar que el importe a ser pagado por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal, no se sujeta a lo establecido en el artículo 16-A de las Condiciones de Uso.

Declarado fundado el reclamo por acto administrativo consentido por el Concesionario Cedente, firme, o que cause estado; dejarán de ser exigibles las obligaciones pendientes de pago que fueron materia del reclamo.

Si el reclamo fuera declarado infundado por acto administrativo firme o que causa estado, el Concesionario Cedente podrá cobrar al abonado la tarifa por concepto de reactivación por suspensión.

**Artículo 39.- Suspensión del plazo para la tramitación del recurso de apelación o queja.**

La tramitación del recurso de apelación o la queja podrá ser suspendida por el plazo que resulte estrictamente necesario para que la autoridad administrativa solicite y reciba del Concesionario Cedente o del Concesionario Receptor, información necesaria para emitir su pronunciamiento.

**TÍTULO III  
ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS  
CENTRALIZADA PRINCIPAL**

**Artículo 40.- Obligaciones mínimas.**

Las obligaciones mínimas del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal son:



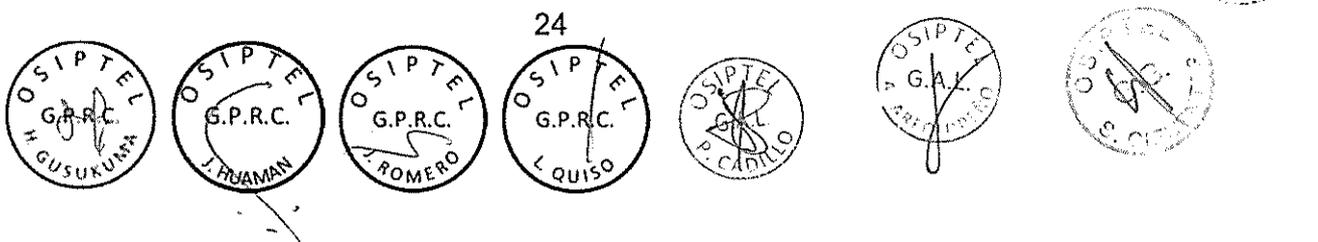
- (i) Servicios relacionados con el propio proceso de portabilidad:
  - Verificar la información registrada en el Registro de Solicitud de Portabilidad por el Concesionario Receptor.
  - Como resultado de la consulta realizada al Concesionario Cedente y a su propia información, indicar si la solicitud de portabilidad es procedente o se rechaza.
  - De corresponder, tramitar la solicitud de portabilidad.
- (ii) Servicios relacionados con la descarga de información de la base de datos:
  - Permitir el acceso remoto de los Concesionarios Fijos y Móviles a la Base de Datos Centralizada Principal para la actualización de sus Bases de Datos Locales.
  - Permitir el acceso remoto de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones diferentes a los Concesionarios Fijos y Móviles para la actualización de sus Bases de Datos Locales.
  - Permitir el acceso remoto del OSIPTEL a efectos de verificar que efectivamente se viene cumpliendo con el marco normativo y las condiciones establecidas para la portabilidad.
- (iii) Generar un archivo con la información diaria de los números a portarse y ponerlo a disposición de todos los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su acceso remoto y descarga vía electrónica. Esta información deberá estar disponible a más tardar a las 23:00 horas del mismo día en que se recibe la comunicación del Concesionario Receptor.
- (iv) Mantener la confidencialidad de la información correspondiente a los procedimientos de portabilidad. Dicha información sólo podrá ser utilizada para los fines establecidos en el marco normativo. El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal no deberá divulgar la información, ni compartirla, ni utilizarla para otros fines.
- (v) Generar un archivo con la información diaria de la fecha y hora de la ejecución de la habilitación y deshabilitación en su red del número telefónico portado por parte del Concesionario Receptor y el Concesionario Cedente, según corresponda. Esta información deberá estar disponible a más tardar a horas 10:00 de la mañana del mismo día en que se recibe la comunicación del Concesionario Receptor y el Concesionario Cedente.

Las empresas distintas a los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones podrán tener acceso a la información de numeración portada, para lo cual previamente deberán presentar la solicitud a la Gerencia General del OSIPTEL detallando los motivos del requerimiento de esta información. Evaluada la solicitud y de ser aprobada, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal brindará el acceso solicitado. La empresa deberá retribuir al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal por el acceso a esta información.

**Artículo 41.- Contenido mínimo del contrato.**

El contrato entre el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal y los Concesionarios Fijos y Móviles debe contener como mínimo lo siguiente:

- (i) Especificaciones técnicas.
- (ii) Servicio de atención y soporte.
- (iii) Base de datos principal.
- (iv) Nivel de calidad y disponibilidad.



- (v) Mecanismos de seguridad.
- (vi) Confidencialidad de la información.
- (vii) Causales de terminación del contrato.
- (viii) Vigencia del contrato.
- (ix) Penalidades.
- (x) Mecanismos de pago.
- (xi) Mecanismos de suministro de información.
- (xii) Mecanismos de solución de controversias.
- (xiii) Impedimento o condiciones para la cesión de posición contractual.

**Artículo 42.- Plazo para la suscripción del contrato.**

Concluido el proceso de selección del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal los Concesionarios Fijos y Móviles tendrán un plazo máximo de diez (10) días hábiles para la suscripción del correspondiente contrato. Los contratos suscritos por los Concesionarios Fijos y Móviles deberán ser enviados al OSIPTEL para su conocimiento.

El contrato será suscrito conforme al modelo establecido en el proceso de selección del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal. Cualquier modificación que se realice a dicho contrato no deberá contradecir las disposiciones contenidas en la presente norma ni las disposiciones emitidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Dicha modificación deberá ser puesta en conocimiento del OSIPTEL para su respectiva aprobación, en un plazo que no deberá exceder los treinta (30) días calendario desde su suscripción.

En el caso de los Concesionarios Fijos y Móviles entrantes al mercado, el contrato con el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal será suscrito con anterioridad al inicio de la prestación del servicio.

**TÍTULO IV  
ASPECTOS DE INTERCONEXIÓN**

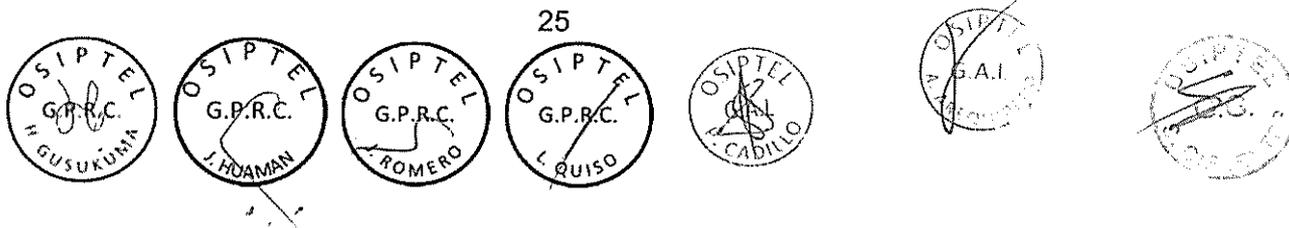
**Artículo 43.- Determinación de la red de destino.**

Todos los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones deben reconocer en cada llamada originada o terminada en una red del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija la condición de número portado a fin de tarifcar correctamente la comunicación y/o liquidar los cargos de interconexión correspondientes y/o encaminar correctamente la comunicación.

Las obligaciones mencionadas en el párrafo precedente también son de aplicación a los concesionarios del servicio portador conmutado para las comunicaciones de larga distancia nacional y larga distancia internacional entrante.

Para el encaminamiento de las llamadas terminadas en las redes del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija, la red donde se origina la comunicación deberá determinar la red de destino del abonado llamado.

Dicha información deberá pasar de manera transparente hacia la red de destino o, de ser el caso, hacia las redes intermedias.



**Artículo 44.- Interconexión Indirecta.**

Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones que brindan servicio de transporte conmutado local y/o de larga distancia están obligados a realizar todas las actividades que resulten necesarias a efectos de asegurar el correcto encaminamiento hacia o desde los números portados.

**Artículo 45.- Concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones distintos a los Concesionarios Fijos y Móviles.**

Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones distintos a los Concesionarios Fijos y Móviles deberán comunicar al OSIPTEL, en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendario contados a partir de la vigencia de la presente norma, la alternativa que van a elegir para que las comunicaciones originadas en sus usuarios con destino a los usuarios de las redes de los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija sean encaminadas correctamente.

Elegida la alternativa técnica, los concesionarios deberán suscribir los acuerdos de interconexión que resulten necesarios a efectos de que las llamadas originadas por sus usuarios sean encaminadas en forma correcta.

La elección de la alternativa técnica de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones distintos a los Concesionarios Fijos y Móviles para interactuar con la portabilidad es independiente del tipo de interconexión (directa o vía tránsito) que su red tenga con la red de los Concesionarios Fijos y Móviles.

**TÍTULO V  
ASPECTOS ECONÓMICOS**

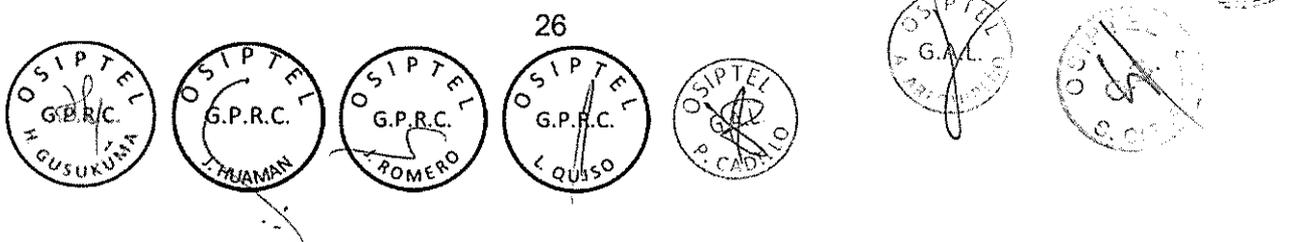
**Artículo 46.-Adecuación de redes e implementación de la portabilidad de los Concesionarios Fijos y Móviles.**

Cada Concesionario Fijo y Móvil es responsable de las inversiones y los costos necesarios para la adecuación de su propia red a fin de implementar y proveer la portabilidad numérica y permitir que las comunicaciones se encaminen de manera correcta, sin que se establezca cargo de interconexión alguno entre concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones por este concepto; ni cargo específico alguno al abonado por ello.

Asimismo, los Concesionarios Fijos y Móviles son responsables de cubrir los costos de la conexión que establezcan con el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal a fin de acceder a los servicios brindados por éste.

**Artículo 47.- Adecuación de redes de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones distintos a los Concesionarios Fijos y Móviles.**

Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones distintos a los Concesionarios Fijos y Móviles son responsables de los costos de adecuación que requieran realizar en sus propias redes para que las comunicaciones se encaminen de manera correcta hacia el abonado llamado. Dichos costos no suponen contraprestación económica alguna, por lo que no se establecerá cargo de interconexión alguno entre concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones ni tarifa al usuario por el concepto de portabilidad.



Igualmente, los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones distintos a los Concesionarios Fijos y Móviles que opten por acceder a la Base de Datos Centralizada Principal serán responsables de cubrir los costos de la conexión que establezcan con ella a fin de acceder a los servicios brindados por el Administrador de la Base de Datos Centralizada.

**Artículo 48.- Costos de implementación, operación y mantenimiento de la Base de Datos Centralizada Principal.**

Los costos de la implementación, operación y mantenimiento de la Base de Datos Centralizada Principal serán pagados a través de las siguientes retribuciones:

- (i) Retribución fija periódica mensual: Monto que cada concesionario Fijo y Móvil deberá pagar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, y que está en función a la participación de mercado de líneas en servicio de cada Concesionario Fijo y Móvil respecto del mercado agregado del servicio de telefonía fija y móvil.

La cantidad de líneas en servicio del servicio fijo y móvil a ser considerada para la aplicación del párrafo precedente será aquella publicada por el OSIPTEL, en función a la información agregada reportada por los respectivos concesionarios.

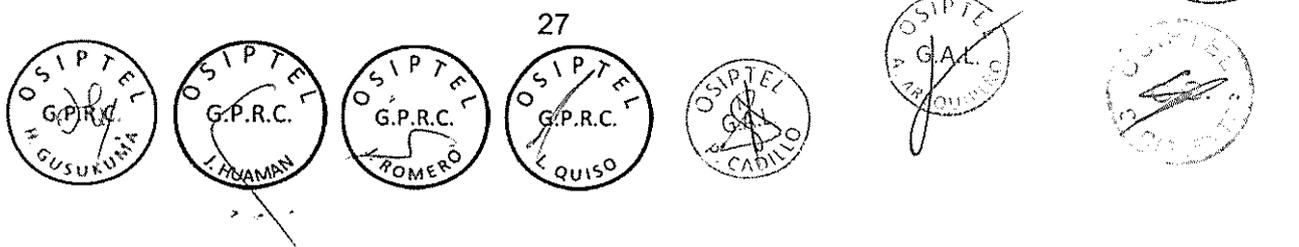
- (ii) Retribución variable: Monto que cada Concesionario Fijo y Móvil deberá pagar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, por cada uno de los trámites realizados. Los trámites que derivan en el pago al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal son los siguientes:

- Consulta previa sobre la procedencia a la portabilidad: Se refiere a la consulta realizada por el Concesionario Receptor al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal respecto de un número telefónico, de manera previa a la tramitación de su solicitud de portabilidad, y destinada a conocer si dicho número puede ser portado.

La retribución variable por consulta previa sobre la procedencia a la portabilidad será pagada por el Concesionario Receptor, fijo o móvil, que realizó la consulta al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal. En caso la consulta previa no sea contestada por el Concesionario Cedente, éste deberá pagar la retribución variable correspondiente al trámite respectivo, sin perjuicio de la sanción que resulte aplicable. Dicha retribución variable será por número telefónico consultado y tendrá un precio equivalente al 30% de la retribución variable por tramitación efectiva de una solicitud de portabilidad.

- Tramitación efectiva de una solicitud de portabilidad: Se refiere a la solicitud de portabilidad que fue declarada procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal. Dicha tramitación implica que el abonado pudo ejercer su derecho y cambió de operador manteniendo su número telefónico.

La retribución variable por tramitación efectiva de una solicitud de portabilidad será pagada por el Concesionario Receptor, fijo o móvil, que ingresó la solicitud de portabilidad al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.



Dicha retribución variable será por cada número efectivamente portado. El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal puede otorgar descuentos por volumen en función a la cantidad de números efectivamente portados. En este caso, para la determinación de la retribución variable por la tramitación efectiva de una solicitud de portabilidad, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal deberá de considerar, de forma independiente, la cantidad de números efectivamente portados en el servicio de telefonía fija y servicio móvil.

- **Rechazo de una solicitud de portabilidad:** Se refiere a la solicitud de portabilidad que fue rechazada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal por el incumplimiento de algunos de los supuestos anteriormente señalados en el artículo 22 de la presente norma. Este rechazo implica que el abonado no pudo ejercer su derecho y no cambió de operador manteniendo su número telefónico. Este rechazo podrá ser subsanado, iniciándose nuevamente el procedimiento de portabilidad.

La retribución variable por rechazo de una solicitud de portabilidad será pagada por el Concesionario Receptor, fijo o móvil, que ingresó la solicitud de portabilidad al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal. En caso que el rechazo se produzca porque el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal no pudo conectarse a la Base de Datos del Concesionario Cedente, por razones atribuibles a éste último, dicha retribución será pagada por el Concesionario Cedente.

Dicha retribución variable será por cada número cuya solicitud de portabilidad fue rechazada y tendrá un precio equivalente al 30% de la retribución variable por tramitación efectiva de una solicitud de portabilidad.

- **Retorno de portabilidad:** Se refiere proceso de retorno del número telefónico al Concesionario Asignatario de acuerdo a lo establecido en el Capítulo III de la presente norma.

La retribución variable por retorno de portabilidad será pagada por el Concesionario Receptor, fijo o móvil, al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal. Dicha retribución variable será por cada retorno de portabilidad y tendrá un precio equivalente al 30% de la retribución variable por tramitación efectiva de una solicitud de portabilidad.

Los valores máximos para la retribución fija periódica mensual y para la retribución variable por tramitación efectiva de una solicitud de portabilidad serán definidos como parte del proceso de selección del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal. Las retribuciones referidas en los numerales (i) y (ii) del presente artículo son las únicas que los concesionarios deberán pagar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal por la implementación, operación y mantenimiento de la base de datos centralizada principal.

Adicionalmente, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal deberá recibir una retribución de las empresas, distintas a los concesionarios de servicios



públicos de telecomunicaciones, que tengan acceso a la información de numeración portada, de acuerdo a lo previsto en el artículo 40.

## TÍTULO VI COMITÉ DE PORTABILIDAD

### Artículo 49.- Conformación.

El Comité de Portabilidad estará integrado por los siguientes miembros:

- Un representante del OSIPTEL.
- Un representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Un representante por cada grupo de concesionarios del servicio de telefonía fija y móvil que tengan vinculación directa o indirecta y que, en conjunto, posean una participación mayor al 1% del total de líneas en servicio de telefonía fija y móvil.
- Un representante de los concesionarios del servicio de telefonía fija y móvil con participación menor o igual al 1% del total de líneas de telefonía fija y móvil en servicio, respectivamente; y de los concesionarios del servicio de telefonía fija y móvil que, sin tener líneas en servicio, hayan suscrito a la fecha de entrada en vigencia de la presente norma, un contrato con el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

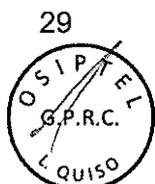
Para la conformación del Comité de Portabilidad se seguirán los siguientes criterios:

- La cantidad de líneas en servicio del servicio fijo y móvil a ser considerada para la designación de los miembros del Comité de Portabilidad será aquella publicada por el OSIPTEL en función a la información agregada reportada por los respectivos concesionarios, al semestre inmediato anterior a la fecha de conformación del citado Comité.
- Para efectos de lo anteriormente dispuesto, la existencia de vinculación directa o indirecta se determina de acuerdo a las normas especiales sobre vinculación y grupos económicos, aprobadas mediante Resolución SBS N° 445-2000 y Resolución CONASEV N° 090-2005-EF- 94.10, y sus modificatorias.
- La designación del miembro del Comité de Portabilidad en representación del OSIPTEL y su respectivo suplente será realizada a través de una Resolución de Presidencia dentro de los cinco (5) días hábiles desde la fecha de entrada en vigencia de la presente norma.
- Los Concesionarios Fijos, los Concesionarios Móviles y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones contarán con cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente norma, para designar a sus representantes y respectivos suplentes ante el OSIPTEL.

El Comité de Portabilidad se instalará con los representantes designados, en el día hábil siguiente de vencido el plazo señalado en el párrafo precedente.

Las Entidades que no designen sus representantes dentro del plazo antes señalado, deberán sujetarse a los acuerdos tomados por el Comité de Portabilidad.

La Presidencia del Comité de Portabilidad estará a cargo del representante del OSIPTEL.



### Artículo 50.- Funciones.

El Comité de Portabilidad tendrá las siguientes funciones:

- a) Elegir a la entidad que administrará la base de datos de la portabilidad numérica del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija.
- b) Elaborar un cronograma de trabajo detallado en donde se establezca claramente:
  - El plazo para el proceso de selección.
  - El plazo para las implementaciones que se requieran realizar.
  - El plazo y detalle de pruebas a ser realizadas para verificar el interfuncionamiento de los sistemas en las distintas etapas del proceso de portabilidad.
- c) Realizar el seguimiento de la suscripción de los contratos entre los distintos Concesionarios Móviles, Concesionarios Fijos y el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.
- d) Efectuar el seguimiento de la implementación que tengan que realizar los distintos concesionarios y el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.
- e) Realizar el seguimiento de las pruebas que validen que efectivamente los procesos y el encaminamiento de las llamadas se realizarán en forma adecuada.
- f) Efectuar el seguimiento a la portabilidad.
- g) Coordinar la solución de problemas que se pudieran presentar en el primer año de funcionamiento de la Base de Datos Centralizada Principal.
- h) Otras que determine el OSIPTEL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

El Comité de Portabilidad se encargará de seleccionar a una entidad independiente, que no se encuentre vinculada a ningún Concesionarios Móvil o Concesionarios Fijo.

El Comité ejecutará sus actividades con sujeción a los principios de no discriminación e igualdad de acceso, respetando las normas sobre libre y leal competencia.

### Artículo 51.- Plazo para realizar el proceso de selección.

El Comité de Portabilidad tendrá un plazo de sesenta (60) días calendario, contados desde la fecha de su instalación, para seleccionar a la entidad que se hará cargo de la Administración de la Base de Datos Centralizada Principal. Este plazo es prorrogable mediante Resolución de Consejo Directivo hasta por un máximo de treinta (30) días calendario adicionales.

### Artículo 52.- Mecanismo de adopción de acuerdos.

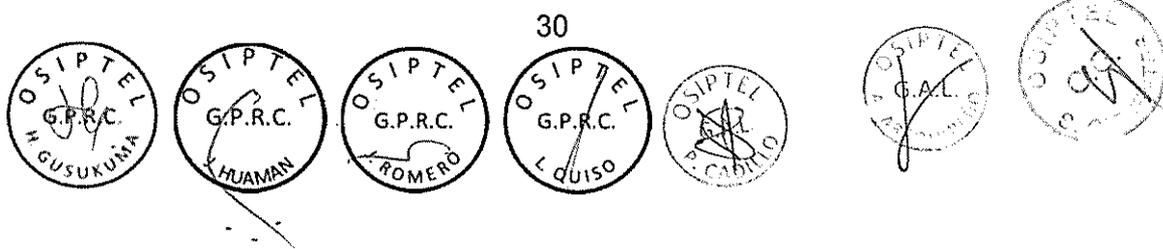
Las reuniones del Comité de Portabilidad serán convocadas por su Presidente.

Cada representante del Comité de Portabilidad tiene voz y voto para la adopción de acuerdos. En cada reunión, los acuerdos serán adoptados por unanimidad, respecto de la totalidad de los representantes que asistan a dicha reunión. En caso de no existir unanimidad en la votación, la Presidencia del Comité de Portabilidad adoptará el acuerdo que corresponda.

Las Entidades cuyos representantes no asistan a una determinada reunión deberán sujetarse a los acuerdos adoptados en la misma.

### Artículo 53.- Plazo de permanencia del Comité de Portabilidad.

El Comité de Portabilidad tendrá un plazo de permanencia indeterminado.



## TÍTULO VII PROCESO DE DIFUSIÓN

### Artículo 54.- Mecanismos de Difusión Permanentes.

Para el proceso de difusión de la portabilidad numérica los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos, según corresponda, utilizarán como mínimo los siguientes mecanismos, conforme a lo dispuesto para cada uno de ellos en los siguientes artículos de la presente norma:

- (i) Información a través de la página web.
- (ii) Información a través de redes sociales.
- (iii) Información a través de los servicios de información y asistencia.
- (iv) Información a través de las oficinas o centros de atención y puntos de venta.
- (v) Información a través de mensajes cortos de texto.
- (vi) Información a ser incluida en los recibos telefónicos.
- (vii) Información a través de locuciones.

### Artículo 55.- Mecanismos de difusión temporales.

Para el proceso de difusión de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija, los Concesionarios Fijos utilizarán como mínimo los siguientes mecanismos:

- (i) Campaña publicitaria en televisión, radio y prensa escrita.
- (ii) Volantes informativos.

### Artículo 56.- Mensaje.

El mensaje que será utilizado en los diferentes mecanismos de difusión para la portabilidad numérica será definido por el OSIPTEL y comunicado a través de la Gerencia General a los Concesionarios Fijos y Móviles.

### Artículo 57.- Información a través de la página web.

Los Concesionarios Móviles y Concesionarios Fijos deberán incluir en su página web institucional, en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" previsto en el artículo 8 de las Condiciones de Uso, la información sobre la portabilidad numérica.

Por un período de seis (6) meses los Concesionarios Móviles y Fijos deberán incluir en su página web institucional un banner (imagen) que vincule la información sobre la portabilidad numérica. El banner (imagen) deberá estar ubicado en la página de inicio relativa a la información del servicio público móvil y de telefonía fija, a efectos de no generar confusión al abonado y con un tamaño adecuado para ser localizado fácilmente por los usuarios visitantes. El banner no podrá ser una ventana emergente (pop-up):

- En el caso, del servicio público móvil esta información será incluida desde la fecha de inicio de operación del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.
- En el caso del servicio de telefonía fija esta información será incluida desde la fecha establecida para el Plan de Información al Público, en el Plan General de Implementación de la Portabilidad Numérica en el Servicio de Telefonía Fija.



**Artículo 58.- Información a través de las redes sociales.**

Los Concesionarios Móviles y Concesionarios Fijos deberán difundir al menos una vez cada semestre en sus cuentas de redes sociales, de contar con éstas, el mensaje informativo definido por el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica.

**Artículo 59.- Información a través de los servicios de información y asistencia.**

Los servicios de información y asistencia de los Concesionarios Móviles y Concesionarios Fijos deberán proporcionar información sobre la portabilidad numérica a todos los usuarios que lo soliciten. Para dar respuesta a las consultas realizadas por los usuarios, no podrán utilizar una locución automática.

**Artículo 60.- Información a través de las oficinas o centros de atención y puntos de venta.**

Los Concesionarios Móviles y Concesionarios Fijos deberán informar sobre la portabilidad numérica a todos los usuarios que lo soliciten en sus oficinas y centros de atención.

Los Concesionarios Fijos a partir de la fecha de inicio de la portabilidad numérica deberán:

- (i) Emitir el spot televisivo en sus oficinas o centros de atención que cuenten con circuito cerrado de televisión.
- (ii) Exhibir banderolas o afiches en un lugar visible de todas las oficinas o centros de atención.
- (iii) Poner a disposición de los usuarios los volantes informativos en las oficinas o centros de atención y puntos de venta, a partir de su lanzamiento en medios masivos.

**Artículo 61.- Información a través de mensajes cortos de texto.**

Los Concesionarios Móviles enviarán con periodicidad semestral a todos sus abonados postpago, control y prepago, mensajes cortos de texto con la información que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica.

Los Concesionarios Fijos cuya red permita la comunicación a través de mensajes cortos de texto, enviarán con periodicidad semestral a todos sus abonados postpago, control y prepago, los referidos mensajes con la información que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica.

**Artículo 62.- Información a ser incluida en los recibos telefónicos.**

Los Concesionarios Fijos, con periodicidad semestral, incluirán en los recibos telefónicos (impresos y electrónicos) de todos sus abonados postpago y control, el mensaje informativo que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica.

Los Concesionarios Fijos que remitan información a sus abonados sobre portabilidad numérica a través de los mensajes cortos de texto del servicio de telefonía fija, no estarán obligados a incluir el mensaje informativo en los recibos telefónicos de dichos abonados.



**Artículo 63.- Información a través de locuciones.**

Los Concesionarios Fijos enviarán con periodicidad semestral a todos sus abonados prepago, una locución con un mensaje informativo que defina el OSIPTEL sobre la portabilidad numérica.

Los Concesionarios Fijos que remitan información a sus abonados sobre portabilidad numérica a través de los mensajes cortos de texto o incluida en el recibo del servicio de telefonía fija, no estarán obligados a enviar el mensaje informativo mediante locución para dichos abonados.

**Artículo 64.- Campaña publicitaria en televisión, radio y prensa escrita.**

Los Concesionarios Fijos realizarán una campaña publicitaria en televisión, radio y prensa escrita que asegure un impacto adecuado y utilice medios de comunicación de alcance nacional.

Las piezas publicitarias incluirán el spot televisivo, radial y el diseño gráfico con el contenido para el aviso de prensa, los volantes informativos y las banderolas.

El arte final de los volantes y banderolas así como la pauta en medios de comunicación y la fecha de inicio de la campaña serán definidos por el OSIPTEL y comunicados a través de la Gerencia General a los Concesionarios Fijos.

El spot televisivo, radial y el diseño gráfico con el contenido para el aviso de prensa, serán comunicados por la Gerencia General a los Concesionarios Fijos.

Los costos de la pauta en medios de comunicación serán cubiertos por los Concesionarios Fijos de acuerdo a lo que el OSIPTEL determine. La distribución de los costos será comunicada a los Concesionarios Fijos mediante una comunicación de Gerencia General.

**Artículo 65.- Aprobación de material de difusión.**

El material de difusión deberá elaborarse considerando el mensaje definido por el OSIPTEL.

La Gerencia General del OSIPTEL aprobará el material de difusión. De ser el caso, la Gerencia General del OSIPTEL solicitará a los Concesionarios Fijos y Móviles la realización de modificaciones o precisiones al material de difusión, las mismas que deberán ser efectuadas dentro de los plazos que la solicitud determine.

**Artículo 66.- Listado de Preguntas.**

El OSIPTEL pondrá a disposición de los Concesionarios Fijos y Móviles un listado de preguntas y respuestas sobre la portabilidad numérica el cual deberá ser obligatoriamente:

- (i) Utilizado en los servicios de información y asistencia,
- (ii) Utilizado en las oficinas o centros de atención y puntos de venta, y
- (iii) Ubicado en la página web de los Concesionarios Fijos y Móviles.



**TITULO VIII  
RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

**Artículo 67.- Régimen de Infracciones y Sanciones.**

En el Anexo N° 2 se establece el régimen de infracciones y sanciones aplicable a la presente norma.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

**Primera.-** La información a través de mensajes cortos de texto, recibos telefónicos impresos o electrónicos, y locuciones, a la que se hace referencia en los artículos 61, 62 y 63, deberá ser enviada por los Concesionarios Fijos y Móviles a sus abonados, según corresponda, una vez por cada semestre calendario.

**Segunda.-** Los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos deberán informar al OSIPTEL en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contabilizado a partir del día siguiente de la entrada en vigencia de la presente disposición; la designación del personal responsable para el Canal de Coordinación de Portabilidad, de acuerdo a lo siguiente:

| <b>Servicio Público Móvil</b> |                              |                           |                           |                              |                           |                           |
|-------------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>Nombre de la empresa</b>   | <b>Representante Titular</b> |                           |                           | <b>Representante Alterno</b> |                           |                           |
|                               | <b>Nombre completo</b>       | <b>Correo electrónico</b> | <b>Teléfono</b>           | <b>Nombre completo</b>       | <b>Correo electrónico</b> | <b>Teléfono</b>           |
|                               |                              |                           | Fijo:.....<br>Móvil:..... |                              |                           | Fijo:.....<br>Móvil:..... |

| <b>Servicio de Telefonía Fija</b> |                              |                           |                           |                              |                           |                           |
|-----------------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <b>Nombre de la empresa</b>       | <b>Representante Titular</b> |                           |                           | <b>Representante Alterno</b> |                           |                           |
|                                   | <b>Nombre completo</b>       | <b>Correo electrónico</b> | <b>Teléfono</b>           | <b>Nombre completo</b>       | <b>Correo electrónico</b> | <b>Teléfono</b>           |
|                                   |                              |                           | Fijo:.....<br>Móvil:..... |                              |                           | Fijo:.....<br>Móvil:..... |

La información recopilada del personal designado por los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos; así como del personal designado por el OSIPTEL para el Canal de Coordinación, será comunicada por este último a todos los concesionarios que participan de la portabilidad y al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de vencido el plazo establecido en el párrafo precedente.

En caso se requiera realizar alguna actualización o modificación de la información del personal designado para el Canal de Coordinación, ésta deberá ser comunicada



previamente al OSIPTEL. La citada actualización o modificación será comunicada por el OSIPTEL a todos los concesionarios que participan de la portabilidad y al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir de la recepción de la comunicación de actualización o modificación respectiva.



35



**Anexo 1- Formato de Solicitud de Portabilidad  
(Formato de Referencia)**

**SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

|  |  |
|--|--|
| <b>Solicitud N°:</b>   |  |
| <b>Departamento en el cual se presenta la solicitud<sup>1</sup>:</b> |  |

*1/Incluir código de departamento según el Plan Técnico Fundamental de Numeración.*

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Fecha de recepción:</b> |  |
| <b>Hora de recepción:</b>  |  |

**DATOS DEL ABONADO**

|  |  |               |  |
|--|--|---------------|--|
| <b>Nombre del abonado (persona natural o jurídica)</b> |  |               |  |
| <b>Nombre del representante legal (de ser el caso)</b> |  |               |  |
| <b>Tipo (DNI, Carnet de Extranjería, RUC u otro)</b>   |  | <b>Número</b> |  |
| <b>Correo electrónico (opcional)</b>                   |  |               |  |
| <b>Teléfono de consulta (opcional)</b>                 |  |               |  |

**DATOS DE LOS NÚMEROS A PORTAR**

|   |              |  |
|---|--------------|--|
| <b>Concesionario cedente</b>              |              |  |
| <b>Servicio Telefónico (fijo o móvil)</b> | <b>Fijo</b>  |  |
|   | <b>Móvil</b> |  |

| <b>Números Telefónicos</b> | <b>Modalidad de pago con el Cedente</b> | <b>Modalidad de pago con el Receptor</b> | <b>Cantidad de números</b> | <b>¿Cliente especial?</b> |
|----------------------------|---|--|----------------------------|---------------------------|
|                            |   |  |                            |                           |
|                            |   |  |                            |                           |
|                            |   |  |                            |                           |

*Modalidad: Prepago (sin recibo) o postpago (con recibo).*



**DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO**

Declaro tener conocimiento sobre lo siguiente:

|  | <b>A MARCAR POR EL ABONADO</b> |
|--|--------------------------------|
| con la portabilidad doy por concluido mi contrato con mi actual empresa operadora del servicio de telefonía fija o móvil por lo que dejo sin efecto las tarifas y condiciones contratadas con dicha empresa; y contrato a una nueva empresa operadora con nuevas condiciones (precio, minutos incluidos, etc.), manteniendo los mismos números señalados anteriormente.  |                                |
| el trámite de portabilidad es gratuito y demora 24 horas desde la presentación de esta solicitud (excepto cuando voy a portar más de 10 números). La portación de números del servicio de telefonía fija está sujeta a la instalación previa del nuevo servicio.   |                                |
| si voy a portar mi número del servicio de telefonía fija, mi nueva empresa operadora debe confirmarme que tiene facilidades técnicas para darme el servicio.   |                                |
| puedo utilizar mi equipo terminal (equipo telefónico), a menos que éste no sea compatible con la red de la nueva empresa operadora.  |                                |
| si estoy portando números del servicio móvil, el cambio de empresa operadora se efectuará así no haya recogido el chip y/o equipo de mi nueva empresa. Si mi solicitud es presencial, mi nueva empresa operadora tiene la obligación de darme el chip en el momento de la firma de mi nuevo contrato (hasta 10 números portados).  |                                |
| si he contratado el servicio de telefonía fija con mi actual empresa operadora a un plazo forzoso que todavía no acaba, y decido portar mi número, dicha empresa podría cobrarme penalidades derivadas de terminar mi contrato antes del vencimiento de dicho plazo forzoso. La penalidad debe estar incluida en mi contrato.  |                                |
| que mi último recibo telefónico puede no incluir montos por servicios brindados después de la emisión de dicho recibo; montos que pueden ser cobrados posteriormente y cuya falta de pago puede implicar que mi actual empresa operadora solicite a mi nueva empresa la suspensión por 30 días de mi servicio telefónico.  |                                |
| la portabilidad se refiere únicamente al servicio telefónico (móvil o fijo) y no a otros servicios (internet, TV cable, larga distancia) que podrían brindarse conjuntamente con mi servicio telefónico (paquetes), por lo que al terminar mi contrato de servicio telefónico (fijo o móvil), los otros servicios seguirán siendo brindados y cobrados por mi actual empresa operadora de internet, TV cable, larga distancia, pero tal vez en condiciones tarifarias diferentes; teniendo el derecho de resolver también dichos contratos y contratar los mismos, de ser el caso, a mi nueva empresa operadora. |                                |
| mi servicio telefónico puede verse afectado por un plazo máximo de tres (3) horas mientras dure el cambio de mi actual empresa operadora a mi nueva empresa (entre las 0:00 am y 6:00 am).   |                                |

**Firma del Abonado:**

**Documento legal de identificación:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**ANEXO 2**  
**RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

|   | INFRACCIÓN   | SANCIÓN |
|---|--|---------|
| 1 | El Concesionario Receptor que no cumpla con incluir en el Formato de Portabilidad el contenido mínimo obligatorio establecido en el Anexo 1 del presente reglamento, conforme al tipo de servicio que ofrece y al mecanismo que emplee para recibir la solicitud de portabilidad; incurre en infracción leve (numeral 16 del Artículo 2, concordado con el Artículo 9).  | LEVE    |
| 2 | El Concesionario Receptor que realice la portabilidad numérica de un número telefónico del servicio de telefonía fija hacia el servicio público móvil, o viceversa; incurrirá en infracción grave (Artículo 3).  | GRAVE   |
| 3 | El Concesionario Receptor que no cumpla con informar al abonado solicitante, antes de iniciar el proceso de portabilidad: (i) sobre la gratuidad del proceso, y/o (ii) plazo máximo del proceso, y/o (iii) requisitos que debe cumplir para presentar la solicitud de portabilidad, dependiendo de la modalidad de contratación con que cuenta, y/o (iv) sobre las características, tecnología empleada, modalidades, alcances y limitaciones o restricciones, así como las condiciones económicas del servicio ofrecido, y/o (v) sobre la posibilidad de utilizar el equipo terminal, siempre que sea compatible con su red y no tenga restricciones de acceso, y no se encuentre en calidad de alquiler o comodato, y/o (vi) sobre la existencia de facilidades técnicas, lo cual, entre otra información, incluye la cobertura, para el caso del servicio público móvil, y/o (vii) sobre la posibilidad de que existan cobros correspondientes a las obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente, y/o (viii) sobre la posibilidad de que existan cobros correspondientes a las penalidades u otras obligaciones, que se generen como consecuencia de la terminación anticipada del contrato, y/o (ix) sobre la posibilidad de que a los treinta (30) días calendario de deshabilitado el servicio en la red del Concesionario Cedente, éste pueda solicitar la suspensión del servicio por un plazo máximo de treinta (30) días calendario, por mantener el abonado obligaciones económicas exigibles con el Concesionario Cedente, y/o (x) que el proceso de portabilidad se refiere únicamente al servicio público móvil o al servicio de telefonía fija y no a otros servicios por lo que podrían mantenerse facturaciones y cobros de estos otros servicios por parte del Concesionario Cedente, y/o (xi) la baja del servicio de telefonía fija no implica la baja de otros servicios empaquetados que fueran contratados, y que en este supuesto no requiere celebrar un nuevo contrato por los servicios que decide mantener con el Concesionario Cedente, y/o (xii) sobre la posibilidad de contratar al Concesionario Receptor el servicio de telefonía fija empaquetado con otros servicios y que en este supuesto, el abonado deberá solicitar al Concesionario Cedente la baja de los otros servicios, y/o (xiii) de decidir el abonado mantener los otros servicios, distintos al servicio de telefonía fija con el Concesionario Cedente, sobre la necesidad de tomar conocimiento de las condiciones a ser aplicadas, y/o (xiv) si está preseleccionado con un concesionario del servicio portador de larga distancia o cuenta con planes de larga distancia contratados a un tercer operador, que tiene una relación de interconexión con el Concesionario Receptor, que la ejecución de la portabilidad no da de baja a las referidas relaciones contractuales, y | LEVE    |



|    | INFRACCIÓN  | SANCIÓN |
|----|---|---------|
|    | de no ser este el caso, que el abonado podrá preseleccionar nuevamente su número telefónico a uno de los operadores de larga distancia con los cuales el Concesionario Receptor tienen una relación de interconexión, y/o (xv) sobre la posibilidad de ver afectado su servicio por un máximo de tres (3) horas durante la ventana de cambio, y/o (xvi) que al momento de ejecutarse la ventana de cambio, el abonado perderá los saldos prepago, el tráfico incluido en los planes tarifarios no consumidos, así como cualquier otro beneficio asociado a la línea telefónica, que se ha portado que haya sido brindado por el Concesionario Cedente, y/o (xvii) si el abonado se encuentra utilizando un equipo terminal en calidad de alquiler o comodato, deberá devolverlo al Concesionario Cedente de acuerdo a lo establecido en el contrato respectivo, y/o (xviii) que la ejecución de la portabilidad es independiente a la entrega del equipo terminal y/o sim card, incurrirá en infracción leve (Artículo 5) |         |
| 4  | El Concesionario Receptor que tramite una solicitud de portabilidad del servicio público móvil sin contar con facilidades técnicas para la provisión del servicio, incurrirá en infracción grave (Artículo 6).  | GRAVE   |
| 5  | El Concesionario Receptor que haya recibido una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas, sin haber dejado constancia expresa en la solicitud de que ésta será tramitada sólo si posteriormente determina que existen facilidades técnicas; incurrirá en infracción grave (Artículo 6).   | GRAVE   |
| 6  | El Concesionario Receptor que haya recibido una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas, que no determine la existencia o no de facilidades técnicas dentro de: (a) cinco (5) días hábiles siguientes, cuando el solicitante sólo requiera líneas telefónicas, o (b) quince (15) días hábiles siguientes, cuando el solicitante requiera líneas telefónicas asociadas a servicios conexos y/o complementarios relacionados con soluciones de comunicación específicas; incurrirá en infracción leve (Artículo 6).  | LEVE    |
| 7  | El Concesionario Receptor que tramite e ingrese en el Registro de Solicitud de Portabilidad, una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija, de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas; incurrirá en infracción grave (Artículo 6).   | GRAVE   |
| 8  | El Concesionario Receptor que haya recibido una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas, y que luego de realizar la verificación y concluir que sí existen facilidades técnicas, no cumpla con tramitar e ingresar la solicitud recibida en el Registro de Solicitud de Portabilidad, como máximo al día hábil siguiente de realizada la verificación correspondiente; incurrirá en infracción grave (Artículo 6).   | GRAVE   |
| 9  | El Concesionario Receptor que haya recibido una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas, que dentro del mismo plazo con el que cuenta para realizar la respectiva verificación, no cumpla con comunicar al abonado y registrar la comunicación en la que le informe sobre la inexistencia de facilidades técnicas; incurrirá en infracción leve (Artículo 6).  | LEVE    |
| 10 | El Concesionario Cedente que no cumpla con proporcionar al abonado que lo solicite la siguiente información: (i) el procedimiento   | LEVE    |



|    | INFRACCIÓN   | SANCIÓN |
|----|--|---------|
|    | de desbloqueo del equipo terminal y, de ser el caso, el código para realizar dicho desbloqueo, y/o (ii) las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado del servicio de telefonía fija, en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios, y/o (iii) el importe a ser pagado por el abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal, y/o (iv) en caso el abonado cuente con servicios empaquetados, sobre 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; incurrirá en infracción leve (Artículo 7). |         |
| 11 | El Concesionario Cedente que no cumpla con proporcionar al abonado la información a la que se encuentra obligado en virtud del artículo 7, a través del medio elegido por el abonado (canal de atención telefónico o presencial, o a través de correo electrónico); o que no cumpla con entregarla de manera inmediata al requerimiento del abonado, salvo que se trate de servicios empaquetados o de un Cliente Especial, en cuyo caso si no entrega la información como máximo hasta el día hábil siguiente de la solicitud; incurrirá en infracción leve (Artículo 7).   | LEVE    |
| 12 | El Concesionario Cedente que no cumpla con entregar gratuitamente al abonado, mediante un documento físico o electrónico, a elección del abonado, la información completa sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado del servicio de telefonía fija en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios, y/o sobre el importe a ser pagado por el abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal; o que no cumpla con conservar una constancia de dicha entrega por el medio elegido por el abonado (documento físico o electrónico); incurrirá en infracción leve (Artículo 7).  | LEVE    |
| 13 | El Concesionario Receptor que no cumpla con entregar al abonado una constancia de la presentación de su solicitud de portabilidad, que le permita al abonado acreditar la respectiva presentación; incurre en infracción leve (Artículo 8).  | LEVE    |
| 14 | El Concesionario Receptor que no utilice para la solicitud de portabilidad cualquiera de los mecanismos utilizados para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija, según corresponda; incurre en infracción grave (Artículo 8).  | GRAVE   |
| 15 | El Concesionario Fijo y/o Móvil que restrinja el ejercicio del derecho a la portabilidad mediante cualquier mecanismo que penalice la presentación de la solicitud de portabilidad o que de alguna otra manera implique el traslado de costos al abonado, incurrirá en infracción grave (Artículo 10).   | GRAVE   |
| 16 | El Concesionario Cedente Fijo que preste servicios empaquetados y que en caso de la baja del servicio de telefonía fija por portación del número, incumpla con prestar los otros servicios de manera continua e interrumpida cuando el abonado ha decidido mantenerlos, incurrirá en infracción grave (Artículo 11).   | GRAVE   |
| 17 | En el caso que la solicitud de portabilidad del servicio público móvil haya sido presentada en forma presencial, el Concesionario Receptor que no cumpla con poner a disposición del abonado el equipo terminal  | GRAVE   |



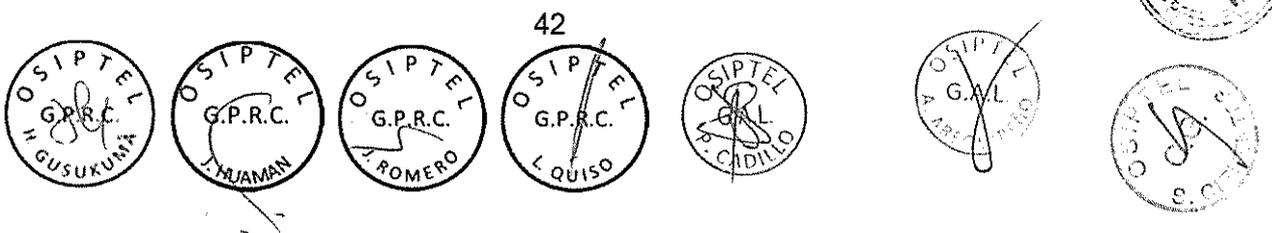
|    | INFRACCIÓN   | SANCIÓN |
|----|--|---------|
|    | y/o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, a excepción de los Clientes Especiales; incurre en infracción grave (Artículo 12).   |         |
| 18 | En el caso que la solicitud de portabilidad del servicio público móvil haya sido presentada en forma no presencial, el Concesionario Receptor que no cumpla con poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el o los lugares convenidos por ambas partes, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, a excepción de los Clientes Especiales; incurre en infracción grave (Artículo 12).   | GRAVE   |
| 19 | El Concesionario Cedente: que solicite la suspensión del servicio por obligaciones: (a) que no hayan adquirido la condición de exigibles desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico, o (b) cuya antigüedad sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; o (c) que de manera agregada, no superen los treinta soles (S/. 30), o que no informe al Concesionario Receptor el número de recibo o carta de cobranza, su fecha de vencimiento y el importe adeudado; o que no ponga en conocimiento del abonado la solicitud de suspensión en la misma fecha que fue requerida al Concesionario Receptor y con la misma información proporcionada a éste, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción; incurre en infracción grave (Artículo 13). | GRAVE   |
| 20 | El Concesionario Receptor que no cumpla con realizar la suspensión solicitada dentro de los dos (2) días hábiles de recibida la petición del Concesionario Cedente, salvo en el supuesto en que valide que el abonado tiene habilitado el número telefónico en su red hace más de dos (2) meses; incurre en infracción grave (numeral (iv) del Artículo 13).   | GRAVE   |
| 21 | Recibido el pago del importe adeudado, el reclamo por su facturación, cobro o por suspensión del servicio, el Concesionario Cedente que no cumpla con solicitar al Concesionario Receptor la reactivación del servicio en un plazo máximo de un (1) día hábil, incurre en infracción grave (numeral (vi) del Artículo 13).   | GRAVE   |
| 22 | El Concesionario Receptor que no cumpla con realizar la reactivación solicitada dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la petición del Concesionario Cedente, incurrirá en infracción leve (literal (v) del Artículo 13).   | LEVE    |
| 23 | El Concesionario Cedente que no permita a su anterior abonado que ejerció su derecho a la portabilidad numérica, la utilización para el pago de cualquier deuda que tenga con aquél, de algún canal de pago que sus actuales abonados utilizan para el pago de sus servicios; incurre en infracción grave (Artículo 13).   | GRAVE   |
| 24 | El Concesionario Cedente que no cumpla con retirar los cables existentes en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de ser solicitado, mediante comunicación escrita, en el supuesto que para la instalación del servicio el Concesionario Receptor requiera tal retiro, incurrirá en infracción grave (Artículo 16).  | GRAVE   |
| 25 | El Concesionario Cedente que no cumpla con dar respuesta a la Consulta Previa efectuada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada; incurre en infracción grave (Artículo 20).  | GRAVE   |



41



|    | INFRACCIÓN  | SANCIÓN   |
|----|---|-----------|
| 26 | El Concesionario Receptor que registre indebidamente una consulta previa en el Registro de Solicitud de Portabilidad, incurrirá en infracción leve (Artículo 20).   | LEVE      |
| 27 | El Concesionario Cedente que objete indebidamente una Consulta Previa de la solicitud de portabilidad; incurre en infracción grave (Artículo 20).   | GRAVE     |
| 28 | El Concesionario Cedente que declare procedente la consulta previa, y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico del servicio objeto de la consulta y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda; incurre en infracción grave (Artículo 20).   | GRAVE     |
| 29 | El Concesionario Cedente que remita información errónea, incompleta y/o inexacta al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal en el trámite de una Consulta Previa; incurre en infracción grave (Artículo 20).   | GRAVE     |
| 30 | El Concesionario Cedente que objete una Consulta Previa y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda; sin encontrarse en alguna de las excepciones previstas expresamente en el artículo 20; incurre en infracción grave (Artículo 20). | GRAVE     |
| 31 | El Concesionario Receptor que no cumpla con registrar la solicitud de portabilidad en el Registro de Solicitud de Portabilidad en forma inmediata a su presentación, incurrirá en infracción leve (Artículo 21).  | LEVE      |
| 32 | El Concesionario Receptor que ingrese una solicitud de portabilidad al Registro de Solicitud de Portabilidad sin haber celebrado previamente el respectivo contrato de abonado ni obtenido la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad por parte del abonado; incurrirá en infracción grave (Artículo 21).   | GRAVE     |
| 33 | El Concesionario Cedente que no cumpla con dar respuesta a la consulta efectuada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal respecto a la solicitud de portabilidad, en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada; incurre en infracción grave (Artículo 22).  | GRAVE     |
| 34 | El Concesionario Cedente que objete la solicitud de portabilidad, sin indicar el motivo, y/o en el caso de que la objeción sea por deuda del último recibo vencido sin indicar el monto adeudado y la fecha de vencimiento; incurre en infracción grave (Artículo 22).  | GRAVE     |
| 35 | El Concesionario Cedente que objete indebidamente una solicitud de portabilidad, incurrirá en infracción muy grave (Artículo 22).   | MUY GRAVE |
| 36 | El Concesionario Cedente que remita información errónea incompleta y/o inexacta al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal en el trámite de una Solicitud de Portabilidad; incurre en infracción muy grave (Artículo 22).  | MUY GRAVE |
| 37 | El Concesionario Cedente que no presente objeción a la solicitud de portabilidad y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico, y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda; incurre en infracción grave (Artículo 22).  | GRAVE     |



|    | INFRACCIÓN   | SANCIÓN |
|----|--|---------|
| 38 | El Concesionario Cedente que objete una solicitud de portabilidad y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud, y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda; sin encontrarse en alguna de las excepciones previstas expresamente en el artículo 22; incurre en infracción grave (Artículo 22).                                       | GRAVE   |
| 39 | En caso de producirse un rechazo por deuda respecto al último recibo y de haber cancelado el abonado la referida deuda el día anterior o el mismo día de presentada la solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor que envíe en forma inmediata al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, adjunto a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que no corresponda al pago de la deuda indicada por el Concesionario Cedente; incurre en infracción grave (Artículo 22). | GRAVE   |
| 40 | En el caso del servicio móvil, el Concesionario Receptor que como máximo a las 22:00 hrs. del mismo día en que el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal le comunica que la solicitud de portabilidad es procedente, no cumple con comunicar la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico en su red, incurrirá en infracción leve (Artículo 23).  | LEVE    |
| 41 | En el caso del servicio de telefonía fija, el Concesionario Receptor que como máximo a las 22:00 hrs. del día calendario siguiente de ejecutada la instalación del servicio no cumpla con comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico en su red, incurrirá en infracción leve (Artículo 23).   | LEVE    |
| 42 | El Concesionario Receptor que no cumpla con poner en conocimiento del abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio, mediante cualquier mecanismo que permita dejar constancia de la comunicación; incurrirá en infracción leve (Artículo 23).  | LEVE    |
| 43 | El Concesionario Cedente que no cumpla con deshabilitar el número telefónico en su red en la fecha y hora establecida, incurrirá en infracción grave (Artículo 23).  | GRAVE   |
| 44 | El Concesionario Receptor que no cumpla con habilitar el número telefónico en su red en la fecha y hora comunicada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, incurrirá en infracción grave, siempre que por tal motivo el servicio hubiera sido interrumpido por más de tres (3) horas (Artículo 23).   | GRAVE   |
| 45 | En el caso del servicio de telefonía fija, el Concesionario Receptor que comunique al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico en su red, sin haber realizado la instalación del servicio; incurrirá en infracción grave (Artículo 23).  | GRAVE   |
| 46 | El Concesionario Receptor o el Concesionario Cedente, según corresponda, que no cumpla con comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora dentro de la ventana de cambio en que procedió a habilitar y deshabilitar en su red el número telefónico portado, como máximo a las 08:00 horas del día programado para ejecutar la portabilidad; incurrirá en infracción leve (Artículo 24).   | LEVE    |



43



|    | INFRACCIÓN   | SANCIÓN   |
|----|--|-----------|
| 47 | El Concesionario Cedente que no cumpla con deshabilitar en su red el número telefónico portado durante la ventana de cambio, incluyendo la ejecución de todas las actividades necesarias que permitan el correcto encaminamiento de las llamadas hacia y desde el número telefónico portado desde y hacia la red del Concesionario Cedente; incurrirá en infracción grave (Artículo 24).   | GRAVE     |
| 48 | El Concesionario Receptor que no cumpla con poner en conocimiento del abonado el rechazo de la solicitud de portabilidad, en el mismo día que recibe la comunicación del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción, incurrirá en infracción leve (Artículo 26).   | LEVE      |
| 49 | El Concesionario Móvil o el Concesionario Fijo que no cumpla con implementar un Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica, ciñéndose a los formatos que se establecen en el Anexo 3; o que no cumpla con mantenerlo actualizado de forma inmediata y permanente; incurrirá en infracción grave (Artículo 29).  | GRAVE     |
| 50 | El Concesionario Receptor que no cumpla con comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico en su red, precisando si el motivo es por: (i) reclamo fundado por falta de consentimiento del abonado, o (ii) reclamo fundado por falta de cobertura; dentro del plazo de tres (3) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo; incurrirá en infracción leve (Artículo 33). | LEVE      |
| 51 | El Concesionario Cedente que no cumpla con poner en conocimiento del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado, y según le ha sido comunicado por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, la fecha y hora a partir de la cual el abonado podrá hacer uso de su servicio; incurrirá en infracción leve (Artículo 33).  | LEVE      |
| 52 | El Concesionario Receptor que no cumpla con deshabilitar el número telefónico en su red, del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado por acto administrativo consentido, firme o que causa estado, en la fecha y hora comunicada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal; incurrirá en infracción grave (Artículo 33).   | GRAVE     |
| 53 | El Concesionario Cedente que no cumpla con habilitar el número telefónico en su red del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento o por falta de cobertura fue declarado fundado por acto administrativo firme o que causa estado, en la fecha programada por el Concesionario Receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (3) horas, incurrirá en infracción grave (Artículo 33).   | GRAVE     |
| 54 | El Concesionario Fijo y/o Móvil que no cumpla con suscribir el correspondiente contrato con el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, dentro de los diez (10) días hábiles de concluido el proceso de selección, incurrirá en infracción muy grave (Artículo 42).   | MUY GRAVE |
| 55 | El Concesionario Fijo y/o Móvil que no cumpla con poner en conocimiento del OSIPTEL la modificación a su contrato modelo para su respectiva aprobación, en un plazo que no deberá exceder los treinta (30) días calendario desde su suscripción, incurrirá en infracción grave (Artículo 42).  | GRAVE     |

44



|    | INFRACCIÓN  | SANCIÓN |
|----|---|---------|
| 56 | El concesionario de la red donde se origina la comunicación que no cumpla con determinar la red de destino del abonado llamado, incurrirá en infracción grave (Artículo 43).  | GRAVE   |
| 57 | El concesionario de servicios públicos de telecomunicaciones que brinda servicio de transporte conmutado local y/o de larga distancia, que no cumpla con realizar todas las actividades que resulten necesarias a efectos de asegurar el correcto encaminamiento hacia o desde los números portados; incurrirá en infracción grave (Artículo 44).   | GRAVE   |
| 58 | El Concesionario Fijo y/o Móvil que no cumpla con brindar información sobre la portabilidad numérica a través de: (i) la página web, (ii) las redes sociales, (iii) los servicios de información y asistencia, (iv) las oficinas o centros de atención y puntos de venta, (v) mensajes cortos de texto, (vi) los recibos telefónicos, o (vii) locuciones, según lo dispuesto para cada uno de dichos medios por el presente reglamento; incurrirá en infracción leve (Artículo 54). | LEVE    |
| 59 | El Concesionario Fijo y/o Móvil que no cumpla con utilizar el listado de preguntas elaborado por el OSIPTEL en: (i) los servicios de información y asistencia, (ii) en las oficinas o centros de atención y puntos de venta y (iii) en la página web, incurrirá en infracción leve (Artículo 66).   | LEVE    |



45



**ANEXO 3: FORMATO PARA EL REGISTRO DE PROBLEMAS EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA**

**1. Posibles Rechazos Injustificados a Consultas Previas o a Solicitudes de Portabilidad.**

| N° de Registro | Concesionario Receptor (nombre) _____<br>- OSIPTEL |                         |                                |                         | Concesionario Cedente (nombre) _____          |  |                      | Fecha y Hora Solución [dd.mm.aaaa] [xx:yy] | Concesionario Receptor | Concesionario Receptor                     |
|----------------|--|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|---|--|----------------------|--|------------------------|--|
|                | Fecha y Hora de Reporte [dd.mm.aaaa] [xx:yy]       | Número(s) telefónico(s) | Concesionario Cedente (nombre) | Descripción del rechazo | Adjuntar archivo electrónico de sustento (1). | Fecha y Hora de respuesta [dd.mm.aaaa] [xx:yy] | Detalle de respuesta |  |                        |  |
|                |  |                         |                                |                         |   |  |                      |  | Conformidad            | Fecha y Hora Solución intervención OSIPTEL |

(1) Por ejemplo: constancia de pago, titularidad, etc.

**2. Posibles problemas para realizar o recibir: (i) llamadas salientes, (ii) llamadas entrantes, (iii) mensajería de texto, u (iv) otros problemas o dificultades.**

| N° de Registro | Concesionario Receptor (*) (nombre) _____<br>- OSIPTEL |                         |                                    |                                    | Concesionario involucrado (nombre) _____ |  |                      | Fecha y Hora Solución [dd.mm.aaaa] [xx:yy] | Concesionario Receptor (*) | Concesionario Receptor (*)                 |
|----------------|--|-------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--|--|----------------------|--|----------------------------|--|
|                | Fecha y Hora de Reporte [dd.mm.aaaa] [xx:yy]           | Número(s) telefónico(s) | Fecha de Ejecución de Portabilidad | Concesionario involucrado (nombre) | Descripción del problema (2).            | Fecha y Hora de respuesta [dd.mm.aaaa] [xx:yy] | Detalle de respuesta |  |                            |  |
|                |  |                         |                                    |                                    |  |  |                      |  | Conformidad                | Fecha y Hora Solución intervención OSIPTEL |

(\*) Nombre del Concesionario Receptor o del Concesionario que detecta el problema.

(2) Adjuntar:

- Log de la traza de la llamada (registro del evento de la llamada que permita verificar que el problema reportado no se encuentra en la red del Concesionario Receptor).
- Prueba de llamada (números de prueba y hora).

**NOTA:** El Concesionario Receptor deberá asegurarse antes de generar un registro de problemas, que ha verificado previamente las siguientes situaciones: (a) El número telefónico si se encuentra en el archivo diario de números portados proporcionado por el Administrador de la Base de Datos de Portabilidad, (b) En el caso del servicio público móvil: la sim card del abonado portado no está dañada, el equipo terminal móvil del abonado es compatible con la red del Concesionario Receptor, el equipo terminal móvil no presenta restricciones de acceso a otras redes del servicio público móvil y que el equipo terminal móvil del abonado no se encuentra en el Registro de Equipos Terminales Móviles reportados como robados o perdidos

