



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 166-2013-CD/OSIPTEL

Lima, 19 de diciembre de 2013.

MATERIA	Aprobación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija
---------	---

### VISTOS:

- (i) El Proyecto de Resolución y su Exposición de Motivos, presentado por la Gerencia General, que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, y;
- (ii) El Informe N° 917-GPRC/2013 que sustenta el proyecto de Resolución referido en el numeral precedente, con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

### CONSIDERANDO:

Que, acorde con lo señalado en el artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 044-2008-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 29 de diciembre de 2008, se aprobó el Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 014-2009-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 8 de abril de 2009, se incorporó el régimen sancionador al Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 028-2009-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 4 de julio de 2009, se incorporó los mecanismos y reglas que fueron utilizados en el proceso de difusión al Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 071-2009-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de diciembre de 2009, se modificó el Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles;

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1° de la Ley que establece el derecho de portabilidad numérica en los servicios de telefonía fija, Ley N° 29956,

publicada en el Diario Oficial El Peruano el 07 de diciembre de 2012, todo usuario del servicio de telefonía fija tiene derecho a mantener su número telefónico, aun cuando cambie de empresa operadora del servicio de telefonía fija;

Que, conforme a lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Transitoria de la citada Ley, en tanto entre en vigencia el derecho mencionado en el párrafo precedente, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el OSIPTEL determinarán las condiciones técnicas, económicas y administrativas que requiere la implementación de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija;

Que, mediante Decreto Supremo N° 016-2013-MTC, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 13 de diciembre de 2013, se aprobaron las Condiciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en el Servicio Público de Telefonía Fija y establecieron medidas complementarias para la aplicación de la Portabilidad Numérica;

Que, mediante Resolución Viceministerial N° 644-2013-MTC/03, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de diciembre de 2013, se aprobó el Plan General de Implementación de la Portabilidad Numérica en el Servicio Público de Telefonía Fija;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 093-2013-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 20 de julio de 2013, se publicó el Proyecto de Resolución que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica para el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía Fija, para que los interesados puedan presentar sus comentarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 094-2013-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 29 de julio de 2013, se dispuso la ampliación por un plazo de diez (10) días calendario adicionales, el plazo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 093-2013-CD/OSIPTEL, para la remisión de comentarios al Proyecto de Resolución que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica para el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía Fija;

Que, luego de la evaluación de los comentarios presentados por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y otros interesados en la portabilidad numérica, se consideró pertinente plantear modificaciones al proyecto de resolución que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica para el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía Fija;

Que, en ese sentido, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 137-2013-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 26 de octubre de 2013, se publicó el Proyecto de Resolución que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica para el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía Fija, para que los interesados puedan presentar sus comentarios;

Que, las empresas operadoras Americatel Perú S.A., América Móvil Perú S.A.C., Gilat To Home Perú S.A., Nextel del Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A., así como, el Consorcio C.E.I., Iconectiv y Mediafon, remitieron comentarios a la Resolución de Consejo Directivo N° 137-2013-CD/OSIPTEL, los cuales han sido debidamente evaluados por el OSIPTEL;

Que, en ese sentido, de acuerdo a las normas sobre transparencia, corresponde ordenar la publicación de la matriz de comentarios respectiva en la página web institucional del OSIPTEL;

En aplicación de las funciones previstas en el inciso i) del artículo 25° y en el inciso b) del artículo 75° del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 522;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Reglamento de Portabilidad Numérica para el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía Fija, conjuntamente con su Anexo 1 (Formato de Portabilidad) y Anexo 2 (Régimen de Infracción y Sanciones).

**Artículo Segundo.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano.

**Artículo Tercero.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente resolución, conjuntamente con el Reglamento referido en el Artículo Primero, así como su Exposición de Motivos y su Informe Sustentatorio N° 917-GPRC/2013, sean publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

**Artículo Cuarto.-** La presente resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese

**GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ**  
Presidente del Consejo Directivo

**REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA**  
**DEL 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 (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 emitido al abonado, correspondiente al número telefónico cuya portabilidad sea requerida. Esta deuda perderá la condición de deuda exigible si es pagada, si está garantizada hasta por el importe adeudado que figura en el último recibo a la fecha de la presentación de la solicitud de portabilidad o si 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 deberá ser debidamente completado por el abonado que solicita la portabilidad y entregado al Concesionario Receptor. El contenido mínimo obligatorio de este formato está establecido en el Anexo 1 que forma parte del presente reglamento.
17. **Norma de Atención de Reclamos:** Norma que establece los procedimientos de atención de reclamos.
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 podrá 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 emitido, 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°.

**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.
- 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.

Parte de la información anteriormente señalada será incluida en el Formato de Portabilidad y deberá ser suscrita por el abonado solicitante.

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

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. El Concesionario Receptor no podrá tramitar una solicitud de portabilidad si no existen las referidas facilidades técnicas.

El Concesionario Receptor deberá informar al abonado que desea contratar el servicio sobre la existencia o no de facilidades técnicas en un plazo:

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

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

El Concesionario Receptor 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 la factibilidad del desbloqueo del equipo terminal, y el procedimiento para realizarlo.
- ii) Sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado, en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios.

- iii) Sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de financiamiento del equipo terminal.
- 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 por el Concesionario Cedente, a través de los canales de información que habitualmente utiliza.

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

La solicitud de portabilidad será presentada por escrito y en forma presencial en el Formato de Portabilidad. El Concesionario Receptor deberá entregar al abonado una copia de su solicitud.

El Concesionario Receptor podrá habilitar otros mecanismos para la presentación de la solicitud de portabilidad, los cuales deberán ser previamente aprobados por el OSIPTEL.

Mediante un único formato puede solicitarse la portabilidad de varios números telefónicos a un solo Concesionario Receptor.

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

El Formato de Portabilidad será proporcionado por el Concesionario Receptor. El abonado que solicite la portabilidad deberá mostrar su documento legal de identificación.

Si el abonado actúa mediante representante se deberá mostrar copia del documento legal de identificación del representante y poder con firma legalizada ante notario público. No obstante, el Concesionario Receptor podrá aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito.

Si el abonado es una persona jurídica se deberá mostrar el documento legal de identificación del representante y el certificado de vigencia de poderes donde conste el poder otorgado debidamente actualizado.

Los Concesionarios fijos y móviles deberán emplear únicamente el Formato de Portabilidad establecido en el Anexo 1. Este formato 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. Los concesionarios están prohibidos 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.

El periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad respecto del mismo número telefónico será de dos (2) meses. Dicho plazo será computado a partir de la fecha de habilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor.

**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.

La terminación del contrato con el Concesionario Cedente se aplicará incluso si el contrato está sujeto a plazo forzoso. De ser el caso, el abonado estará obligado a asumir las penalidades u otras obligaciones que se generen como consecuencia de la terminación anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso con el Concesionario Cedente, de acuerdo a lo expresamente pactado y de conformidad con la normativa vigente.

**Artículo 12°.- Entrega de equipo terminal y/o sim card.**

En el caso del servicio público móvil, el Concesionario Receptor deberá poner a disposición del abonado el equipo terminal o sim card en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente.

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

El abonado tiene un plazo máximo de 1 mes para recoger el equipo terminal o sim card, luego del cual, si los referidos equipos no han sido recogidos, el Concesionario Receptor podrá efectuar la baja del servicio pactado.

**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.

Transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario a partir de 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 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.
- (ii) 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.
- (iii) El Concesionario Receptor realizará la suspensión solicitada dentro de los dos (02) 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.

- (iv) Recibido el pago del importe adeudado, el reclamo por su facturación, reclamo por cobro o por suspensión del servicio, el Concesionario Cedente contará con un plazo máximo de un (01) día hábil para 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.
- (v) 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.

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

El Concesionario Receptor deberá suscribir un contrato por la prestación del servicio con el abonado a más tardar el mismo día en que se presenta la solicitud de portabilidad.

La eficacia del contrato estará 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 por el Concesionario Receptor. La contratación del servicio estará sujeta a la existencia de facilidades técnicas en la red del Concesionario Receptor.

La modalidad de pago contratada con el Concesionario Cedente no condiciona la modalidad de pago que será 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 podrá efectuarse con anterioridad a la celebración del contrato, acorde con las Condiciones de Uso. Para tal efecto, el Concesionario Receptor podrá requerir la documentación que le otorgue una mayor seguridad.

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

La elección del plan tarifario por parte del abonado se encontrará supeditada a la oferta comercial y vigente para el servicio solicitado.

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

La realización de la portabilidad podrá implicar la interrupción del servicio por un periodo máximo de tres (03) 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 sábado entre las 00:00 y las 06:00 horas, a excepción de los días feriados.

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 deberán 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 telefónica 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 emitido por 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.

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

### **Artículo 19º.- 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 20º.- Consulta previa de la solicitud de portabilidad.**

El Concesionario Receptor podrá 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 podrá ser presentada por el abonado 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.

El Concesionario Receptor deberá 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 evaluará 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.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal consultará 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 emitido por 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.

La respuesta a esta consulta deberá ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de cinco (05) minutos. De presentar alguna objeción el Concesionario Cedente deberá indicar el motivo de la misma. En el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo emitido, deberá 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 comunicará al Concesionario Receptor que la portabilidad numérica sobre el número telefónico consultado será rechazada, caso contrario indicará que la portabilidad numérica sobre el número telefónico consultado será procedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal comunicará la respuesta sobre el número telefónico consultado al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de cinco (05) minutos de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado.

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

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

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

La solicitud de portabilidad podrá ser presentada por el abonado, como mínimo, en las Oficinas o Centros de Atención al Cliente, en el mismo horario de atención que los Concesionarios Fijos y Móviles utilizan para la prestación de sus distintos servicios. En forma inmediata, el Concesionario Receptor registrará en el Registro de Solicitud de Portabilidad la siguiente información:

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

El número correlativo de la solicitud será 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.

El Concesionario Receptor sólo podrá aceptar solicitudes de portabilidad numérica si cuenta con las facilidades técnicas para la prestación del servicio.

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

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evaluará la solicitud de portabilidad y la calificará 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 emitido por 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.

Para realizar la verificación de la información contenida en los literales (iii), (iv), (v), (vi), (vii), (viii) y (ix) el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal realizará 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 deberá ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de cinco (05) minutos de realizada.

De presentar alguna objeción el Concesionario Cedente deberá indicar el motivo de la misma. En el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo emitido, deberá indicar el monto adeudado del último recibo 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 rechazará la solicitud de portabilidad, caso contrario indicará 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 será declarada procedente.

El rechazo de la solicitud de portabilidad deberá ser comunicado por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de cinco (05) minutos 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 comunicará al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de cinco (05) minutos 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 enviará 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 corresponda al monto,

del último recibo, indicado como adeudado por el Concesionario Cedente. El Administrador de la Base de Datos renviará la copia de la constancia de pago al Concesionario Cedente y declarará procedente la solicitud de portabilidad.

#### **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 deberá 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 deberá 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 deberá realizarse como máximo a las 22:00 horas del día calendario siguiente de ejecutada la instalación del servicio.

Comunicada la fecha de ejecución de la portabilidad, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pondrá esta información a disposición de los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones, de lunes a sábado, como máximo a las 23:00 horas del mismo día en que recibe la comunicación del Concesionario Receptor, a excepción del domingo o feriado, en donde la referida información será puesta a disposición de los operadores como máximo a las 23:00 horas del día siguiente que corresponda.

La fecha de ejecución de la portabilidad será programada de lunes a sábado, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente de haberse puesto a disposición de los operadores la información señalada en el párrafo precedente, a excepción de los días feriados, en donde la ejecución de la portabilidad será programada entre las 00:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente que corresponda.

En el caso de Clientes Especiales, la ejecución de la portabilidad será programada de lunes a sábado, 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 señalada en el segundo párrafo, a excepción de los días feriados, en donde la ejecución de la portabilidad será programada entre las 00:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente que corresponda.

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, deberá 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 el Concesionario Receptor deberá poner en conocimiento del abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio.

#### **Artículo 24°.- 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 25°.- 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 26°.- Plazo del procedimiento para portar el número telefónico.**

La portabilidad numérica en el servicio público móvil se realizará en el plazo máximo de 24 horas de presentada la solicitud de portabilidad, salvo los casos en que la solicitud de portabilidad sea presentada el domingo o feriado, o el día previo a éstos. Para el caso de los Clientes Especiales, este proceso podrá tomar hasta cuatro días calendario, a excepción de los domingos o feriados en donde la portabilidad numérica se ejecutará al día hábil siguiente.

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 27°.- Canal de coordinación.**

Los Concesionarios Móviles, los Concesionarios Fijos y el Administrador de la Base de Datos Centralizada establecerán un canal de coordinación directa a fin de resolver en el menor plazo posible los inconvenientes que se puedan presentar durante la ejecución de la portabilidad.

### **Capítulo III**

#### **PROCEDIMIENTO DE RETORNO DEL NÚMERO TELEFÓNICO**

**Artículo 28°.- 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 deberá comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilitará el número telefónico en su red. Dicha comunicación se realizará mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo antes referido.

El Concesionario Receptor deberá realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir de realizada la comunicación señalada en el párrafo precedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pondrá 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 hábil siguiente de recibida la comunicación del Concesionario Receptor.

**Artículo 29º.- 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 deberá comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilitará el número telefónico en su red. Dicha comunicación se realizará mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo antes referido.

El Concesionario Receptor deberá realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir de realizada la comunicación señalada en el párrafo precedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pondrá 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 hábil siguiente de recibida la comunicación del Concesionario Receptor.

**Artículo 30º.- Retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado.**

Si el reclamo por falta de consentimiento del abonado en la solicitud de portabilidad se declara fundado por acto administrativo firme o que causa estado, el Concesionario Receptor deberá comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilitará el número telefónico en su red. Dicha comunicación se realizará mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo.

El Concesionario Receptor deberá realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir de realizada la comunicación señalada en el párrafo precedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pondrá 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 considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (03) horas, acorde con lo dispuesto en el artículo 15º.

El Concesionario Cedente pondrá en conocimiento al abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio.

## **Capítulo IV**

### **SOLUCIÓN DE RECLAMOS**

**Artículo 31º.- Reclamo por negativa a aceptar la solicitud de portabilidad.**

El abonado podrá cuestionar la negativa a aceptar 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 (03) días hábiles, contados desde el día siguiente de presentado el reclamo, y los recursos serán resueltos en quince (15) días hábiles.

**Artículo 32º.- 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 (02) 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 (03) días hábiles y el plazo máximo para la resolución de recursos por este concepto será de quince (15) días hábiles.

Declarado fundado el reclamo por acto administrativo firme o que causa estado, el Concesionario Cedente deberá poner en conocimiento del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal dicho resultado 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 33º.- 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 (02) meses, contados a partir de la ejecución de la portabilidad.

El plazo máximo para la resolución de los reclamos es de tres (03) días hábiles y el plazo máximo para la resolución de recursos por este concepto será de quince (15) días hábiles.

Declarado fundado el reclamo por acto administrativo 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.

**Artículo 34º.- 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. 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.

### **TÍTULO III**

#### **ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS CENTRALIZADA PRINCIPAL**

**Artículo 35º.- 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, a excepción de domingos o feriados.
- (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.

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 36°.- 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 37°.- 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 38°.- 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 tarificar 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 39°.- 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 40º.- 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 41º.- 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 42º.- 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.

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 35°.

## TÍTULO VI

### COMITÉ DE PORTABILIDAD

#### **Artículo 43°.- 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 (05) 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 (05) 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 44º.- 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 45°.- 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 46°.- 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 47°.- Plazo de permanencia del Comité de Portabilidad.**

El Comité de Portabilidad tendrá un plazo de permanencia indeterminado.

## TÍTULO VII

### PROCESO DE DIFUSIÓN

**Artículo 48°.- Mecanismos de difusión permanentes.**

Para el proceso de difusión de la portabilidad numérica los Concesionarios Móviles y los Concesionarios Fijos utilizarán como mínimo los siguientes mecanismos:

- (i) Información a través de la página web.
- (ii) Información a través de los servicios de información y asistencia.
- (iii) Información a través de las oficinas o centros de atención y puntos de venta.

Los Concesionarios Móviles continuarán brindando información sobre la portabilidad a través de estos tres (03) mecanismos.

Los Concesionarios Fijos iniciarán la provisión de información sobre portabilidad a través de estos tres (03) mecanismos a partir de 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 49°.- 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 50°.- Mensaje.**

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

**Artículo 51°.- 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 (06) 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 52°.- 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 53°.- 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 54°.- 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 55°.- Volantes informativos.**

Los Concesionarios Fijos entregarán a todos sus abonados postpago y control, volantes informativos que serán adjuntados a los recibos emitidos al segundo mes de la fecha de entrada en vigencia de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija y a los seis (06) meses posteriores de emitido el primer volante.

**Artículo 56°.- 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 57°.- 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 58°.- 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.-** Las disposiciones contenidas en los artículos 35° al 41°, y del 43° al 57° entrarán en vigencia a partir del día siguiente de publicado el presente reglamento. Entrará también en vigencia en la misma fecha el artículo 58° en lo relativo a las infracciones tipificadas en los numerales 34 al 40 del Anexo N° 2.

Las demás disposiciones entran en vigencia en la fecha que se determine en el marco del proceso de selección del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, para el inicio de operaciones de esta entidad.

**Segunda.-** Derogar a partir del día siguiente de publicado el presente reglamento las siguientes disposiciones:

- (i) Artículos 28° al 35° del Reglamento de Portabilidad en los Servicios Públicos Móviles, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2008-CD/OSIPTEL. Esta derogatoria no afecta la vigencia del contrato de la entidad que administra la Base de Datos Centralizada Principal de la portabilidad en los servicios públicos móviles, el cual se mantendrá en vigor de conformidad con sus propios términos y condiciones.
- (ii) Numerales 20 al 22 del Anexo 2 – Régimen Sancionador, del Reglamento de Portabilidad en los Servicios Públicos Móviles, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 014-2009-CD/OSIPTEL.

Las demás disposiciones de las precitadas Resoluciones de Consejo Directivo N° 044-2008-CD/OSIPTEL y N° 014-2009-CD/OSIPTEL, así como las Resoluciones de Consejo Directivo N° 028-2009-CD/OSIPTEL y N° 071-2009-CD/OSIPTEL, quedarán derogadas en la fecha que entren en vigencia la totalidad de disposiciones del presente reglamento, conforme al segundo párrafo de la Primera Disposición Complementaria.

## ANEXO 1

### FORMATO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD

#### SOLICITUD DE PORTABILIDAD

<b>Solicitud N°:</b>	
<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)<sup>1</sup></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>	

<sup>1</sup> / En el caso de persona natural se deberá mostrar el poder con firma legalizada ante notario público. En el caso de persona jurídica se deberá adjuntar el certificado de vigencia de poderes donde conste el poder otorgado.

#### DATOS DE LOS NÚMEROS A PORTAR

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

  

Números Telefónicos	Modalidad <sup>2</sup>	Cantidad de números	¿Cliente especial?

<sup>2</sup> / Modalidad: Prepago (sin recibo) o postpago (con recibo).

#### DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO

	<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 telefónicos señalados anteriormente.	
- el trámite de portabilidad es gratuito y demora 24 horas desde la presentación de esta solicitud (excepto los días domingos o feriados, o el día previo a éstos; o 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. 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 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, 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 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

	<b>INFRACCIÓN</b>	<b>SANCIÓN</b>
1	El Concesionario Receptor que no cumpla con incluir en el Formato de Portabilidad el contenido mínimo establecido en el Anexo 1 del presente reglamento, incurrirá en infracción leve (numeral 16 del Artículo 2°).	<b>LEVE</b>
2	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, (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 con el Concesionario Cedente, 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) que 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 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 (03) 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°).	<b>LEVE</b>

	<b>INFRACCIÓN</b>	<b>SANCIÓN</b>
3	El Concesionario Receptor que no cumpla con informar al abonado solicitante, sobre la existencia o no de facilidades técnicas en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles de requerido el servicio, cuando el solicitante sólo requiera líneas telefónicas, incurrirá en infracción leve (Artículo 6°).	<b>LEVE</b>
4	El Concesionario Receptor que no cumpla con informar al abonado solicitante, sobre la existencia o no de facilidades técnicas en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de requerido el servicio, cuando el solicitante requiera líneas telefónicas asociadas a servicios conexos y/o complementarios relacionados con soluciones de comunicación específicas, incurrirá en infracción leve (Artículo 6°).	<b>LEVE</b>
5	El Concesionario Receptor que tramite una solicitud de portabilidad sin contar con facilidades técnicas para la provisión del servicio, incurrirá en infracción grave (Artículo 6°)	<b>GRAVE</b>
6	El Concesionario Cedente que no cumpla con proporcionar al abonado, en el momento que sea requerida, la siguiente información: (i) sobre la factibilidad del desbloqueo del equipo terminal y el mecanismo para realizarlo, y/o (ii) sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado, en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios, y/o (iii) sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado, en caso éste se decida por una resolución anticipada del contrato de financiamiento del equipo terminal, 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°).	<b>LEVE</b>
7	El Concesionario Receptor que no cumpla con entregar al abonado una copia de la solicitud de portabilidad, incurrirá en infracción leve (Artículo 8°).	<b>LEVE</b>
8	El Concesionario Receptor que habilite otros mecanismos para la presentación de la solicitud de portabilidad, diferentes a la solicitud por escrito, sin contar previamente con la aprobación del OSIPTEL, incurrirá en infracción leve (Artículo 8°).	<b>LEVE</b>
9	El Concesionario Fijo y/o Móvil que no cumpla con incorporar en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" previsto en el artículo 8° de las Condiciones de Uso, el Formato de Portabilidad, incurrirá en infracción leve (Artículo 9°).	<b>LEVE</b>
10	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°).	<b>GRAVE</b>
11	En el caso del servicio móvil, el Concesionario Receptor que no cumpla con poner a disposición del abonado el equipo terminal o sim card, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, a excepción de los Clientes Especiales, incurrirá en infracción grave (Artículo 12°).	<b>GRAVE</b>
12	El Concesionario Cedente que solicite la suspensión del servicio sin cumplir con: (i) solicitar la suspensión del servicio siempre que haya transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de deshabilitación del número telefónico y que haya informado al Concesionario Receptor el número de recibo o carta de cobranza, su fecha de vencimiento y el importe adeudado; y (ii) poner 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, incurrirá en infracción leve (Artículo 13°).	<b>LEVE</b>
13	El Concesionario Receptor que no cumpla con realizar la suspensión solicitada dentro de los dos (02) días hábiles de recibida la petición del Concesionario Cedente, incurrirá en infracción leve (numeral (iii) del Artículo 13°).	<b>LEVE</b>
14	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 (01) día hábil, incurrirá en infracción leve (numeral (iv) del Artículo 13°).	<b>LEVE</b>

	<b>INFRACCIÓN</b>	<b>SANCIÓN</b>
15	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°).	<b>LEVE</b>
16	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°).	<b>GRAVE</b>
17	El Concesionario Fijo y/o Móvil que no permita al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la consulta en línea que le permita validar que: (i) el número telefónico a portar corresponde al Concesionario Cedente, y/o (ii) el número telefónico a portar corresponde a la modalidad de pago contratada, y/o (iii) el número telefónico a portar corresponde al documento legal de identificación, y/o (iv) el número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio, y/o (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, y/o (vi) que 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 emitido por el Concesionario Cedente, y/o (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, incurrirá en infracción grave (Artículo 18°).	<b>GRAVE</b>
18	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 cinco (05) minutos de realizada, incurrirá en infracción grave (Artículo 20°).	<b>GRAVE</b>
19	El Concesionario Receptor que no cumpla con recibir la solicitud de portabilidad como mínimo, en la Oficinas o Centros de Atención al Cliente, en el mismo horario de atención que los Concesionarios Fijos y Móviles utilizan para la prestación de sus distintos servicios, incurrirá en infracción leve (Artículo 21°).	<b>LEVE</b>
20	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°).	<b>LEVE</b>
21	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 cinco (05) minutos de realizada, incurrirá en infracción grave (Artículo 22°).	<b>GRAVE</b>
22	El Concesionario Cedente que objete la solicitud de portabilidad, sin indicar el motivo y en el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo emitido, sin indicar el monto adeudado y la fecha, incurrirá en infracción grave (Artículo 22°).	<b>GRAVE</b>
23	El Concesionario Cedente que objete indebidamente una solicitud de portabilidad, incurrirá en infracción muy grave (Artículo 22°).	<b>MUY GRAVE</b>
24	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°).	<b>LEVE</b>
25	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°).	<b>LEVE</b>
26	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, incurrirá en infracción leve (Artículo 23°).	<b>LEVE</b>
27	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°).	<b>GRAVE</b>
28	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 (03) horas (Artículo 23°).	<b>GRAVE</b>

	<b>INFRACCIÓN</b>	<b>SANCIÓN</b>
29	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 25°).	<b>LEVE</b>
30	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 por reclamo por falta de consentimiento del abonado, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo, incurrirá en infracción leve (Artículo 30°).	<b>LEVE</b>
31	El Concesionario Cedente que no cumpla con poner en conocimiento del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento fue declarado fundado por acto administrativo firme o que causa estado, la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio, incurrirá en infracción leve (Artículo 30°).	<b>LEVE</b>
32	El Concesionario Receptor que no cumpla con deshabilitar el número telefónico en su red, del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento fue declarado fundado por acto administrativo firme o que causa estado, 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 (03) horas (Artículo 30°).	<b>GRAVE</b>
33	El Concesionario Cedente que no cumpla con habilitar el número telefónico en su red del abonado cuyo reclamo por falta de consentimiento fue declarado fundado por acto administrativo firme o que causa estado, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (03) horas, incurrirá en infracción grave (Artículo 30°).	<b>GRAVE</b>
34	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 37°).	<b>MUY GRAVE</b>
35	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 37°).	<b>GRAVE</b>
36	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 38°).	<b>GRAVE</b>
37	El Concesionario Fijo y/o Móvil que no cumpla con brindar información sobre la portabilidad a través de: (i) la página web, (ii) los servicios de información y asistencia , y (iii) las oficinas o centros de atención y puntos de venta, incurrirá en infracción leve (Artículo 48°)	<b>LEVE</b>
38	El Concesionario Fijo que no cumplan con realizar la campaña publicitaria definida por el OSIPTEL, incurrirá en infracción grave (Artículo 54°).	<b>GRAVE</b>
39	El Concesionario Fijo que no cumplan con entregar a todos los abonados postpago y control, los volantes informativos adjuntos a los recibos emitidos al segundo mes de la fecha de entrada en vigencia de la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija y a los 6 (6) meses posteriores de emitido el primer volante, incurrirá en infracción leve (Artículo 55°).	<b>LEVE</b>
40	El Concesionario Fijos 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 57°).	<b>LEVE</b>

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

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

#### **1. ANTECEDENTES.**

La Resolución de Consejo Directivo N° 044-2008-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 29 de diciembre de 2008, que aprobó el Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles.

La Resolución de Consejo Directivo N° 014-2009-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 8 de abril de 2009, que incorporó el régimen sancionador al Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles.

La Resolución de Consejo Directivo N° 028-2009-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 4 de julio de 2009, que incorporó los mecanismos y reglas que serán utilizados en el proceso de difusión al Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles.

La Resolución de Consejo Directivo N° 071-2009-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de diciembre de 2009, que modificó el Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles.

La Ley N° 29956, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 07 de diciembre de 2012, que estableció el derecho de portabilidad numérica en los servicios de telefonía fija.

El Decreto Supremo N° 016-2013-MTC, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 13 de diciembre de 2013, mediante el cual se aprobaron las Condiciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en el Servicio Público de Telefonía Fija y establecieron medidas complementarias para la aplicación de la Portabilidad Numérica.

La Resolución Viceministerial N° 644-2013-MTC/03, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 14 de diciembre de 2013, que aprobó el Plan General de Implementación de la Portabilidad Numérica en el Servicio Público de Telefonía Fija.

La Resolución de Consejo Directivo N° 093-2013-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 20 de julio de 2013, mediante la cual se publicó el Proyecto de Resolución que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica para el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía Fija, para que los interesados puedan presentar sus comentarios.

Evaluados los comentarios presentados, y dadas las modificaciones incluidas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 137-2013-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 26 de octubre de 2013, se publicó nuevamente el Proyecto de Resolución que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica para el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía Fija, para que los interesados puedan presentar sus comentarios.

Las empresas operadoras Americatel Perú S.A., América Móvil Perú S.A.C., Gilat To Home Perú S.A., Nextel del Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A., así como, el Consorcio C.E.I., Iconectiv y Mediafon, remitieron comentarios a la Resolución de Consejo Directivo N° 137-2013-CD/OSIPTEL, los cuales han sido debidamente evaluados por el OSIPTEL.

## **2. ANÁLISIS.**

### **2.1 Ámbito de aplicación de la portabilidad numérica.**

La portabilidad numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija es de observancia obligatoria en todo el territorio nacional por los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija. En el caso del servicio público móvil la portabilidad numérica es no geográfica, es decir, el abonado del servicio público móvil puede iniciar una nueva relación contractual con otro concesionario del servicio público móvil, manteniendo su número telefónico a través de la ejecución del proceso de portabilidad, en cualquier departamento a nivel nacional.

En el caso del servicio de telefonía fija, el tratamiento es diferente. En este servicio el concepto de áreas locales está vigente y la numeración asignada a los concesionarios del servicio de telefonía fija está relacionada a las áreas locales que son los departamentos. En este contexto, se aplica la portabilidad numérica geográfica. Por lo tanto, el abonado del servicio de telefonía fija puede ejercer el derecho a la portabilidad sólo en el departamento al cual pertenece su número telefónico y con otro concesionario del servicio de telefonía fija.

Adicionalmente, en el caso particular de los abonados que utilizan numeración correspondiente a áreas rurales o lugares de preferente interés social, la portabilidad numérica sólo se podrá realizar hacia otro concesionario del servicio de telefonía fija que tenga asignado este tipo de numeración.

Respecto a los suscriptores de las facilidades de red inteligente brindadas a través de la serie 80C por los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija, éstos también tienen derecho a la portabilidad numérica. En ese sentido, dado que la numeración de la serie 080C es no geográfica, la portabilidad numérica 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 y con otro concesionario del servicio público 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 y con otro concesionario del servicio de telefonía fija.

Resulta pertinente señalar que no es de aplicación la portabilidad numérica de un número telefónico del servicio de telefonía fija hacia el servicio público móvil o viceversa.

### **2.2 Derecho a la portabilidad.**

De acuerdo a lo establecido en las Leyes N°28999<sup>(1)</sup> y N° 29956<sup>(2)</sup> todo abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tiene derecho a la portabilidad de su número telefónico. Este derecho es independiente de la modalidad de pago contratado.

Dentro del proceso mismo de portabilidad, el ejercicio de este derecho sólo puede ser objetado por el Concesionario Cedente si el abonado, a la fecha de la solicitud de

---

<sup>1</sup> Ley de Portabilidad Numérica en los Servicios Móviles, publicada en el diario oficial El Peruano el 04 de abril de 2007.

<sup>2</sup> Ley que establece el derecho de Portabilidad Numérica en los Servicios de Telefonía Fija, publicada en el diario oficial El Peruano el 07 de diciembre de 2012.

portabilidad, tiene: (i) suspendido el servicio, (ii) deuda exigible, respecto al último recibo emitido por el Concesionario Cedente o (iii) no cuenta con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja.

### **2.3 Información a ser provista por el Concesionario Receptor y el Concesionario Cedente.**

La falta de información de parte de los abonados respecto a los procesos de portabilidad se ha venido evidenciando e incluso el OSIPTEL ha abierto procesos administrativos sancionadores a las tres (03) empresas del servicio público móvil por no brindar a sus usuarios, de manera previa a la contratación del servicio, información veraz, detallada y precisa sobre las disposiciones contenidas en el marco normativo, lo que habría vulnerado el derecho de los usuarios a recibir información necesaria para tomar una decisión o elección adecuadamente informada. En este contexto, consideramos que se deben fortalecer los mecanismos de información hacia el abonado.

En ese sentido, consideramos necesario incluir en el Reglamento de Portabilidad la información mínima a ser provista por el Concesionario Receptor y el Concesionario Cedente, respecto a distintos aspectos que van a permitir al abonado decidir si inicia una nueva relación contractual con otro concesionario haciendo uso de la portabilidad.

### **2.4 Existencia de facilidades técnicas.**

Antes de iniciar el proceso de portabilidad, el abonado debe tener la seguridad de que podrá contar con el servicio solicitado al Concesionario Receptor.

En ese sentido, el Concesionario Receptor deberá verificar la existencia de facilidades técnicas y en caso de no existir, deberá informar de este hecho al abonado, detallando los motivos del impedimento técnico.

### **2.5 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. La solicitud de portabilidad debe ser presentada por escrito y en forma presencial ante el Concesionario Receptor; sin embargo, se está dejando abierta la posibilidad al Concesionario Receptor de habilitar otros mecanismos para la presentación de la solicitud de portabilidad, los cuales deberán ser previamente evaluados y aprobados por el OSIPTEL.

### **2.6 Formato de Portabilidad.**

El Formato de Portabilidad es un formato único, que deberá ser aplicado por los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija. Sobre el particular, se está precisando que este formato sea incluido en la página principal de los concesionarios a través de un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación *“Información a abonados y Usuarios”*.

### **2.7 Gratuidad.**

La portabilidad es gratuita para el abonado. Los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija están prohibidos a 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. Sin embargo, dado que los costos del proceso de portabilidad son asumidos por los concesionarios, se establece también un período mínimo de permanencia de dos (2) meses en la red del Concesionario Receptor.

La gratuidad a la que se hace referencia es respecto del proceso de portabilidad propiamente dicho y no respecto a los costos que demande la implementación del servicio en la nueva red.

## **2.8 Terminación del contrato con el Concesionario Cedente.**

La terminación del contrato 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. De ser el caso, el abonado está obligado a asumir las penalidades u otras obligaciones que se generen como consecuencia de la terminación anticipada del contrato con el Concesionario Cedente, de acuerdo a lo expresamente pactado y de conformidad con la normativa vigente.

## **2.9 Obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente.**

A fin de que el proceso de portabilidad no sea visto como un mecanismo para generar deudas impagas en el sector, se establece un procedimiento que permite al Concesionario Cedente solicitar al Concesionario Receptor la suspensión temporal del servicio.

## **2.10 Contratación con el Concesionario Receptor.**

El abonado que hace uso de su derecho a la portabilidad es aquel que ha decidido terminar su actual relación contractual para iniciar una nueva relación contractual. En este contexto, resulta necesario que el abonado reciba toda la información del servicio que le prestará el Concesionario Receptor y que celebre el contrato respectivo antes de iniciar el proceso de portabilidad.

La celebración del contrato entre el abonado y el Concesionario Receptor debe realizarse antes de iniciar el proceso de portabilidad. Sin embargo, la eficacia del contrato celebrado estará sujeta a que la solicitud de portabilidad sea considerada procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, por lo que su vigencia se inicia en la fecha y hora en que se ejecute la habilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor.

## **2.11 Continuidad del servicio.**

Respecto a la continuidad del servicio, resulta importante que el abonado que hace uso del derecho a la portabilidad y que haya tramitado con éxito su solicitud, conozca que la ejecución de la portabilidad puede implicar la interrupción del servicio por un período máximo de tres (03) horas.

Durante este período de tiempo el Concesionario Receptor habilitará el número telefónico en su red y el Concesionario Cedente procederá a deshabilitarlo. Este período de tiempo conocido como la ventana de cambio se realiza de lunes a sábado entre las 0:00 y las 6:00 horas, a excepción de feriados.

## **2.12 Instalación del Servicio de Telefonía Fija.**

La ejecución de la portabilidad en el servicio de telefonía fija está sujeta a la instalación previa del servicio. De no ser así, se podría dar el caso, de que el abonado cuente con un servicio habilitado con el Concesionario Receptor y deshabilitado con el Concesionario Cedente sin siquiera contar con la instalación del servicio.

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

De otro lado, se está precisando que 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.

### **2.13 Acceso a la Base de Datos Centralizada Principal por parte del OSIPTEL.**

El OSIPTEL debe tener 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. Este requerimiento es aplicable tanto para el servicio público móvil como para el servicio de telefonía fija.

### **2.14 Información a ser suministrada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.**

Como parte del procedimiento de portabilidad, resulta necesario que los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija permitan al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la consulta en línea que le permita validar la procedencia o no de la solicitud de portabilidad.

### **2.15 Autorización para el acceso a la información.**

De otro lado, 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.

### **2.16 Procedimiento de portabilidad numérica.**

Se han ajustado los plazos establecidos en cada una de las etapas involucradas en el procedimiento de portabilidad. En el caso del servicio público móvil el procedimiento puede tomar como máximo 24 horas, salvo los casos en que la solicitud de portabilidad sea presentada el domingo o feriado, o el día previo a éstos.

Para el caso de los Clientes Especiales, este proceso podrá tomar hasta cuatro días calendario, a excepción de los domingos o feriados en donde la portabilidad numérica se ejecutará el primer día hábil siguiente.

En el caso del procedimiento de portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija, resulta conveniente señalar que las etapas del procedimiento son las mismas, salvo el hecho que la programación de la fecha de ejecución de la portabilidad estará sujeta a la instalación previa del servicio de telefonía fija de parte del Concesionario Receptor.

### **2.17 Procedimiento de retorno del número telefónico.**

Se incluye un procedimiento para retornar el número telefónico al Concesionario Asignatario cuando: (i) termina el contrato de abonado con el Concesionario Receptor,

(ii) se declare fundado un reclamo presentado por el abonado por desconocimiento de la solicitud de portabilidad y (iii) el abonado solicite el cambio de un número telefónico portado.

## **2.18 Solución de Reclamos.**

Se ha previsto la posibilidad de que el abonado pueda presentar reclamos. Los reclamos considerados son los siguientes: (i) reclamo por negativa a aceptar la solicitud de portabilidad, (ii) reclamo por rechazo de la solicitud de portabilidad, (iii) reclamo por falta de consentimiento del abonado y (iv) reclamo por obligaciones pendientes de pago.

## **2.19 Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.**

Se ha considerado la contratación de una entidad independiente y neutral a cargo de la Administración de la Base de Datos Centralizada Principal. Esta entidad brindará : (i) servicios relacionados con el propio proceso de portabilidad, (ii) servicios relacionados con la descarga de información de la base de datos, (iii) generará un archivo con la información diaria de los números a portarse y lo pondrá a disposición de todos los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su acceso remoto y descarga vía electrónica y (iv) mantendrá la confidencialidad de la información correspondiente a los procedimientos de portabilidad.

Se está precisando el contenido mínimo del contrato entre el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal y los concesionarios del servicio de telefonía fija y del servicio público móvil. El contrato será suscrito conforme al modelo establecido en el proceso de selección.

## **2.20 Aspectos de Interconexión.**

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

En ese sentido, en 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.

## **2.21 Aspectos económicos relacionados con el ABDCP.**

Se establece que 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.

- (ii) **Retribución variable:** Es el 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: (i) consulta previa sobre la procedencia de la solicitud de portabilidad, (ii) tramitación efectiva de una solicitud de portabilidad, (iii) rechazo de una solicitud de portabilidad, y (iv) retorno de portabilidad.

## **2.22 Comité de Portabilidad.**

El Comité de Portabilidad estará integrado por funcionarios de las empresas operadoras del servicio público móvil, servicio de telefonía fija, el OSIPTEL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

El Comité de Portabilidad tendrá principalmente la función de seleccionar a la entidad a cargo de los procesos de portabilidad, para luego hacer seguimiento a las instalaciones y pruebas que resulten necesarias para su operación.

Para efectos de seleccionar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, se ha establecido que el Comité de Portabilidad tendrá un plazo de sesenta (60) días calendario, el cual se contará a partir del día siguiente de aprobado el presente reglamento. En caso de ser necesario, dicho plazo podrá prorrogarse hasta por un máximo de treinta (30) días calendario.

Las reuniones del Comité de Portabilidad serán convocadas por el OSIPTEL. En las reuniones se discutirán los planteamientos relacionados a la implementación de la portabilidad numérica. Se está proponiendo que las decisiones del Comité de Portabilidad sean tomadas por votación unánime de los representantes asistentes. En caso no se adopten acuerdos unánimes, la presidencia del Comité (OSIPTEL) adoptará la decisión. Las Entidades cuyos representantes no asistan a la reunión convocada, deberán sujetarse a los acuerdos tomados en la misma.

## **3. PLAN DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO.**

Se establecen los mecanismos de difusión de la portabilidad a cargo de los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija.

## **4. RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES.**

Se ha considerado conveniente tipificar el régimen de infracciones y sanciones aplicable a la presente norma. Dicha tipificación se encuentra detallada en el Anexo 2.

## **5. ENTRADA EN VIGENCIA**

Se ha dispuesto la entrada en vigor inmediata de las disposiciones relativas al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, los aspectos de interconexión y económicos, el Comité de Portabilidad y el Proceso de Difusión, contenida en los artículos 35° al 41° y del 43° al 57° del reglamento. Las demás disposiciones entrarán en vigor en la fecha que se determine en el marco del proceso de selección del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, para el inicio de operaciones de esta entidad.

## 6. BENEFICIOS ESPERADOS.

Entre los principales beneficios se pueden mencionar:

- (i) El beneficio obtenido por aquellos usuarios que cambiarían de operador aún si no existiera la portabilidad numérica derivado de la reducción directa de los costos de cambio de operador. Estos usuarios inevitablemente incurrirían en una pérdida de utilidad derivada de los costos de cambio. El beneficio consiste, por tanto, en la supresión directa del costo por el cambio de número.
- (ii) El beneficio obtenido por aquellos usuarios que solo cambiarían de operador con la portabilidad numérica derivado de la reducción directa de los costos de cambio de operador. Los costos de cambio inducen a este grupo de consumidores a permanecer atados a un operador que no es de su preferencia.
- (iii) Los beneficios obtenidos por todos los usuarios debido a que la portabilidad numérica es un mecanismo de competencia directa que se traduce en mejores ofertas para los usuarios y clientes potenciales, caracterizadas por la reducción de tarifas y precio de los equipos, mejoras en la calidad de los servicios, incrementos en la gama de servicios, entre otros.
- (iv) El beneficio que obtienen los usuarios que llaman hacia las redes fijas y móviles. Más específicamente, estos usuarios evitan los costos de información que se originan en la actualización de sus agendas por cambios de número en sus redes sociales o simplemente evitan la pérdida de beneficios de no realizar sus llamadas. Asimismo, se reducen las llamadas a números “abandonados”.
- (v) El beneficio obtenido por todos los usuarios de ver incrementado el valor del número debido a la reasignación automática de los derechos de propiedad.
- (vi) La portabilidad numérica favorece también la competencia entre empresas al facilitar la entrada de nuevos operadores, los cuales ven reducido los esfuerzos necesarios para posicionar su producto a bajos precios.
- (vii) Finalmente, del lado de la administración de los recursos escasos (números telefónicos), la implementación de las facilidades de portabilidad contribuye a una mejor administración del plan de numeración.

A la fecha, existe un consenso internacional respecto de los beneficios de la portabilidad, hecho que ha llevado a la mayoría de países a introducir en sus respectivas legislaciones sectoriales la previsión de su implementación como un mecanismo para promover y consolidar la competencia en la prestación de los diversos servicios.