

**REGLAMENTO TÉCNICO  
DE  
PORTABILIDAD NUMÉRICA  
DEL  
SERVICIO MÓVIL**

**Aprobado por la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-  
TL LP 583/2017 de 19 de julio de 2017**

**Extracto de las disposiciones del Reglamento que son de interés para el  
Usuario**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 2.- (DEFINICIONES).**

- f) **Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.** Documento que debe ser debidamente llenado por la usuaria o usuario que solicita la portabilidad y entregado al Operador Receptor.
- h) **Números Portados:** Números telefónicos del servicio móvil que han sido objeto del Proceso de Portabilidad Numérica.
- i) **Operador Donante:** Operador o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al Público que presta el servicio móvil, desde el cual se transfiere un determinado número o números telefónicos como resultado del Proceso de Portabilidad Numérica.
- k) **Operador Receptor:** Operador o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones al Público que presta el servicio móvil, hacia el cual es transferido un determinado número o números de un operador donante, como resultado del Proceso de Portabilidad Numérica.
- l) **Portabilidad Numérica:** Es una funcionalidad de las redes públicas de telecomunicaciones que permite a las usuarias o usuarios conservar los números telefónicos que les hubiesen sido asignados por el operador inicial.

**CAPÍTULO VI  
ASPECTOS OPERATIVOS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA**

**Artículo 15.- (LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA).**

Las especificaciones operativas relativas al Proceso de Portabilidad Numérica son las siguientes:

- a) El proceso debe ser iniciado de manera presencial y a solicitud expresa de la usuaria o usuario en el Operador Receptor.

- c) Una usuaria o usuario, podrá portar su número telefónico durante una gestión anual sin costo alguno hasta dos (2) veces, salvo el costo del SIM (Subscriber Identity Module) del operador receptor si corresponde; a partir de la tercera portación durante la gestión anual, la usuaria o usuario deberá cubrir el costo asociado a la portación, el cual será aprobado por la ATT.
- d) Una vez efectuada la portación del número, éste debe permanecer mínimamente en el operador receptor durante un mes calendario, transcurrido este plazo la usuaria o usuario podrá solicitar una nueva portación.
- i) No podrá ser efectiva una portación si el equipo terminal móvil se encuentra en las listas de pares IMEI-IMSI, en caso que la usuaria o usuario desee continuar con la portación del número telefónico, éste deberá cambiar su equipo terminal móvil para habilitar el servicio en el operador receptor.
- k) Un usuario o usuaria podrá solicitar la portación de su número, transcurridos 60 días de haber activado el mismo en el operador inicial.

**Artículo 18.- (AUTORIZACIÓN PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN)**

La usuaria o usuario al efectuar la solicitud de Portabilidad Numérica a través del Formulario de Portabilidad Numérica, autoriza al Operador o Proveedor del servicio móvil y/o al Administrador del Sistema Central de Portabilidad Numérica acceder a su información para los fines del proceso de Portabilidad Numérica.

**Artículo 19.- (REQUISITOS PARA LA SOLICITUD)**

Para efectuar la solicitud de Portabilidad Numérica la usuaria o usuario debe:

- a) Para personas naturales, presentar su cédula de identidad o pasaporte vigentes. Para persona jurídica, el representante legal debe presentar su cédula de identidad o pasaporte vigentes y el documento que acredite la representación legal.
- b) Llenar y firmar el formulario de solicitud de Portabilidad Numérica, aprobado por la ATT. Donde se especifique mínimamente:
  - El número o números telefónicos a portar.
  - El operador al que pertenece (Donante).

Sin perjuicio a lo señalado, el operador receptor podrá solicitar requisitos adicionales a la usuaria o usuario para la modalidad post pago.

- c) Indicar el operador al que pertenece, el número o números telefónicos.
- d) Llenar y firmar el formulario de solicitud de Portabilidad Numérica, aprobado por la ATT.

Sin perjuicio a lo señalado, el operador receptor podrá solicitar requisitos adicionales a la usuaria o usuario para la modalidad post pago.

**Artículo 20.- (PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA).**

1. La usuaria o usuario debe efectuar la solicitud de Portabilidad Numérica de forma presencial en el operador o proveedor receptor (operador al que desea cambiar), una vez aprobada la solicitud, esta debe efectuarse durante las siguientes 24 horas.

4. En caso de existir rechazo a la solicitud de Portabilidad Numérica, se deberá informar a la usuaria o usuario la causa del rechazo.

**Artículo 21.- (CAUSAS DE RECHAZO DE LA SOLICITUD)**

La solicitud solo podrá ser rechazada:

- a) Si el número a la fecha de la solicitud de Portabilidad Numérica, tiene una factura vencida asociada al servicio móvil.
- b) Si el número a portar cuenta con una solicitud en curso en el ASCP durante el mismo día.
- c) Si el número hubiese portado con anterioridad y a la fecha de una nueva solicitud no ha cumplido con el tiempo de permanencia definido en el presente reglamento.
- d) Si el número no ha sido asignado a un operador del Servicio Móvil.
- e) Si el número no se encuentra activo en las redes de los operadores o no ha sido asignado a un operador del Servicio Móvil.
- f) Si la usuaria o usuario titular de la cuenta que posee el número a ser portado, tiene una deuda con el operador o proveedor donante, por concepto de comodato de un equipo terminal móvil asociado al número a portar, salvo acuerdo de pago de la deuda con el operador o proveedor receptor o donante. Para el efecto el operador Donante deberá llevar los registros de los saldos por el servicio y por el equipo en comodato, de forma independiente.
- g) Si el número a portar se encuentra en estado de corte administrativo por fraude.

**CAPÍTULO IX  
DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**Artículo 26.- (DERECHOS DE LAS USUARIAS Y USUARIOS).**

Para efectos de la Portabilidad Numérica, sin perjuicio de los derechos ya establecidos en normativa vigente, las usuarias o usuarios tendrán los siguientes derechos.

- a) A cambiar de operador conservando su(s) número(s) telefónico independientemente de la modalidad de pago contratado;
- b) A portar su número telefónico las veces que requiera durante la gestión anual, las primeras tres (3) veces de forma gratuita; y a partir de la cuarta solicitud de portación, previo pago del costo aprobado por la ATT;
- c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna acerca del proceso de la Portabilidad Numérica;
- d) Conocer con antelación y en detalle el costo del SIM (Subscriber Identity Module) en el operador receptor;
- e) No ser discriminados en términos de calidad del servicio, cuando su número ha sido objeto del proceso de Portabilidad Numérica;

- f) Realizar el reclamo en las instancias correspondientes cuando considere que sus derechos fueron vulnerados.

#### **Artículo 27.- (OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS)**

Para efectos de la Portabilidad Numérica, las usuarias y usuarios del servicio móvil deben cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Al momento de presentar el formulario de solicitud de Portabilidad Numérica, la usuaria o usuario acepta el consentimiento expreso de terminar la relación contractual con el Operador Donante; pudiendo éste restringir la habilitación de servicios adicionales o habilitación de componentes asociados al número objeto de la portación;
- b) Ser titular de la cuenta que posee el número para realizar la solicitud de portación;
- c) La aceptación de las responsabilidades contractuales contraídas con el Operador Donante derivadas de la prestación del servicio móvil;
- d) Al momento de presentar la solicitud de Portabilidad Numérica al Operador Receptor, la usuaria o usuario, acepta las condiciones técnicas, comerciales y legales de la oferta del servicio solicitado;
- e) Cancelar todas las deudas del Servicio Móvil asociadas al número portado, en los plazos establecidos en la normativa vigente;
- f) Cancelar la deuda por comodato del equipo terminal móvil (asociado al número portado del servicio móvil) o llegar a un acuerdo con el operador receptor o donante para realizar dicho pago;
- g) A informar a su proveedor de Servicios de Valor Agregado de servicios financieros u otros el cambio de operador de servicio móvil.

#### **Artículo 28.- (DERECHOS DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES).**

Para efectos de la Portabilidad Numérica, los Operadores o Proveedores del servicio móvil tendrán los siguientes derechos:

- a) A contratar o desarrollar soluciones relativas a la Portabilidad Numérica manteniendo totalmente su responsabilidad frente a la ATT y las usuarias y usuarios;
- b) Objetar una solicitud de Portabilidad Numérica, siempre y cuando dicho rechazo se encuentra dentro de las causales de objeción establecidas en el presente reglamento;
- c) Dejar sin efecto todos los derechos de uso, como ser: saldos de crédito, minutos, megabytes, SMS, programas de fidelización, promociones y otros, otorgadas a la usuaria o usuario titular del número portado en el operador Donante, cuando éste sea habilitado en el Operador Receptor;
- d) El operador donante en condición de operador inicial tendrá el derecho de solicitar el retorno del número portado cuando ocurra la finalización del servicio provista al número portado;

- e) El operador donante tendrá el derecho de solicitar el corte del servicio de un número o números portado(s) al operador receptor, cuando la usuaria o usuario no hubiese cumplido su obligación de pago del servicio, dentro del plazo establecido en la normativa vigente.

**Artículo 29.- (OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES Y PROVEEDORES).**

Para efectos de la Portabilidad Numérica, los Operadores y Proveedores tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Una vez aceptada la solicitud de portabilidad numérica, los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil están obligados a brindar a las usuarias y usuarios el servicio, en alguno de sus planes post pago, pre pago u otros;
- b) Los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil deben disponer permanentemente para las usuarias y usuarios, información relativa al proceso de Portabilidad Numérica, para este fin utilizarán los siguientes mecanismos:
  - 1. En su página o portal Web del operador.
  - 2. Información a través de las oficinas o centros de atención y puntos de venta.
- c) Los Operadores o Proveedores del Servicio Móvil sólo podrán iniciar el Proceso de Portabilidad Numérica a solicitud expresa de la usuaria o usuario y en todo momento deben respetar el derecho a la Portabilidad Numérica de la usuaria o usuario, absteniéndose de limitar contractualmente o de cualquier otra forma, este derecho, salvo las limitaciones mencionadas en el presente reglamento;
- d) A partir de la solicitud de Portabilidad Numérica ante el Operador Receptor y hasta que concluya el Proceso de Portabilidad Numérica, el Operador Donante no podrá realizar ninguna práctica de retención de la usuaria o usuario que hubiese solicitado la Portabilidad Numérica;
- e) Retornar al Operador Inicial el número portado objeto del proceso de Finalización del servicio.
- h) Cortar el servicio, a solicitud del operador donante, por concepto de deudas pendientes de pago por prestación del servicio móvil o por comodato del equipo terminal del numero portado;
- i) Informar y realizar una consulta previa al operador donante respecto al cambio de titularidad de la cuenta del número portado;
- k) El operador receptor está obligado a informar a la usuaria o usuario si el terminal móvil se encuentra en la lista de pares IMEI-IMSI, indicando a la usuaria o usuario que para efectivizar el proceso de Portabilidad Numérica, éste deberá cambiar de equipo terminal.