

NOTA DE PRENSA. N° 007-2023

OSIPTEL: conoce las diferencias entre migración o portabilidad numérica

- Los trámites son gratuitos y se pueden solicitar de manera presencial o virtual a través de los canales de atención de las empresas operadoras.

¿Estás pensando en realizar una migración o portabilidad numérica de tu servicio de telefonía móvil o fija? El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) explica las diferencias entre estos dos trámites que a veces los usuarios suelen confundir y que se pueden solicitar a la empresa operadora, totalmente gratis.

¿Qué es la migración?

La migración es el derecho que tiene un usuario a cambiar de un plan tarifario a otro dentro de su misma empresa operadora. Incluso puede migrar de una modalidad postpago a una modalidad prepago o control.

Para solicitar este trámite, el usuario no debe contar con el servicio suspendido o cortado por falta de pago. Además, debe elegir un plan que se encuentre vigente.

La migración se hace efectiva a partir del siguiente ciclo de facturación, luego de que se apruebe la solicitud. Cabe resaltar que la empresa debe responder de manera inmediata si procede o no el trámite o si necesita un plazo adicional para evaluar el caso, el cual no podrá exceder los tres días hábiles. Si la empresa no cumple con los beneficios ofrecidos, el abonado puede regresar a su plan original, antes de los 40 días hábiles.

¿Qué es la portabilidad numérica?

La portabilidad numérica es el derecho que tiene un usuario a cambiarse de empresa operadora, conservando su mismo número telefónico, independientemente de la modalidad de pago contratado. Este trámite debe ser solicitado solo por el titular de la línea y su servicio debe encontrarse activo y sin ninguna deuda exigible respecto del último recibo.

La portabilidad se realiza en un plazo máximo de 24 horas, incluyendo los domingos y feriados. En el caso de la telefonía fija, el plazo de la portabilidad dependerá de la fecha de la instalación del servicio en la zona solicitada por el abonado.

Al igual que en la migración, si después de que transcurre un tiempo el solicitante percibe que la nueva empresa no cumple con sus expectativas, puede volver a portar a otra empresa, luego de un mes.

Los trámites tanto para la solicitud de migración como para la portabilidad numérica del servicio fijo o móvil se pueden solicitar de manera presencial o virtual a través de cualquier canal de atención de las operadoras.

El ente regulador advirtió que el proceso de portabilidad puede interrumpir el servicio un plazo máximo de tres horas, pero si transcurrido ese tiempo persiste la falta de cobertura, el abonado puede presentar un reclamo y la operadora tendrá la obligación de retornarlo a su antigua empresa con el mismo plan y bajo las mismas condiciones.

Para mayor información, el OSIPTEL cuenta con diversos canales de atención, como la línea FonoAyuda 1844 y el correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe. También se puede acudir de forma presencial a las oficinas regionales ubicadas en todo el territorio nacional.



#UsuarioChancón

Migración
Cambio de plan tarifario dentro de tu misma empresa operadora

Portabilidad
Cambio de empresa operadora **conservando** tu mismo número telefónico

PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros | osiptel EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES | Gobierno del Perú | BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

Lima, 21 de enero de 2023