

NOTA DE PRENSA
N° 063-2021

OSIPTEL: los cinco errores más comunes por los que se rechaza la portabilidad numérica

- Para ejercer el derecho a la portabilidad, los usuarios no deben tener una deuda vencida pendiente de pago ni tener el servicio suspendido.
- El usuario debe tener al menos un mes con la actual empresa operadora para ejercer la portabilidad.

Todos los usuarios del servicio de telefonía fija y móvil tienen el derecho a cambiar de empresa operadora conservando su número telefónico, a través de la portabilidad numérica. Así, pueden acceder a este trámite ante la nueva empresa operadora, de manera gratuita y contratar el plan tarifario, sea la modalidad prepago o pospago que mejor les convenga.

En el caso de líneas móviles, este trámite se ejecuta en un máximo de 24 horas de presentada la solicitud de portabilidad. En telefonía fija, el plazo de ejecución varía por la fecha de instalación.

Desde el 2014, año de inicio del nuevo procedimiento de portabilidad numérica, se registra un total acumulado de 28,5 millones de portaciones en el servicio público móvil, con un pico de 8,7 millones de líneas portadas en el 2019, según la herramienta informática [PUNKU](#). A la par, en el servicio de telefonía fija se han reportado más de 226 mil portaciones.

Sin embargo, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) detectó los errores más comunes por los que se generan rechazos en la solicitud de portabilidad. Esto fue resultado del seguimiento continuo que se realiza a este mecanismo de competencia en los mercados de telefonía fija y móvil.

El número telefónico no corresponde al solicitante

Durante el 2020, el error más común por el que se rechazó la solicitud de portabilidad se debió a que el número del documento de identidad (DNI, carné de extranjería, pasaporte, entre otros) del solicitante no estuvo asociado al número telefónico que se quiere portar.

En efecto, el 38,4% de los rechazos de las solicitudes de portabilidad, de números fijos y móviles reportados ese año, correspondió a esta razón, la cual podría originarse por un error material en el registro del documento de identidad y en el número telefónico o de un intento de suplantación.

El número telefónico no corresponde a la modalidad de pago contratada

La segunda razón por la que se rechazó la solicitud de portabilidad se debió a que se registró el número telefónico con una modalidad de pago (prepago o pospago) que no

concordaba con la contratada en la empresa operadora que deseaba dejar el solicitante. Esta situación correspondió al 25,6% de casos rechazados el año pasado y pudo tratarse de un error material en el registro.

El número telefónico tenía el servicio suspendido

En tercer lugar, el 18,2% de rechazos de las solicitudes de portabilidad numérica se debió a que la línea telefónica, que se deseaba portar, tenía el servicio suspendido. Por ello, es importante recordar que uno de los requisitos para que la solicitud de portabilidad sea procedente es que el servicio no se encuentre suspendido por deuda, mandato judicial o uso indebido o prohibido.

El número telefónico no tiene más de un mes de servicio con su actual operador

Otro motivo por el cual se rechazaron las solicitudes de portabilidad se debió a que el solicitante no tuvo más de un mes de servicio con la empresa operadora que deseaba dejar, que es el periodo de permanencia mínimo antes de ejercer este derecho. El porcentaje de rechazos por este motivo fue del orden del 15,5%.

El número telefónico no pertenece a la empresa indicada

Finalmente, algunas solicitudes de portabilidad fueron rechazadas porque no se registró adecuadamente a la empresa operadora que se deseaba dejar (código de operador). Cerca de un 2,3% de rechazos fueron por este motivo, debido a un error material en el registro o a una información errada provista por el solicitante de la portabilidad.

Recibe más información sobre la portabilidad numérica

Para mayor orientación e información, el OSIPTEL pone a disposición la línea telefónica 1844 - FonoAyuda, las líneas móviles a nivel nacional que puedes ubicar en <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/contactenos/numeros-de-atencion-a-nivel-nacional/>, el correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe y también ofrece la atención presencial en las oficinas previa cita (a través de <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICITA>).

Lima, 19 de junio de 2021