

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

## TITULO I CAPITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1.- Objeto de la norma

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

#### Artículo 2.- Ámbito de aplicación de la portabilidad numérica

2.1. 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.

2.2. 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 pueden 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.

2.3. 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.

2.4. A todo número asignado al servicio público móvil o al servicio de telefonía fija le aplica la portabilidad. No procede 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 3.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento se establecen las siguientes definiciones:

**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.

**2. Administrador de la base de datos centralizada principal (ABDCP):** 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.

**3. 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.

**4. 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.

**5. Cliente especial:** Abonado que cuenta con un contrato de prestación de servicios que incluye más de diez (10) números telefónicos.

**6. Concesionario asignatario:** Concesionario del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija que tiene asignada la numeración por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

**7. Concesionario cedente:** Concesionario desde el cual la numeración es portada al concesionario receptor.

**8. Concesionario fijo:** Empresa operadora que cuenta con concesión del servicio de telefonía fija.

**9. Concesionario móvil:** Empresa operadora que cuenta con concesión del servicio público móvil.

**10. Concesionario receptor:** Concesionario al que la numeración es portada desde el concesionario cedente.

**11. Condiciones de Uso:** Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y las normas que la modifiquen o sustituyan.

**12. Consulta previa:** Proceso que le permite al abonado saber si de presentar una solicitud de portabilidad respecto a su número telefónico esta será procedente.

**13. Deuda exigible:** Monto facturado en el último recibo vencido, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de tarifas, correspondiente al número telefónico que requiere una consulta previa o solicitud de portabilidad. La deuda pierde su condición de exigible si: (i) es pagada, (ii) el concesionario cedente -a través de cualquier canal de pago- cobra un monto menor a la deuda facturada en el último recibo vencido, (iii) se



encuentra comprendida en un procedimiento de reclamo por concepto de facturación del servicio o, (iv) es menor a un sol (S/ 1).

Los conceptos facturados al abonado como consecuencia de la terminación del contrato por el ejercicio de su derecho a la portabilidad, así como las deudas pendientes correspondientes a recibos anteriores no se encuentran dentro de la presente definición.

**14. Número telefónico:** Número que identifica a una línea del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija.

**15. Formato de solicitud de portabilidad:** Solicitud de portabilidad que incluye la información proporcionada por el abonado que solicita la portabilidad y la información mínima a ser proporcionada por el concesionario receptor al abonado.

**16. Portabilidad:** Portabilidad numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija, que se refiere al cambio de concesionario fijo o móvil manteniendo el número telefónico.

**17. Registro de abonados:** Registro de abonados que han contratado un servicio público móvil o un servicio de telefonía fija. 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.

**18. 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.

**19. Registro de solicitud de retorno:** Registro en línea que contiene información del número que retorna al concesionario cedente o al concesionario asignatario.

**20. Reglamento de reclamos:** Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 099-2022-CD/OSIPTEL y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

**21. Reglamento de tarifas:** Reglamento General de Tarifas, aprobado mediante Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

**22. Retorno del número al concesionario asignatario:** Acción mediante la cual el concesionario receptor comunica al ABDPC, mediante el Registro de la solicitud de retorno, que el número telefónico en cuestión ha sido dado de baja por terminación del contrato o cambio de número.

**23. Retorno del número al concesionario cedente:** Acción de deshabilitar el número de la red del concesionario receptor y habilitar dicho número en la red del concesionario cedente, como consecuencia de reclamo por portabilidad declarado fundado.



**24. Servicio público móvil:** Comprende al servicio de telefonía móvil, servicio de comunicaciones personales y servicio de canales múltiples de selección automática (troncalizado).

**25. Sistema de seguimiento de problemas en la portabilidad numérica:** Sistema implementado por el ABDPCP que permite el registro y seguimiento de los problemas o dificultades que presenten los concesionarios fijos o móviles en los procesos de portabilidad, el cual puede ser consultado por parte de los demás concesionarios y el Osiptel.

**26. 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.

**27. Ventana de mantenimiento:** Periodo durante el cual se realiza el mantenimiento y mejora tecnológica de los elementos de red involucrados en el proceso de portabilidad numérica.

## CAPITULO II DEL DERECHO DE PORTABILIDAD

### Artículo 4.- Ejercicio del derecho a la portabilidad

4.1. Los abonados de los servicios públicos móviles y los servicios de telefonía fija tienen derecho a ejercer la portabilidad numérica.

4.2. El periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad respecto del mismo número telefónico es de treinta (30) días calendario. Dicho plazo es computado a partir de la fecha de habilitación del número telefónico en la red del concesionario receptor.

4.3. El ejercicio de este derecho sólo puede ser objetado por el concesionario cedente si, en el momento de la solicitud de portabilidad:

4.3.1. El servicio del número a ser portado se encuentra suspendido.

4.3.2 El número telefónico a ser portado tiene deuda exigible con el concesionario cedente.

4.3.3. El número telefónico a ser portado no tiene, al menos, treinta (30) días calendario de habilitación en la red del concesionario cedente.

### Artículo 5.- Gratuidad

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



## **Artículo 6.- Información a ser provista al abonado por el concesionario cedente**

6.1. El concesionario cedente debe proporcionar al abonado, a través de todos los canales de atención y en el momento en que sea requerida, la siguiente información:

6.1.1. Sobre las condiciones económicas a ser aplicadas al abonado, en caso éste decida por una resolución anticipada del contrato de prestación de servicios.

6.1.2. Sobre el importe a ser pagado por el abonado, en caso éste decida por una resolución anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal.

6.1.3. 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 tarifarios alternativos para su contratación, sea de forma individual o conjunta.

6.2. La entrega de la información debe producirse de manera inmediata al requerimiento del abonado, salvo que se trate de servicios empaquetados o de un Cliente Especial, en cuyo caso se debe entregar la información como máximo hasta el día hábil siguiente de recibida la solicitud.

6.3. La información referida en los numerales 6.1.1. y 6.1.2. debe ser entregada, de forma gratuita, mediante un documento físico o electrónico, a elección del abonado; debiendo en cualquier caso el concesionario cedente conservar una constancia de dicha entrega. Esta información debe incluir el modo en que se han calculado las condiciones económicas a ser aplicadas y el importe a ser pagado. Ante la falta de entrega total o parcial de la referida información, el abonado puede proceder, según lo establecido para tal efecto por el Reglamento de Reclamos.

## **Artículo 7.- Información a ser provista al abonado por el concesionario receptor**

7.1. Antes de iniciar el proceso de portabilidad, el concesionario receptor debe informar al abonado solicitante, como mínimo, sobre lo siguiente:

7.1.1. La gratuidad del proceso de portabilidad.

7.1.2. El plazo máximo que puede tomar el proceso de portabilidad.

7.1.3. Los requisitos que debe cumplir para presentar la solicitud de portabilidad.

7.1.4. Las características, tecnología empleada, modalidades, alcances y limitaciones o restricciones, así como las condiciones económicas del servicio ofrecido.



7.1.5. La existencia de facilidades técnicas para la provisión del servicio, lo cual, entre otra información, incluye la cobertura.

7.1.6. La posibilidad de que existan cobros correspondientes a las obligaciones pendientes de pago con el concesionario cedente.

7.1.7. 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.

7.1.8. La posibilidad de que hasta los dos (2) meses 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.

7.1.9. 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.

7.1.10. La baja del servicio de telefonía fija no implica la baja de otros servicios empaquetados que fueran contratados.

7.1.11. 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.

7.1.12. La posibilidad de contratar al concesionario receptor el servicio de telefonía fija empaquetado con otros servicios, por lo que en este supuesto el abonado debe solicitar al concesionario cedente la baja de los otros servicios.

7.1.13. La posibilidad de ver afectado su servicio por un máximo de sesenta (60) minutos durante la ventana de cambio.

7.1.14. Al momento de iniciarse la ventana de cambio, el abonado pierde 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 está portando.

7.1.15. 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.

7.1.16. La ejecución de la portabilidad es independiente de la entrega del SIM Card.

7.2. El formato de solicitud de portabilidad debe ser incorporado en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" previsto en el punto 1.1 del Anexo 4 de las Condiciones de Uso.



7.3. Los concesionarios fijos y móviles pueden adecuar el formato de solicitud de portabilidad, al tipo de servicio que ofrecen y al mecanismo que empleen para recibir la solicitud de portabilidad, siempre que contemple como mínimo lo establecido en el Anexo 1.

### **Artículo 8.- Continuidad del servicio**

8.1. La ventana de cambio se realiza de lunes a domingo, incluido feriados, entre las 00:00 y las 03:00 horas.

8.2. La realización de la portabilidad puede implicar la interrupción del servicio por un periodo máximo de sesenta (60) minutos, entre la deshabilitación del número telefónico por el concesionario cedente y la habilitación del número telefónico por el concesionario receptor.

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

### **Artículo 9.- Plazos máximos del procedimiento de portabilidad**

9.1. La portabilidad numérica en el servicio público móvil se hace efectiva en la ventana de cambio del día siguiente en que se presente la solicitud de portabilidad, salvo que esta se presente después de las 22:00 horas, en cuyo caso se hace efectiva al subsiguiente día. Para el caso de los Clientes Especiales, este proceso puede tomar hasta cuatro (4) días calendario.

9.2. El plazo para la ejecución de la portabilidad en el servicio de telefonía fija depende de la fecha de instalación del servicio de telefonía fija.

## **TITULO II SOBRE EL PROCESO DE PORTABILIDAD**

### **CAPITULO I SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

#### **Artículo 10.- Solicitud de portabilidad**

10.1. 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. Puede ser presentada por el abonado, en forma presencial o no presencial, siempre que esta última modalidad haya sido implementada.

10.2. En todos los casos, el concesionario receptor debe validar la identidad del abonado solicitante o del representante legal -según corresponda-, de conformidad con lo establecido por las Condiciones de Uso para los procesos de contratación.

10.3. Para el caso de la solicitud de portabilidad del servicio público móvil, cuando se trate de personas naturales, el concesionario receptor debe obtener la confirmación del consentimiento expreso del abonado de portar su(s) número(s) telefónico(s), según lo establecido en el artículo 11.



10.4. Para el caso de la solicitud de portabilidad del servicio público móvil, cuando se trate de personas jurídicas y/o clientes especiales, en la solicitud de portabilidad puede requerirse la portabilidad de varios números telefónicos a un solo concesionario receptor.

10.5. Para el caso de la solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija, el concesionario receptor solo puede tramitar la solicitud de portabilidad si verifica que existen facilidades técnicas para la provisión del servicio.

10.6. El concesionario receptor debe entregar al abonado una constancia de la solicitud de portabilidad presentada, pudiendo ser ésta una copia de la solicitud suscrita u otra constancia que permita al abonado acreditar la respectiva presentación.

### **Artículo 11.- Confirmación del consentimiento expreso**

11.1. Para obtener la confirmación del consentimiento expreso al que se refiere el numeral 10.3., inmediatamente después de presentada la solicitud de portabilidad por el abonado, el concesionario receptor debe enviar un código de validación, mediante SMS, únicamente al número telefónico que el abonado requiere portar, de acuerdo al siguiente formato:

*“Para continuar con su solicitud de portabilidad de este número a (nombre comercial de la empresa), indique el código de validación ##### en los próximos 90 segundos”*

11.2 El abonado hace entrega del código de validación al personal de atención del concesionario receptor, como señal de confirmación de su consentimiento expreso de portar su número telefónico.

11.3. El personal de atención del concesionario receptor introduce el código en el sistema de la empresa y solo luego de que dicho sistema valide el código puede continuar el proceso de solicitud de portabilidad.

11.4. El código tiene una vigencia limitada de noventa (90) segundos, contados desde su envío, luego de lo cual pierde validez; en cuyo caso el concesionario receptor puede generar un nuevo código para reiniciar la validación.

11.5. En ningún caso el sistema implementado por el concesionario receptor para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, permite que su personal de atención obtenga el código remitido al abonado, sin que este se lo haya otorgado.

11.6. La carga de la prueba del envío del mensaje de texto (SMS), la validación del código por su sistema, y el cumplimiento de lo establecido en el párrafo precedente corresponde al concesionario receptor.

11.7. El concesionario cedente debe entregar el SMS enviado por el concesionario receptor al número que requiere portar, en un plazo máximo de veinte (20) segundos.





11.8. El concesionario cedente no debe manipular, retrasar o retener los mensajes de texto que envía el concesionario receptor al abonado que desea portar su número telefónico.

### **Artículo 12.- Existencia de facilidades técnicas**

12.1. En el caso del servicio público móvil, antes de recibir la solicitud de portabilidad numérica, el concesionario receptor debe verificar la existencia de cobertura de la dirección de uso frecuente del abonado e informar inmediatamente al abonado sobre la existencia o no de dichas facilidades.

12.2. En el caso del servicio de telefonía fija, el concesionario receptor puede recibir una solicitud de portabilidad antes de verificar la existencia de facilidades técnicas. En dicho supuesto, en la referida solicitud, se debe dejar constancia expresa que el trámite continúa solo si posteriormente se determina que existen facilidades técnicas. Si, una vez realizada la verificación, el concesionario receptor concluye que existen facilidades técnicas, la solicitud de portabilidad presentada por el abonado debe ser tramitada e ingresada en el Registro de Solicitud de Portabilidad, como máximo, al día hábil siguiente de realizada la verificación correspondiente; en caso contrario, de determinarse que no existen facilidades técnicas, la solicitud recibida queda sin efecto.

12.3. Para determinar la existencia o no de facilidades técnicas para la prestación del servicio de telefonía fija, el concesionario receptor tiene como plazo máximo: (i) cinco (5) días hábiles, cuando el solicitante sólo requiera líneas telefónicas; o (ii) quince (15) días hábiles, cuando el solicitante requiera líneas telefónicas asociadas a servicios conexos y/o complementarios relacionados con soluciones de comunicación específicas.

12.4. En caso de no contar con facilidades técnicas, el concesionario receptor debe: i) informar de esta situación al abonado dentro del mismo plazo con el que cuenta para realizar la respectiva verificación, indicando los motivos del impedimento técnico, y; ii) conservar el registro de dicha comunicación, que puede ser, según lo elija el abonado al presentar su solicitud, la grabación de la comunicación telefónica con el solicitante de la portabilidad, o un documento físico o electrónico entregado en el domicilio o dirección electrónica señalada por el abonado.

12.5. El concesionario receptor en cualquiera de los supuestos señalados, debe informar claramente al abonado que la solicitud de portabilidad no puede 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 pueden mantenerse en el caso de que se portara sólo parte de los referidos números.



### **Artículo 13.- Contratación por la prestación del servicio con el concesionario receptor**

13.1. El concesionario receptor debe celebrar un contrato por la prestación del servicio con el abonado, de manera previa al registro de la solicitud de portabilidad en el Registro de Solicitud de Portabilidad.

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

13.3. En el caso del servicio público móvil, la contratación del servicio está sujeta a la existencia de facilidades técnicas en la red del concesionario receptor. En estos casos, la eficacia del contrato está condicionada a la habilitación del número móvil por el concesionario receptor, por lo que el plazo del contrato se computa desde la fecha de la referida habilitación.

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

13.5. La modalidad de pago contratada con el concesionario cedente no condiciona la modalidad de pago que es contratada con el concesionario receptor. Cualquier evaluación que el concesionario receptor considere necesaria realizar para asegurarse que el solicitante es efectivamente el abonado titular del número telefónico a portar o para verificar el cumplimiento de los requisitos o condiciones para la contratación del servicio debe efectuarse con anterioridad a la celebración del contrato, acorde con las Condiciones de Uso. Para tal efecto, el concesionario receptor puede requerir la documentación que le otorgue una mayor seguridad.

13.6. Para la contratación del servicio de telefonía fija es de aplicación lo establecido en el artículo 5 de las Condiciones de Uso.

### **Artículo 14.- Solicitudes múltiples de portabilidad**

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

14.2. La asignación del número correlativo de solicitud por parte del ABDCP debe 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 debe permitir esta asociación.



## CAPITULO II EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

### Artículo 15.- Inicio del procedimiento

15.1. Con la presentación de la solicitud de portabilidad al concesionario receptor se inicia el proceso de portabilidad del número telefónico.

15.2. El concesionario receptor debe registrar la solicitud de portabilidad inmediatamente después de haber recibido el Formato de solicitud de portabilidad, celebrado el contrato por la prestación del servicio con el abonado y obtenido la confirmación expresa por parte del abonado.

15.3. El Registro de solicitud de portabilidad contiene la siguiente información:

15.3.1. Número correlativo de solicitud, que es asignado por el ABDCP, no debiendo ser el mismo que el número consignado en el Formato de solicitud de portabilidad.

15.3.2. Fecha de presentación de la solicitud de portabilidad.

15.3.3. Tipo y número de documento legal de identificación.

15.3.4. Tipo de servicio.

15.3.5. Si es Cliente Especial.

15.3.6. Número o números a portar.

15.3.7. Concesionario cedente.

15.3.8. Concesionario receptor.

15.4. El concesionario receptor es el responsable del correcto registro de la solicitud de portabilidad.

### Artículo 16.- Evaluación de la solicitud de portabilidad.

16.1. El ABDCP evalúa la solicitud de portabilidad y la califica como procedente siempre que el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad:

16.1.1. No cuente con una solicitud de portabilidad en trámite.

16.1.2. No se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad.

16.1.3. Corresponda al tipo de servicio brindado por el concesionario receptor.

16.1.4. Se encuentre en la red del concesionario cedente.

16.1.5. Corresponda al documento legal de identificación.

16.1.6. No se encuentre con el servicio suspendido.

16.1.7. No se encuentre con deuda exigible con el concesionario cedente.



16.1.8. Tenga, al menos, treinta (30) días calendario de habilitación en la red del concesionario cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.

16.2. Para realizar la verificación de la información contenida en los numerales del 16.1.5 al 16.1.8, el ABDCP realiza la consulta en línea a la Base de Datos del concesionario cedente en forma inmediata de recibida la solicitud de parte del concesionario receptor.

16.3. El concesionario cedente debe enviar la respuesta a dicha consulta en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada. El concesionario cedente es responsable de la veracidad de la información enviada al ABDCP.

16.4. De no presentar objeción a la solicitud, el concesionario cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional.

16.5. De presentar objeción, el concesionario cedente debe indicar todos los motivos de la misma. El concesionario cedente es responsable de la veracidad de la información enviada al ABDCP.

a. Si el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación del abonado, solo contesta eso.

b. Si el número telefónico consultado sí corresponde al documento legal de identificación del abonado, la objeción debe incluir:

b.1. La modalidad contractual del servicio vinculado al número telefónico consultado (prepago o pospago).

b.2. La información de la fecha de activación del número telefónico, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional.

b.3. En el caso de que la objeción sea por deuda exigible, debe indicar además el monto adeudado del último recibo vencido y su fecha de vencimiento.

16.6. En caso el ABDCP verifique el incumplimiento de alguno de los supuestos anteriormente señalados rechaza la solicitud de portabilidad, indicando todos los incumplimientos encontrados, caso contrario indica que la solicitud de portabilidad numérica sobre el referido número telefónico es procedente.

16.7. Si el ABDCP no obtiene respuesta de la consulta en línea a la Base de Datos del concesionario cedente en el plazo establecido, por razones atribuibles al concesionario cedente, la solicitud de portabilidad es declarada procedente.



16.8. El rechazo de la solicitud de portabilidad debe ser comunicado por el ABDCP al concesionario receptor, a fin de que este proceda a comunicárselo al abonado.

16.9. De ser procedente la solicitud de portabilidad, el ABDCP lo comunica al concesionario receptor, a efectos de continuar con el proceso de portabilidad numérica.

16.10. De producirse un rechazo por deuda respecto al último recibo y de haber cancelado el abonado la referida deuda el día anterior o el mismo día de presentada la solicitud de portabilidad, el concesionario receptor envía en forma inmediata al ABDCP, adjunto a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que efectivamente corresponda al monto del último recibo vencido, indicado como adeudado por el concesionario cedente. El ABDCP reenvía la copia de la constancia de pago al concesionario cedente y declara procedente la solicitud de portabilidad.

16.11. El concesionario receptor es responsable de la veracidad de la copia de la constancia de pago enviada al ABDCP.

#### **Artículo 17.- Consulta previa de la solicitud de portabilidad**

17.1. El concesionario receptor puede ofrecer al abonado la posibilidad de realizar una consulta previa.

17.2. La consulta previa puede ser presentada por el abonado en forma presencial o no presencial.

17.3. El concesionario receptor es el responsable del correcto registro de la consulta previa en el Registro de consulta previa, que contiene la siguiente información:

17.3.1. Fecha de la consulta.

17.3.2. Tipo y número de documento legal de identificación.

17.3.3. Tipo de servicio.

17.3.4. Número o números a consultar.

17.3.5. Concesionario cedente.

17.3.6. Concesionario receptor.

17.4. El ABDCP evalúa la consulta previa siguiendo los mismos pasos definidos en los numerales 16.1, 16.2, 16.3, 16.4 y 16.5 del artículo 16. Asimismo, el concesionario cedente se encuentra obligado a cumplir las disposiciones de los numerales 16.4 y 16.5 respecto de la consulta previa.

17.5. En caso el ABDCP verifique el incumplimiento de alguno de los supuestos a los que se refiere el numeral 16.1 del artículo 16, rechaza la consulta previa, indicando todos los incumplimientos encontrados, caso contrario indica que la consulta previa es procedente.



17.6. Si el ABDCP 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 procede a rechazar la consulta previa por falta de respuesta del Cedente.

17.7. El ABDCP comunica la respuesta sobre el número telefónico consultado al concesionario receptor, a fin de que el concesionario receptor proceda a comunicárselo al abonado.

#### **Artículo 18.- Comunicación del rechazo al abonado**

El concesionario receptor debe comunicar al abonado el rechazo de su solicitud de portabilidad en el mismo momento que recibe la comunicación del ABDCP, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción. La carga de la prueba de la realización de dicha comunicación corresponde al concesionario receptor.

### **CAPITULO III EJECUCIÓN DE LA PORTABILIDAD**

#### **Artículo 19.- Programación de la ejecución de la portabilidad**

19.1. Declarada la solicitud de portabilidad procedente por el ABDCP, el concesionario receptor debe:

- a. Poner en conocimiento del abonado la fecha y hora a partir de la cual puede hacer uso de su servicio, mediante cualquier mecanismo que permita dejar constancia de la comunicación.
- b. Comunicar al ABDCP la fecha y hora de habilitación del número telefónico en su red para que este último programe la ejecución de la portabilidad y ponga a disposición de todos los operadores de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles la referida información:
  - b.1. En el caso del servicio público móvil dicha comunicación debe realizarse como máximo a las 22:00 horas del mismo día en que el ABDCP le comunica que la solicitud de portabilidad es procedente.

- b.2. En el caso del servicio de telefonía fija dicha comunicación debe realizarse como máximo a las 22:00 horas del día calendario siguiente de efectuada la instalación del servicio. El concesionario receptor no puede realizar esta comunicación sin haber realizado la instalación del servicio.

19.2. Comunicada la fecha de ejecución de la portabilidad, el ABDCP pone esta información a disposición de los operadores de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, de lunes a domingo, incluidos los días feriados, como máximo a las 23:00 horas del mismo día en que recibe la comunicación del concesionario receptor.



19.3. La fecha de ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, incluidos los días feriados, entre las 00:00 horas y las 03:00 horas del día siguiente de haberse puesto a disposición de los operadores la información de la fecha de ejecución de la portabilidad.

19.4. En el caso de Clientes Especiales, la ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, incluidos los días feriados, entre las 00:00 horas y las 03:00 horas, dentro de los tres (3) días calendario siguientes de haberse puesto a disposición de los operadores la información de la fecha de ejecución de la portabilidad.

#### **Artículo 20.- Falta de programación de la habilitación correspondiente**

20.1. Si el concesionario receptor no comunica al ABDCP la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico dentro del plazo establecido, debe iniciar un nuevo trámite de portabilidad.

20.2. Sin perjuicio de las acciones que pudiera tomar el Osiptel en ejercicio de sus facultades supervisora y sancionadora, el concesionario receptor debe:

a. Informar al abonado que no programó la habilitación correspondiente, y que no se ejecutó la portabilidad en la ventana de cambio del día siguiente a la presentación de su solicitud.

b. Consultar al abonado si está de acuerdo en continuar con la ejecución de la portabilidad.

b.1. Si el abonado está de acuerdo, el concesionario receptor inicia un nuevo trámite, sin necesidad de una nueva confirmación del consentimiento expreso.

b.2. Si el abonado no está de acuerdo, se procede con la cancelación del proceso de portabilidad.

b.3. La confirmación de la continuidad o la cancelación del proceso de portabilidad se realiza utilizando alguno de los mecanismos de contratación establecidos en las Condiciones de Uso.

#### **Artículo 21.- Entrega del SIM Card en el servicio público móvil**

21.1. En el caso del servicio público móvil, el concesionario receptor debe entregar el SIM Card según la forma en que el abonado presente su solicitud de portabilidad:

a. En forma presencial: el concesionario receptor debe entregar al abonado el SIM Card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente.

b. En forma no presencial:



b.1. El concesionario receptor debe entregar al abonado el SIM Card, en el lugar convenido por ambas partes, antes de la fecha programada para la ejecución de portabilidad.

b.2. Excepcionalmente, si por causa imputable al abonado, el SIM Card físico no ha sido entregado en la fecha prevista en el inciso b.1., el abonado cuenta con un plazo máximo de quince (15) días calendario para recabarlo en el lugar que le indique el concesionario receptor, luego del cual, si el referido SIM Card físico no ha sido recogido, el concesionario receptor puede efectuar la baja del servicio pactado.

21.2. La fecha de entrega de los SIM Card para Clientes Especiales será acordada entre el concesionario receptor y el Cliente Especial.

### **Artículo 22.- Instalación del Servicio de Telefonía Fija**

22.1. Para la instalación del servicio de telefonía fija, el concesionario receptor debe seguir el procedimiento establecido en el artículo 23 de las Condiciones de Uso.

22.2. Al día siguiente de instalado el servicio de telefonía fija, a excepción del domingo o feriado, el concesionario receptor comunicará al ABDCP la fecha programada para la habilitación del servicio.

22.3. En el caso que, para la instalación del servicio, el concesionario receptor requiera que el concesionario cedente retire los cables existentes, éste último está 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 23.- Habilitación y deshabilitación del servicio y su reporte**

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

23.2. El concesionario receptor y el concesionario cedente, como máximo a las 08:00 horas del día programado para ejecutar la portabilidad, están obligados a reportar al ABDCP la fecha y hora, en que habilitó o deshabilitó en su red, según corresponda, el número telefónico portado.

23.3. El ABDCP debe poner este reporte a disposición de todos los concesionarios y del Osipitel como máximo a las 10:00 horas del día programado para ejecutar la portabilidad.





## **Artículo 24.- Terminación del contrato con el concesionario cedente**

24.1. El contrato entre el concesionario cedente y el abonado respecto del número telefónico portado queda resuelto automáticamente en la fecha y hora en que se ejecute la deshabilitación del número telefónico por el concesionario cedente.

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

## **Artículo 25.- Obligaciones pendientes de pago con el concesionario cedente**

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

25.2. Dentro de los dos (2) meses computados desde la fecha de deshabilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga obligaciones exigibles con el concesionario cedente respecto del número telefónico portado, este último puede solicitar al concesionario receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a las reglas estipuladas en el artículo 26.

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

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

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



## **Artículo 26.- Reglas para la suspensión del servicio por obligaciones pendientes de pago con el concesionario cedente**

26.1. Las obligaciones de pago deben cumplir las siguientes condiciones:

26.1.1. Estén referidas al monto facturado, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Tarifas.

26.1.2. Hayan adquirido la condición de exigibles desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico;

26.1.3. Su antigüedad no sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; y,

26.1.4. De manera agregada, superen los quince (S/. 15.00) soles.

26.1.5. Haya sido puesta en conocimiento del abonado, como máximo en el subsiguiente ciclo de facturación a partir de la fecha de deshabilitación del número telefónico, mediante la entrega del recibo en el cual fueron facturadas acorde con el Reglamento de Tarifas.

26.2. El concesionario cedente debe presentar su solicitud al concesionario receptor, detallando el número de recibo, su fecha de vencimiento y el importe adeudado. En la misma fecha, el concesionario cedente debe 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.

26.3. El concesionario receptor debe ejecutar la suspensión parcial o total, según lo solicite el concesionario cedente, dentro de los dos (2) días hábiles de recibida dicha solicitud, salvo el supuesto en que valide que el abonado tiene habilitado el número telefónico en su red hace más de dos (2) meses. La suspensión debe sujetarse a lo establecido en el artículo 66 de las Condiciones de Uso.

26.4. El concesionario cedente debe, en un plazo máximo de un (1) día calendario, solicitar al concesionario receptor la reactivación, informando el motivo de la misma, si:

26.4.1. Ha recibido el pago del importe adeudado. En ese caso, la tarifa por concepto de reactivación por suspensión debe ser asumida por el abonado.

26.4.2. El abonado ha cuestionado este monto pendiente de pago mediante un reclamo. En este caso, la tarifa por concepto de reactivación por suspensión debe ser asumida por el concesionario cedente.

26.5. En caso que el reclamo al que se refiere el numeral 26.4.2 tenga pronunciamiento desfavorable concluido en la vía administrativa, el concesionario cedente puede solicitar una nueva suspensión, en un plazo



no mayor de dos (2) meses luego del pronunciamiento desfavorable concluido.

26.6. El concesionario receptor debe realizar la reactivación del servicio solicitada dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la petición del concesionario cedente.

26.7. La suspensión del servicio regulada en el presente artículo no puede mantenerse por un periodo superior a los treinta (30) días calendario, transcurridos los cuales el concesionario receptor debe efectuar de forma automática la reactivación del servicio.

26.8. Es responsabilidad del concesionario cedente velar por la veracidad y consistencia de la información que sustenta cada solicitud de suspensión, bajo responsabilidad.

### TITULO III SOBRE LAS RELACIONES ENTRE EMPRESAS

#### CAPITULO I SOBRE EL ABDCP

##### **Artículo 27.- Acceso a la Base de Datos Centralizada Principal por parte del Osiptel**

27.1 El Osiptel debe tener acceso a la Base de Datos Centralizada Principal a efectos de supervisar en cualquier momento los procesos relacionados a la portabilidad numérica.

27.2. El ABDCP debe conservar la información asociada al proceso de portabilidad en el detalle y por el periodo que defina el Osiptel.

##### **Artículo 28.- Obligaciones del ABDCP**

28.1. Las obligaciones del ABDCP en cuanto a los servicios relacionados con el propio proceso de portabilidad son:

25.1.1. Verificar la información registrada en el Registro de Solicitud de Portabilidad por el concesionario receptor.

25.1.2. Indicar si la solicitud de portabilidad es procedente o se rechaza, según el resultado de la consulta realizada al concesionario cedente y a su propia información.

25.1.3. De corresponder, tramitar la solicitud de portabilidad.

28.2. Las obligaciones del ABDCP en cuanto a los servicios relacionados con la descarga de información de la base de datos son:

28.2.1. 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.

28.2.2. Permitir el acceso remoto de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones diferentes a los



concesionarios fijos y móviles que previamente hayan presentado la solicitud a la Gerencia General del Osiptel detallando los motivos del requerimiento de esta información y hayan obtenido su aprobación.

28.2.3. 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.

28.3. El ABDCP debe 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 debe estar disponible a más tardar a las 23:00 horas del mismo día en que se recibe la comunicación del concesionario receptor.

28.4. El ABDCP debe mantener la confidencialidad de la información correspondiente a los procedimientos de portabilidad. Dicha información sólo puede ser utilizada para los fines establecidos en el marco normativo. El ABDCP no debe divulgar la información, ni compartirla, ni utilizarla para otros fines.

28.5. El ABDCP debe generar un archivo con la información diaria de la fecha y hora de la ejecución de la habilitación y deshabilitación en su red del número telefónico portado por parte del concesionario receptor y el concesionario cedente, según corresponda. Esta información debe estar disponible a más tardar a horas 10:00 de la mañana del mismo día en que se recibe la comunicación del concesionario receptor y del concesionario cedente.

28.6. El ABDCP debe implementar un sistema que permita el registro y seguimiento de los problemas o dificultades que presenten los concesionarios fijos y móviles en los procedimientos de portabilidad al que se refiere el artículo 38.

#### **Artículo 29.- Contenido mínimo del contrato**

29.1. Concluido el proceso de selección del ABDCP, los concesionarios fijos y móviles tienen un plazo máximo de diez (10) días hábiles para la suscripción del correspondiente contrato. Los contratos suscritos por los concesionarios fijos y móviles deben ser enviados al Osiptel para su conocimiento.

29.2. El contrato debe ser suscrito conforme al modelo establecido en el proceso de selección del ABDCP, y debe contener como mínimo lo siguiente:

29.2.1. Las especificaciones técnicas.

29.2.2. Servicio de atención y soporte.

29.2.3. Base de datos principal.

29.2.4. Nivel de calidad y disponibilidad.



- 29.2.5. Mecanismos de seguridad.
- 29.2.6. Confidencialidad de la información.
- 29.2.7. Causales de terminación del contrato.
- 29.2.8. Vigencia del contrato.
- 29.2.9. Penalidades.
- 29.2.10. Mecanismos de pago.
- 29.2.11. Mecanismos de suministro de información.
- 29.2.12. Mecanismos de solución de controversias.
- 29.2.13. Impedimento o condiciones para la cesión de posición contractual.
- 29.2.14. Las retribuciones por la implementación, operación y mantenimiento de la Base de Datos Centralizada Principal.

29.3. Cualquier modificación que se realice a dicho contrato debe ser puesta en conocimiento del Osiptel para su respectiva aprobación, en un plazo que no debe exceder los treinta (30) días calendario desde su suscripción.

29.4. En el caso de los concesionarios fijos y móviles entrantes al mercado, el contrato con el ABDCP debe ser suscrito con anterioridad al inicio de la prestación del servicio.

## **CAPITULO II RELACIONES ENTRE CONCESIONARIOS**

### **SUBCAPITULO I RETORNO DE NÚMERO**

#### **Artículo 30.- Retorno del número telefónico al concesionario asignatario**

30.1. Al día siguiente de transcurrido el plazo de sesenta (60) días calendario desde la fecha de terminación del contrato de abonado o del cambio del número telefónico, el concesionario receptor debe retornar dicho número telefónico al concesionario asignatario.

30.2. El ABDCP pone en conocimiento el retorno del número telefónico al concesionario asignatario.

30.3. El concesionario asignatario no puede asignar y/o activar el número telefónico retornado antes de treinta (30) días calendario desde que es informado por el ABDCP.

#### **Artículo 31.- Retorno del número telefónico al concesionario cedente**

31.1. Si el reclamo por portabilidad, en las materias de (i) falta de entrega de información sobre portabilidad, (ii) falta de consentimiento del



abonado en la solicitud de portabilidad o (iii) falta de cobertura, se declara fundado, el concesionario receptor debe:

31.1.1. Comunicar al ABDCP, mediante el Registro de Solicitud de Retorno, la fecha y hora en que deshabilita el número telefónico en su red, precisando que es por reclamo fundado por la materia que corresponda. El plazo máximo para realizar esta comunicación es de un (1) día hábil, contado a partir del día siguiente de la notificación del acto administrativo que resuelve fundado el reclamo.

31.1.2. Realizar la deshabilitación del número telefónico en su red dentro de la ventana de cambio del día siguiente de efectuada la comunicación al ABDCP.

31.2. El ABDCP debe poner en conocimiento al concesionario cedente, mediante el Registro de Solicitud de Retorno, la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico en la red del concesionario receptor. El concesionario cedente debe habilitar el número telefónico en su red en la misma ventana de cambio.

31.3. El concesionario cedente pone en conocimiento al abonado la fecha y hora a partir de la cual puede hacer uso de su servicio.

31.4. Lo dispuesto en el presente artículo resulta aplicable a la Solución Anticipada de Reclamo de conformidad con el Reglamento de Reclamos, en ese caso, el plazo para comunicar al ABDCP se computa a partir de la fecha en que el abonado manifiesta su aceptación expresa de la Solución Anticipada de Reclamo.

## SUBCAPITULO II ASPECTOS DE INTERCONEXIÓN ENTRE CONCESIONARIOS

### Artículo 32.- Determinación de la red de destino

32.1. 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.

32.2. 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 debe determinar la red de destino del abonado llamado.

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



### **Artículo 33.- Interconexión Indirecta**

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

### **Artículo 34.- 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 deben suscribir los acuerdos de interconexión que resulten necesarios a efectos de que las llamadas originadas por sus usuarios sean encaminadas en forma correcta.

## **CAPITULO III ASPECTOS ECONÓMICOS**

### **Artículo 35.- Acceso a la Base de Datos Centralizada Principal**

35.1. Los concesionarios fijos y móviles son responsables de cubrir los costos de implementación, operación y mantenimiento de la Base de Datos Centralizada Principal que establezcan con el ABDPC a fin de acceder a los servicios brindados por éste.

35.2. 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 son responsables de cubrir los costos de la conexión que establezcan con ella a fin de acceder a los servicios brindados por el ABDPC.

35.3. Las condiciones de retribución de los costos de la administración de la Base de Datos Centralizada Principal son definidas en el proceso de selección del ABDPC.

### **Artículo 36.- Adecuación de redes**

36.1. 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.

36.2. 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.

36.3. Los costos de adecuación no suponen contraprestación económica alguna. Los concesionarios de servicios públicos de



telecomunicaciones están prohibidos de establecer entre sí cargo de interconexión por dicho concepto.

## **CAPITULO IV COORDINACIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS**

### **Artículo 37.- Canal de Coordinación**

Los concesionarios móviles, los concesionarios fijos y el ABDPC deben establecer un canal de coordinación directo a fin de resolver en menos de veinticuatro (24) horas los inconvenientes que se puedan presentar para la portabilidad y deben mantener actualizado los contactos de los responsables de la atención del canal de coordinación. Dicho canal de coordinación debe estar operativo de lunes a domingo, inclusive los días feriados.

### **Artículo 38.- Sistema de Seguimiento de Problemas en la Portabilidad Numérica**

38.1. Los concesionarios fijos y móviles deben implementar, a través del ABDPC, un sistema que permita el registro y seguimiento de los problemas o dificultades que se presenten en los procesos de portabilidad en una base de datos.

38.2. El concesionario que detecta el problema o dificultad es responsable de realizar el respectivo reporte en el sistema.

38.3. El sistema debe cumplir las siguientes funcionalidades:

38.3.1. Permitir el registro de los problemas o dificultades por parte de los concesionarios fijos y móviles y del Osiptel, de forma inmediata y permanente;

38.3.2. Alertar inmediatamente al concesionario involucrado, sobre el problema o dificultad presentado;

38.3.3. Registrar y permitir la visualización de las interacciones realizadas entre los concesionarios y/o el ABDPC;

38.3.4. Calcular indicadores que permitan determinar el estado de atención de los problemas de portabilidad y el desempeño de los operadores; y

38.3.5. Otras funcionalidades que defina el Osiptel.

38.4. Las funcionalidades deben estar permanentemente disponibles para el Osiptel y los concesionarios que tienen acceso al sistema, según los niveles de acceso que defina el Osiptel.

38.5. La existencia del Sistema de Seguimiento de Problemas es independiente de la responsabilidad de los concesionarios fijos y móviles de cumplir estrictamente con el marco normativo al cual se encuentran sujetos.





## **Artículo 39.- Procedimiento para el registro y solución de problemas o dificultades para la Portabilidad Numérica**

39.1. Para el registro y solución de los problemas o dificultades en el sistema se debe seguir el siguiente procedimiento:

39.1.1. El concesionario que detecte el problema o el Osiptel deben reportar al concesionario involucrado el problema o dificultad presentada, describiéndolo y adjuntando la información que se considere, según el formato que el Osiptel defina.

39.1.2. El Sistema de Seguimiento de Problemas debe alertar inmediatamente al concesionario involucrado, sobre la existencia de un problema reportado.

39.1.3. El concesionario involucrado, dentro de las veinticuatro (24) horas contadas a partir de la alerta, debe objetar o atender el problema o dificultad reportada, y actualizar el Sistema de Seguimiento de Problemas con su respuesta debidamente sustentada, de acuerdo al formato que defina el Osiptel.

39.1.4. El concesionario que detectó el problema, dentro de las veinticuatro (24) horas contadas a partir del reporte de atención de concesionario involucrado, debe actualizar el Sistema de Seguimiento de Problemas informando si está conforme o no con la atención al problema o dificultad que reportó, debiendo registrarlo conforme al formato que defina el Osiptel.

39.2. El concesionario que detectó el problema puede solicitar la intervención del Osiptel cuando el concesionario involucrado no cumpla con lo señalado en el numeral 39.1.3 o cuando no esté conforme con la atención recibida de éste. Si el Osiptel detecta el problema, adopta de oficio las medidas que correspondan.

## **CAPITULO V VENTANA DE MANTENIMIENTO**

### **Artículo 40.- Labores de mantenimiento**

40.1. Los concesionarios fijos y móviles y el ABDPC que requieran realizar trabajos de mantenimiento y mejora tecnológica en los elementos de red involucrados en los procesos de portabilidad numérica, deben efectuarlos en la ventana de mantenimiento, previa comunicación según lo definido en el numeral 40.3.

40.2. La ventana de mantenimiento debe ser en el horario de menor carga, de 03:00 a 06:00 horas, y no debe afectar los procesos de portabilidad.

40.3. La comunicación previa debe realizarse mediante el Sistema de Seguimiento de Problemas, debiendo registrarlo al menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, conforme al formato que defina el Osiptel.



**TITULO IV**  
**CAPITULO I**  
**SOBRE EL CÓMITE DE PORTABILIDAD**

**Artículo 41.- Conformación del Comité de Portabilidad**

41.1. El Comité de Portabilidad debe estar integrado por los siguientes miembros:

41.1.1. Un representante del Osiptel.

41.1.2. Un representante del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

41.1.3. Un representante por cada grupo de concesionarios fijos y móviles 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.

41.1.4. Un representante de los concesionarios fijos y móviles con participación menor o igual al 1% del total de líneas de telefonía fija y móvil en servicio, respectivamente que hayan suscrito un contrato con el ABDCP.

41.2. Las Entidades que no hayan designado a sus representantes, deben sujetarse a los acuerdos tomados por el Comité de Portabilidad.

41.3. La Presidencia del Comité de Portabilidad está a cargo del representante del Osiptel.

**Artículo 42.- Modificación de los Representantes**

42.1. Los representantes de los concesionarios pueden ser modificados, previa comunicación al presidente del comité, quien a su vez se encarga de informar al resto de representantes.

42.2. El representante del Osiptel es designado mediante Resolución de la Presidencia Ejecutiva del Osiptel.

**Artículo 43.- Funciones del Comité de Portabilidad**

43.1. El Comité de Portabilidad debe ejecutar, con sujeción a los principios de no discriminación e igualdad de acceso, respetando las normas sobre libre y leal competencia, las siguientes funciones:

a. Elegir a la entidad independiente, que no se encuentre vinculada a ningún concesionario, para administrar 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:

b.1. El plazo para el proceso de selección.



b.2. El plazo para las implementaciones que se requieran realizar.

b.3. El plazo y detalle de pruebas a ser realizadas para verificar el funcionamiento 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 fijos y móviles y el ABDCP.

d. Efectuar el seguimiento de la implementación que tengan que realizar los distintos concesionarios y el ABDCP.

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 funcionamiento de la Base de Datos Centralizada Principal.

h. Otras que determine el Osiptel y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

43.2. Para realizar sus funciones, el Comité de Portabilidad se apoya en el Grupo Técnico de Portabilidad.

#### **Artículo 44.- Mecanismo de adopción de decisiones**

44.1 Las reuniones del Comité de Portabilidad deben ser convocadas por su Presidente.

44.2. Cada representante del Comité de Portabilidad tiene voz y voto para la adopción de acuerdos.

44.3. En caso de no existir unanimidad en la votación, la Presidencia del Comité de Portabilidad debe adoptar la decisión que corresponda.

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

44.5. El cumplimiento de los acuerdos y decisiones es obligatorio para todos los concesionarios fijos y móviles y para el ABDCP.

### **CAPITULO II**

#### **SOBRE EL GRUPO TÉCNICO DE PORTABILIDAD**

#### **Artículo 45.- Conformación del Grupo Técnico de Portabilidad**

El Grupo Técnico de Portabilidad se conforma por los representantes técnicos que los concesionarios fijos y móviles deleguen y por los representantes técnicos del Osiptel, siendo cada parte responsable de mantener actualizado el registro de representantes correspondiente a través de una aplicación en línea provista por el ABDCP.



## Artículo 46.- Funciones del Grupo Técnico de Portabilidad

El Grupo Técnico de Portabilidad tiene como funciones:

1. Proponer y/o evaluar oportunidades de mejora,
2. Revisar problemas que afectan o que pueden afectar los procedimientos de portabilidad,
3. Recomendar acciones técnicas con celeridad en apoyo a las labores de seguimiento del Comité de Portabilidad.

## TITULO V REGIMEN DE INFRACCIONES

### Artículo 47.- Régimen de Infracciones

ÍTEM	INFRACCIÓN
1	El concesionario fijo y/o móvil que restrinja el ejercicio del derecho a la portabilidad mediante cualquier mecanismo que obstaculice la presentación de la solicitud de portabilidad o que de alguna otra manera implique el traslado de costos al abonado (Artículo 5).
2	El concesionario receptor que no incluya en el Formato de Solicitud de Portabilidad el contenido mínimo obligatorio establecido en el Anexo 1 del presente reglamento, conforme al tipo de servicio que ofrece y al mecanismo que emplee para recibir dicha solicitud (numeral 15 del Artículo 3, concordado con el numeral 7.3 del Artículo 7).
3	El concesionario receptor que no entregue al abonado una constancia de la presentación de su solicitud de portabilidad, que le permita al abonado acreditar la respectiva presentación (numeral 10.6 del Artículo 10).
4	El concesionario receptor que no envíe al abonado el código de validación inmediatamente después de presentada la solicitud de portabilidad por parte del abonado (numeral 11.1 del Artículo 11)
5	El concesionario receptor que tramite e ingrese en el Registro de Solicitud de Portabilidad, una solicitud de portabilidad del servicio de telefonía fija, de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas (numeral 12.2 del Artículo 12).
6	El concesionario receptor que no comunique al abonado la inexistencia de facilidades técnicas dentro de los plazos indicados en el numeral 12.4 y no conserve el registro de dicha comunicación (Artículo 12).
7	El concesionario receptor que registre una solicitud de portabilidad en el Registro de Solicitud de Portabilidad sin



	haber recibido el formato de solicitud de portabilidad y/o celebrado el contrato por la prestación del servicio con el abonado y/u obtenido la confirmación expresa (numeral 15.2 del Artículo 15).
8	El concesionario cedente que no objete la solicitud de portabilidad y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico, y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda (numeral 16.4 del Artículo 16).
9	El concesionario cedente que objete indebidamente una solicitud de portabilidad (numeral 16.5. del Artículo 16).
10	El concesionario cedente que objete una solicitud de portabilidad y no cumpla con indicar todos los motivos de la misma (numeral 16.5 del Artículo 16).
11	El concesionario receptor que remita al ABDGP un documento que no acredite el pago de la deuda indicada por el concesionario cedente (numeral 16.10 del Artículo 16).
12	El concesionario cedente con un promedio diario de hasta 20 consultas diarias, que no cumpla, en el 98% de los casos semestral, con dar respuesta a la consulta previa efectuada por el ABDGP, en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada (numeral 17.4. del Artículo 17, en concordancia con el numeral 16.3 del Artículo 16).
13	El concesionario cedente con un promedio diario mayor a 20 consultas diarias, que no cumpla, en el 98% de los casos mensuales, con dar respuesta a la consulta previa efectuada por el ABDGP, en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada (numeral 17.4. del Artículo 17, en concordancia con el numeral 16.3 del Artículo 16).
14	El concesionario cedente que declare procedente la consulta previa, y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico del servicio objeto de la consulta y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda (numeral 17.4. del Artículo 17, en concordancia con el numeral 16.4 del Artículo 16).
15	El concesionario cedente que objete indebidamente una consulta previa de la solicitud de portabilidad (numeral 17.4. del Artículo 17, en concordancia con el numeral 16.5 del Artículo 16).
16	El concesionario cedente que objete la consulta previa y no cumpla con indicar todos los motivos de la misma (numeral



	17.4. del Artículo 17, en concordancia con numeral 16.5 del Artículo 16).
17	El concesionario cedente que objete una consulta previa, cuyo número en consulta le pertenece al abonado, y no incluya la información a la que se refiere el numeral 17.4. del Artículo 17, en concordancia con el inciso b del numeral 16.5 del Artículo 16.
18	El concesionario receptor que no habilite el número telefónico en su red en la fecha y hora comunicada al ABDCP, incurrirá en infracción, siempre que por tal motivo el servicio hubiera sido interrumpido por más de sesenta (60) minutos (numeral 23.1 del artículo 23, concordado con el inciso b del numeral 19.1 del Artículo 19 y con el numeral 8.1 del artículo 8).
19	El concesionario receptor que no haya realizado la instalación del servicio de telefonía fija y comunique al ABDCP la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico en su red (inciso b.2 del numeral 19.1 del Artículo 19).
20	El concesionario receptor que no ponga el SIM Card a disposición del abonado del servicio público móvil que haya presentado su solicitud de manera presencial, en el momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, a excepción de los Clientes Especiales (inciso a del numeral 21.1 del Artículo 21).
21	El concesionario receptor que no ponga el SIM Card a disposición del abonado del servicio público móvil que haya presentado su solicitud de manera no presencial, en el lugar convenido por ambas partes, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, a excepción de los Clientes Especiales (inciso b.1. del numeral 21.1. del Artículo 21).
22	El concesionario cedente que no retire los cables existentes en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde que se lo solicitaran mediante comunicación escrita, siempre que el retiro sea requerido para la instalación del servicio por parte del concesionario receptor (numeral 22.3 del Artículo 22).
23	El concesionario cedente que no deshabilite en su red el número telefónico portado durante la ventana de cambio, incluyendo la ejecución de todas las actividades necesarias que permitan el correcto encaminamiento de las llamadas hacia y desde el número telefónico portado desde y hacia la red del concesionario cedente (numeral 23.1 del Artículo 23).
24	El concesionario receptor o el concesionario cedente, según corresponda, que no reporte al ABDCP la fecha y hora en que procedió a habilitar y deshabilitar en su red el número telefónico portado, como máximo a las 08:00 horas del día



	programado para ejecutar la portabilidad (numeral 23.2 del Artículo 23).
25	El concesionario cedente que no permita al abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con él, la utilización de los mismos canales que los abonados actuales de dicho concesionario cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios (numeral 25.4 del Artículo 25).
26	El concesionario cedente que solicite indebidamente al concesionario receptor la suspensión del servicio por obligaciones pendientes de pago (numeral 26.1 del Artículo 26).
27	El concesionario cedente que no ponga en conocimiento del abonado la solicitud de suspensión en la misma fecha y con la misma información proporcionada al concesionario receptor, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción (numeral 26.2 del Artículo 26).
28	El concesionario receptor que no realice la suspensión solicitada dentro de los dos (2) días hábiles de recibida la petición del concesionario cedente, salvo en el supuesto en que valide que el abonado tiene habilitado el número telefónico en su red hace más de dos (2) meses (numeral 26.3 del Artículo 26).
29	El concesionario cedente que no solicite al concesionario receptor, en un plazo máximo de un (1) día calendario, la reactivación del servicio cuando: (i) haya recibido el pago del importe adeudado, o (ii) el abonado haya cuestionado el monto pendiente de pago mediante un reclamo (numeral 26.4 del Artículo 26).
30	El concesionario receptor que no cumpla con realizar la reactivación solicitada dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la petición del concesionario cedente (numeral 26.6 del Artículo 26).
31	El concesionario receptor que no retorne el número telefónico al concesionario asignatario en el plazo establecido en el numeral 30.1 del Artículo 30.
32	El concesionario receptor que no comunique al ABDCP la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico en su red, precisando el motivo; dentro del plazo de un (1) día hábil contado a partir de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo (numeral 31.1.1 del Artículo 31).
33	El concesionario receptor que no deshabilite en su red el número telefónico, del abonado cuyo reclamo por portabilidad



	haya sido declarado fundado, en la fecha y hora comunicada al ABDGP (numeral 31.1.2 del Artículo 31).
34	El concesionario cedente que no habilite el número telefónico en su red, del abonado cuyo reclamo por portabilidad haya sido declarado fundado, en la fecha programada por el concesionario receptor, considerando que el servicio sólo puede ser interrumpido por un periodo máximo de sesenta (60) minutos (numeral 31.2 del Artículo 31).
35	El concesionario de la red donde se origina la comunicación que no cumpla con determinar la red de destino del abonado llamado (Artículo 32).





## DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

### ÚNICA.-

La presente norma entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, con excepción de lo siguiente:

- Las disposiciones establecidas en el numeral 27 del artículo 3, en el numeral 20.2 del artículo 20, en el numeral 30.3 del artículo 30 y en el artículo 40 entran en vigencia a los quince (15) días hábiles, computados desde el día siguiente de su publicación.
- Las disposiciones establecidas en el numeral 4.3 del artículo 4, en los numerales 8.1 y 8.2 del artículo 8, en el numeral 10.3 del artículo 10, en los artículos 11, 16 y 17, en el numeral 19.3 del artículo 19 y en los ítems 10 y 16 del artículo 47, entran en vigencia a los treinta (30) días hábiles, computados desde el día siguiente de su publicación.
- Las disposiciones establecidas en los artículos 38 y 39 entran en vigencia el 1 de abril de 2024.

Antes de dichas fechas, permanecen vigentes las disposiciones correspondientes establecidas en el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y en el Servicio de Telefonía Fija.



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

**SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

Solicitud N°:	
Fecha de recepción:	
Hora de recepción:	

**DATOS DEL ABONADO**

Nombre del abonado (persona natural o jurídica)			
Nombre del representante legal (de ser el caso)			
Tipo (DNI, carnet de extranjería, RUC u otro)		Número	
Correo electrónico (opcional)			
Teléfono de consulta (opcional)			

**DATOS DE LOS NÚMEROS A PORTAR**

Concesionario cedente			
¿Tipo de servicio?	Fijo	Móvil	
Cantidad de números			
¿Cliente especial?			

Números telefónicos

**DECLARO CONOCIMIENTO DE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:**

<p><i>Con la portabilidad se da por concluido el contrato con su actual empresa operadora del servicio de telefonía fija o móvil por lo que se deja sin efecto las tarifas y condiciones contratadas con dicha empresa; y se contrata a una nueva empresa operadora con nuevas condiciones (precio, minutos incluidos, etc.), manteniendo los mismos números señalados anteriormente.</i></p>
<p><i>El trámite de portabilidad es gratuito y se ejecuta en la ventana de cambio del día siguiente de presentada la solicitud de portabilidad (excepto cuando la solicitud se presenta después de las 22 horas o se va a portar más de 10 números). La portación de números del servicio de telefonía fija está sujeta a la instalación previa del nuevo servicio.</i></p>
<p><i>En el caso del servicio de telefonía fija, la nueva empresa operadora debe confirmar que tiene facilidades técnicas antes de proceder a registrar la solicitud de portabilidad</i></p>
<p><i>En el caso del servicio público móvil: se puede utilizar el equipo terminal que el abonado posee (no es necesario adquirir un nuevo equipo terminal)</i></p> <p><i>El cambio de empresa operadora se efectuará así no haya recogido el SIM Card de la nueva empresa.</i></p>
<p><i>Si se ha contratado el servicio de telefonía fija con la actual empresa operadora a un plazo forzoso que todavía no acaba, y se decide portar el número, dicha empresa podría cobrar penalidades derivadas de terminar</i></p>



el contrato antes del vencimiento de dicho plazo forzoso. La penalidad debe estar incluida en el contrato.

El 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 la actual empresa operadora solicite a la 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 el servicio telefónico (paquetes), por lo que al terminar el contrato de servicio telefónico (fijo o móvil), los otros servicios seguirán siendo brindados y cobrados por la actual empresa operadora de internet, TV cable, larga distancia, pero tal vez en condiciones tarifarias diferentes; teniendo el derecho de resolver también dichos contratos y contratar los mismos, de ser el caso, a la nueva empresa operadora.

El servicio telefónico puede verse afectado por un plazo máximo de sesenta (60) minutos mientras dure la ventana de cambio (entre las 0:00 am y 3:00 am).

Se autoriza que el ABDGP acceda a la información necesaria para tramitar la solicitud de portabilidad, exclusivamente para los fines que se ha previsto dicho acceso.

\_\_\_\_\_  
Firma del abonado

