

TODO LO QUE NECESITAS SABER SOBRE PORTABILIDAD NUMÉRICA

¿Qué es la Portabilidad Numérica?

La portabilidad numérica es el derecho que tienen los usuarios de servicios de telefonía a conservar su número telefónico cuando cambian de prestador de servicio fijo o móvil.

¿Qué beneficios se obtienen con la implementación de la portabilidad?

Con la implementación de la Portabilidad, la decisión de los usuarios al seleccionar a su nuevo prestador de servicios de telefonía fija o móvil, se orientará a la evaluación de las condiciones de calidad y precio, sin el riesgo de perder su número telefónico. Por lo tanto, la Portabilidad contribuirá a promover la competencia entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones en beneficio de los usuarios, pues tendrán que esforzarse por conservar a sus usuarios y atraer a nuevos clientes.

¿En qué servicios aplica la Portabilidad Numérica?

- De servicio fijo a servicio fijo dentro de la misma Área de Servicio Local.
- De servicio móvil a servicio móvil

¿Puedo cambiarme del servicio fijo al servicio móvil?

No. La Portabilidad, en una primera fase, sólo se puede dar entre los mismos servicios, de fijo a fijo y de móvil a móvil.

¿Quién puede solicitar la Portabilidad del número?

El único que puede solicitar la portabilidad del número es el usuario dueño de la cuenta, es decir, la persona que tiene la titularidad de la relación contractual con la empresa que actualmente le ofrece el servicio.

¿A dónde tengo que acudir para portar mi número?

El usuario debe dirigirse a la empresa con la que se desea contratar el nuevo servicio telefónico (**Prestador Receptor**) y llenar un formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.

¿Cuáles son los requisitos para iniciar el trámite de portabilidad?

Los requisitos son:

- a) Dirigirse al Prestador donde desea migrar su número y completar una solicitud de portabilidad, aportando la documentación correspondiente para contratar el servicio telefónico, la cual puede variar en el caso de cada usuario, ya sea, persona física, persona moral o dependencias y entidades gubernamentales.
- b) No tener deudas pendientes en el Prestador donde tiene contratado el servicio al momento de solicitar la portabilidad (**Prestador Donante**).

¿Cuánto tiempo tarda el proceso para portar un número?

El trámite puede durar entre 3 y 10 días. La fecha de portación efectiva de un número es acordada entre el Prestador Receptor y el Usuario.

¿Qué pasa si tengo cargos pendientes con el Prestador Donante?

La Portabilidad no libera al Usuario de las obligaciones derivadas del contrato con la compañía que deja de prestarle el servicio (Prestador Donante). Si usted tiene una deuda pendiente de pago y/o penalidades por terminación anticipada del contrato deberá saldarlas antes de cambiarse de compañía.

La procedencia de la Solicitud de Portabilidad Numérica está condicionada al cumplimiento de las obligaciones que haya contraído por la relación contractual con la Prestadora Donante.

Si cuento con un servicio telefónico en el esquema de prepago, ¿puedo transferir el saldo cuando se porte mi número a un nuevo proveedor?

No, no se puede transferir el saldo como consecuencia de una portación de número. Es por ello que se recomienda agotar dicho saldo antes de que se ejecute la portabilidad.

¿Qué pasa si no ha transcurrido el tiempo de permanencia mínima del contrato y quiero portar mi número telefónico?

Es opción del usuario si desea esperar al vencimiento del contrato antes de solicitar la Portabilidad o bien, de conformidad con el contrato que firmó con su Prestador de servicios de telefonía actual, pagar la penalización establecida por cancelación anticipada del referido contrato. La portabilidad no libera al Usuario de sus obligaciones derivadas de un contrato con el Prestador Donante.

¿Existe la posibilidad de que, al portar mi número, me quede sin servicio telefónico?

A fin de que la continuidad de servicio no sufra alteraciones como consecuencia de la Portabilidad, el periodo sin servicio o ventana de cambio no deberá exceder de 4 horas para los servicios móviles. Estas portaciones se realizarán durante la madrugada, por lo que en la mayoría de los casos para el usuario el periodo sin servicio será imperceptible.

Para los casos de servicios fijos, como se requiere el alambrado por parte de la Prestadora Receptora, el período en que se quede sin servicio podría ser mayor, lo cual dependerá de cada caso particular. En todo caso ese período será acordado entre el usuario y su Prestador.

¿Cómo puedo saber si mi número ya fue portado?

El Prestador Receptor tiene la obligación de informar al Usuario cuál es el estatus de su solicitud y la fecha en que se realizará la portabilidad de su número.

¿Debo cancelar el servicio telefónico con el Prestador Donante antes de solicitar la portabilidad?

No, si el número está cancelado no puede ser portado, por lo que el proceso comienza al completar el formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica en el Prestador Receptor, luego el usuario deberá cumplir con sus compromisos contractuales con el Prestador Donante que ya estará informado que el usuario inició un proceso de portabilidad numérica con otro prestador. El servicio telefónico con el Prestador Donante quedará cancelado a partir de que se haya ejecutado la portabilidad del número solicitado.

¿Cuántas veces se puede portar un número telefónico?

El Usuario puede portar su número telefónico siempre que haya cumplido con las obligaciones contractuales con el Prestador Donante

¿Es necesario permanecer un periodo mínimo con el Proveedor Receptor para solicitar una nueva portación?

El único requisito necesario para solicitar la portabilidad del número es cumplir con las obligaciones asumidas con el prestador donante.

¿Qué ocurre si alguien porta mi número telefónico sin mi consentimiento?

Ante tal eventualidad, se prevé un procedimiento de reversión mediante el cual un número telefónico regresa al Prestador Donante. El Usuario titular será la persona que podrá solicitarla al Prestador Donante cuando se acredite que el número fue portado sin su consentimiento.

¿Qué ocurre si se porta un número telefónico y no se cumplieron los requisitos necesarios en la tramitación?

Cuando exista incumplimiento a los requisitos para solicitar la portabilidad y ésta se haya realizado, el Prestador Donante podrá solicitar la reversión a fin de que el número telefónico regrese con él.

¿Existe algún impedimento para cambiar de esquema de contratación (prepago-postpago) cuando solicite la portabilidad?

De conformidad con las disposiciones aplicables, no existe ningún impedimento para que un usuario elija el esquema de prepago o post pago cuando haya solicitado la portabilidad de su número, esto dependerá de las ofertas comerciales del Prestador Receptor.

¿Puedo utilizar mi actual equipo telefónico con la nueva empresa de servicio al portar mi número?

Dependerá de la tecnología y del acuerdo existente con la prestadora, por lo que es necesario que consulte a su Prestador Receptor antes de iniciar el trámite de portabilidad. Por ejemplo, si el usuario tiene un equipo que opera tecnología GSM y decide cambiarse a un prestador que sólo opera tecnología CDMA no podría seguir usando su equipo. Lo mismo ocurre en sentido contrario. De todos modos, el usuario puede requerir el desbloqueo del equipo tomando en consideración las condiciones bajo las cuáles ha recibido el equipo y cualquier otro requisito aplicable, al momento de terminar su relación contractual.

¿Cuánto cuesta la portabilidad numérica para los usuarios?

A la entrada de la Portabilidad Numérica todos los usuarios que tengan una línea telefónica fija o móvil activa, deberá pagar RD\$ 80.00 de cuota regulatoria por cada línea. Esta partida puede ser dividida en varias cuotas a partir de la primera factura luego de la entrada de la Portabilidad Numérica.

Asimismo, al usuario que decida portar el número le podría ser exigible un cargo por portarse que dependerá de la práctica comercial de cada Prestadora.

¿Al final, que gano al portar mi número?

Poder acceder a mejores ofertas de calidad y precio sin sacrificar tu número de teléfono y evitar las molestias que causa el cambio de número telefónico.