

**1. ¿QUÉ ES LA PORTABILIDAD NUMÉRICA?**

R/ Es el derecho de los usuarios de los servicios públicos de telefonía fija y móvil de conservar su número telefónico cada vez que cambie de proveedor de servicios.

**2. ¿CUÁL FUE EL COSTO PARA LOS OPERADORES DE REDES COMERCIALES DE TELECOMUNICACIONES PARA LA IMPLEMENTACION DE LA PORTABILIDAD NUMERICA?**

R/ Se estima que el costo de implementación, sumando las inversiones realizadas por los Operadores de Redes Comerciales de Telecomunicaciones (ORC's) en la adaptación de sus sistemas informáticos que aprovisionan, gestionan, controlan y facturan sus líneas telefónicas; y la inversión efectuada por el Operador de Portabilidad Numérica en la puesta en producción de la solución centralizada de portabilidad numérica, fue de alrededor de unos 20 millones USD. Sin embargo, ejercer este derecho es sin costo para los y las usuarias de los servicios de telefonía fija y móvil, y la portación es totalmente gratuita.

**3. ¿CUÁL FUE EL COSTO DENTRO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN PARA EL GOBIERNO?**

R/ La SIGET adoptó un modelo mediante el cual los Operadores pagaron todos los costos de la implementación del proyecto, tanto de la adecuación de sus sistemas, como el funcionamiento del Operador de Portabilidad. La SIGET ha actuado en el proceso como un Coordinador Técnico-Jurídico del mismo.

**4. ¿CUÁNTO COSTARÁ LA PORTABILIDAD NUMÉRICA AL CLIENTE/USUARIO?**

R/ Es completamente gratuita para los cliente/usuarios de los servicios de telefonía móvil y fija, conforme a lo consignado en el artículo No. 29, literal j de la Ley de Telecomunicaciones.

**5. ¿QUIÉN ADMINISTRA LA BASE DE DATOS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA?**

R/ La Base de Datos de la Portabilidad Numérica es administrada por el consorcio MEDIAFON UAB / IMCARD S.A. DE C.V. La empresa MEDIAFON UAB es una empresa lituana con importante experiencia en el ámbito de la portabilidad numérica con operaciones en Lituania, Rusia, Georgia, Azerbaiyán y Moldavia entre otros. La empresa IMCARD S.A. de C.V. es el socio local y es el único fabricante de tarjetas SIM-GSM en Centro América y El Caribe. Además provee Servicios de Valor Agregado para Operadores Móviles, Gobierno y Clientes Corporativos.

**6. ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA?**

R/ Los principales beneficios de la Portabilidad Numérica, entre otros son:

- ✓ Permite al cliente/usuario(a) ejercer el derecho de conservar su número telefónico al cambiar su proveedor de servicios de telecomunicaciones, eligiendo con mayor libertad al operador que mejores servicios, mejores tarifas y mejor trato le brinde.
- ✓ Promueve la sana competencia entre los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones, alentando/incitando a éstos a ofrecer mejor calidad en sus servicios y mejor trato a sus clientes, como también a mejorar su oferta de paquetes con precios acordes a las necesidades de sus clientes, con la finalidad de mantener al cliente/usuario(a) satisfecho con el servicio brindado.

Dudas y/o  
denuncias,  
llama a:

SIGET, Centro de Atención al Usuario (San Salvador): 2257-4444  
SIGET, Regional Santa Ana: 2447-8416 y 2447-0933  
SIGET, Regional San Miguel: 2661-4056, 2661-4043 y 2661-3898  
Defensoría del Consumidor: 910

**7.** DESEO PORTARME PERO SOY CLIENTE POSTPAGO Y TENGO VIGENTE UN CONTRATO QUE AUN NO VENGE. ¿ES FACTIBLE UNA CANCELACIÓN ANTICIPADA DE CONTRATO?

R/ Si, es posible. Sin embargo, la portación del número no eximirá al cliente/usuario(a) de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas con el operador donante. En todo caso, los Operadores deberán respetar lo establecido en el artículo 4 de Ley de Protección al Consumidor: Derechos básicos de los consumidores, así como lo establecido en el literal "f" y "m" del artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, relacionados a que el contrato del servicio público de telefonía o de telecomunicaciones, es independiente del contrato relativo a la provisión del equipo terminal, y a que los equipos de telecomunicaciones sean ofrecidos sin bloqueos. Para portarte debes leer minuciosamente tu contrato primero y pedir a tu compañía, antes de solicitar la portación del número, que te explique las cláusulas relativas a la cancelación anticipada del contrato.

**8.** QUIERO CAMBIAR MI PROVEEDOR DE TELEFONÍA CELULAR/MÓVIL, PERO TENGO UN PAQUETE DE SERVICIOS QUE INCLUYE INTERNET, TV, ETC. ¿PUEDO CAMBIAR EL SERVICIO DE VOZ A OTRO OPERADOR Y RETENER LOS OTROS SERVICIOS?

R/ Si, es posible. Sin embargo, la portación del número no eximirá al cliente/usuario(a) de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas con el operador donante. Para portarte debes leer minuciosamente tu contrato primero y pedir a tu compañía, antes de solicitar la portación del número, que te explique las cláusulas relativas a la cancelación anticipada del contrato.

**9.** ¿QUÉ SUCEDE CON OTROS SERVICIOS QUE TENGO CON MI OPERADOR ORIGINAL? POR EJEMPLO, CORREO DE VOZ O SUSCRIPCIONES A PROVEEDORES DE CONTENIDO TIPO HORÓSCOPO.

R/ La portación implica una cancelación de todos los servicios con tu Operador actual una vez este confirme que puedes portarte, al iniciar la relación con un nuevo Operador debes acordar los servicios que deseas seguir recibiendo.

**10.** ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA SOLICITAR LA PORTACIÓN DE MI NÚMERO TELEFÓNICO?

R/ Si tienes Plan Pospago:

Persona Natural (Ejemplo: Juan Pérez o María Morales, etc.):

- ✓ Ser el titular de la línea telefónica cuyo número desea portar a otro proveedor de servicios.
- ✓ Que el número telefónico que desea portar esté activo.
- ✓ Llevar su Documento Único de Identidad (DUI), carné de residente o pasaporte en caso de ser extranjero.
- ✓ Presentar la última factura emitida debidamente cancelada que permita constatar que no tienes saldos pendientes.
- ✓ Completar y firmar el formulario de Portabilidad Numérica y la autorización para compartir información con terceros.
- ✓ En el caso de telefonía móvil, si ya tienes el terminal, que éste no se encuentre registrado en las bases de datos disponibles como terminal robado o extraviado.

Persona Jurídica (Ejemplo: Empresas, Asociaciones, Instituciones, etc.):

- ✓ Ser el titular de la línea telefónica cuyo número desea portar a otro proveedor de servicios.
- ✓ Que el número telefónico que desea portar esté activo.

Dudas y/o  
denuncias,  
llama a:

SIGET, Centro de Atención al Usuario (San Salvador): 2257-4444  
SIGET, Regional Santa Ana: 2447-8416 y 2447-0933  
SIGET, Regional San Miguel: 2661-4056, 2661-4043 y 2661-3898  
Defensoría del Consumidor: 910

**GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
DEPARTAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA  
PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE  
PORTABILIDAD NUMÉRICA**

- ✓ Presentar una copia legible y vigente a esa fecha, del testimonio de Escritura Pública de constitución de la empresa o de sus estatutos, certificados notarialmente.
- ✓ Credencial de elección de sus administradores o autoridades debidamente certificada notarialmente.
- ✓ Copia legible del Documento Único de Identidad (DUI) o en el caso de ser extranjero el pasaporte válido del representante legal.
- ✓ Presentar la última factura emitida debidamente cancelada que permita constatar que no tienes saldos pendientes.
- ✓ Completar y firmar el formulario de Portabilidad Numérica y la autorización para compartir información con terceros por parte del Representante Legal.
- ✓ Que el terminal no se encuentre registrado en las bases de datos disponibles como terminal robado o extraviado. (solo para móvil).

Si tienes Plan Prepago:

Persona Natural:

- ✓ Llevar su Documento Único de Identidad (DUI). Para el caso de personas extranjeras, se deberá presentar el pasaporte o carné de residente.
- ✓ Que el número telefónico que desea portar esté activo.
- ✓ Mostrar el Código de identificación Personal (CIP) que será enviado vía SMS a su terminal. (solo para móvil).
- ✓ Completar y firmar el formulario de Portabilidad Numérica y la autorización para compartir información con terceros.
- ✓ Que el equipo no se encuentre en la base de datos de equipos robados o extraviados. (solo para móvil).

Persona Jurídica:

- ✓ Que el número telefónico que desea portar esté activo.

Dudas y/o  
denuncias,  
llama a:

SIGET, Centro de Atención al Usuario (San Salvador): 2257-4444  
SIGET, Regional Santa Ana: 2447-8416 y 2447-0933  
SIGET, Regional San Miguel: 2661-4056, 2661-4043 y 2661-3898  
Defensoría del Consumidor: 910

- ✓ Presentar una copia legible y vigente a esa fecha, del testimonio de Escritura Pública de constitución de la empresa ó de sus estatutos, certificados notarialmente.
- ✓ Credencial de elección de sus administradores o autoridades debidamente certificada notarialmente.
- ✓ Copia legible del Documento Único de Identidad (DUI) ó en el caso de ser extranjero el pasaporte válido del representante legal.
- ✓ Mostrar el Código de identificación Personal (CIP) que será enviado vía SMS a su terminal. (solo para móvil).
- ✓ Completar y firmar el formulario de Portabilidad Numérica y la autorización para compartir información con terceros por parte del Representante Legal.
- ✓ Que el terminal no se encuentre registrado en las bases de datos disponibles como terminal robado o extraviado. (solo para móvil).

## **11. ¿QUÉ ES EL CIP?**

R/ Es la forma en que se identifica al “dueño” de un dispositivo prepago. Es un código compuesto de (4) caracteres alfanuméricos solicitado por el Operador Receptor (OR) (y asociado inequívocamente al mismo) al Operador de Portabilidad (OP). El OP notifica al Operador Donante (OD) el código para su entrega al usuario que quiere portar su número a través de un mensaje corto de texto (SMS) al número telefónico del cliente/usuario prepago que está planeando portar su número.

## **12. ¿TIENE COSTO EL CIP PARA EL CLIENTE/USUARIO?**

R/ No, el Código de Identificación Personal (CIP) no tiene costo alguno para el Cliente/usuario. Ningún otro trámite dentro del proceso de portación tiene costo alguno para los y las usuarias.

### **13. ¿QUÉ DEBO HACER CON EL CIP?**

R/ Una vez recibido el Código de Identificación Personal (CIP), deberá mostrárselo al Operador al cual solicitó la portación para que, al momento de completar la solicitud de portación, se incluya en la misma. Sin el CIP no se puede presentar una solicitud de portabilidad de un número prepago.

### **14. ¿CUÁNTO TIEMPO DEMORA EL CAMBIO DE OPERADOR?**

R/ Si eres cliente de telefonía móvil y si realizaste la solicitud en horas y días hábiles, y la misma fue aprobada, tu número estará portado a tu nuevo operador en un plazo máximo de un (1) día hábil.

Si eres cliente de telefonía fija el proceso tardará hasta un máximo de tres (3) días hábiles, una vez tu solicitud haya sido aprobada.

### **15. ¿EN QUÉ CASOS PODRÍA UNA SOLICITUD NO SER APROBADA?**

R/ Son causas justificadas para que, en la modalidad **pospago**, el operador donante rechace la portación del número telefónico, las siguientes:

- a) Que el cliente/usuario(a) no sea el titular de la línea telefónica y no pueda demostrar la facultad para realizar dicho trámite.
- b) Que el número telefónico que se pretende portar se encuentre inactivo o bloqueado por robo y/o a requerimiento judicial o fiscal.
- c) Que la solicitud no haya sido completada adecuadamente y/o que no cumpla con alguno de los requisitos para la portación del número establecidos en el Reglamento de Portabilidad Numérica vigente.
- d) Que el cliente/usuario(a) no haya cumplido con la totalidad de sus obligaciones contractuales por la prestación del servicio de telecomunicaciones.

**GERENCIA DE TELECOMUNICACIONES  
DEPARTAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA  
PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE  
PORTABILIDAD NUMÉRICA**

Son causas justificadas para que, en la modalidad **prepago**, el operador donante rechace la portación del número telefónico, las siguientes:

- a) Que el número telefónico que se pretende portar se encuentre inactivo o bloqueado por robo y/o a requerimiento judicial o fiscal.
- b) Que la solicitud no haya sido completada adecuadamente y/o que no cumpla con alguno de los requisitos para la portación del número establecidos en el Reglamento de Portabilidad Numérica vigente.

**16. ¿PUEDE UN OPERADOR NEGARSE A ACEPTAR UNA SOLICITUD DE PORTACIÓN?**

R/ Son causas justificadas para que, en la modalidad **pospago**, el operador receptor no acepte la solicitud de portación del número telefónico, las siguientes:

- a) Que el cliente/usuario(a) no cumpla con alguno de los requisitos para la portación del número establecidos en el Reglamento de Portabilidad Numérica vigente.
- b) Que el cliente/usuario(a) requiera portar un número telefónico de una red de telefonía fija a una red de telefonía móvil o viceversa.
- c) Que el cliente/usuario(a) requiera portar un número telefónico de una red de telefonía fija a otra red de telefonía fija donde no exista disponibilidad de infraestructura operativa.
- d) Que el IMEI del terminal móvil relacionado al número telefónico que se requiere portar, esté registrado en las bases de datos disponibles de equipos robados o hurtados.
- e) Que el número telefónico a portar no pertenezca a la misma zona geográfica de numeración hacia la cual desea ser portado, en caso de portabilidad en modalidad fija; salvo los casos especiales ya mencionados.

Dudas y/o  
denuncias,  
llama a:

SIGET, Centro de Atención al Usuario (San Salvador): 2257-4444  
SIGET, Regional Santa Ana: 2447-8416 y 2447-0933  
SIGET, Regional San Miguel: 2661-4056, 2661-4043 y 2661-3898  
Defensoría del Consumidor: 910

Son causas justificadas para que, en la modalidad prepago, el operador receptor no acepte la solicitud de portación del número telefónico, las siguientes:

- a) Que el cliente/usuario(a) solicite portar un número telefónico de una red de telefonía fija a una red de telefonía móvil o viceversa.
- b) Que el cliente/usuario(a) requiera portar un número telefónico de una red de telefonía fija a otra red fija donde no exista disponibilidad de infraestructura operativa.
- c) Que el IMEI del terminal móvil relacionado al número telefónico que se requiere portar, esté registrado en las bases de datos disponibles de equipos robados o hurtados.
- d) Que el número telefónico a portar no pertenezca a la misma zona geográfica de numeración hacia la cual desea ser portado.

**17. ¿CUÁNDO OCURRE EL CAMBIO DE OPERADOR MÓVIL? ¿ME QUEDARE SIN SERVICIO DURANTE ESE TIEMPO?**

R/ El cambio de un operador de telefonía móvil a otro, ocurre al día hábil siguiente de aprobada la solicitud de portación y con la condición de que la misma haya sido aceptada. La portación efectiva se ejecuta entre la 1:00 a.m. y las 3:00 a.m. de cada día hábil; en este periodo el servicio podrá ser suspendido durante el tiempo que dure el proceso de activación en la nueva red.

**18. ¿CUÁNDO OCURRE EL CAMBIO DE OPERADOR DE TELEFONÍA FIJA? ¿ME QUEDARE SIN SERVICIO DURANTE ESE TIEMPO?**

R/ El cambio de un operador de telefonía fija a otro, ocurre dentro del plazo máximo de tres días hábiles, contados a partir de la aprobación de la solicitud de portación; y se ejecuta entre la 1:00 a.m. y las 3:00 a.m. de cada día hábil.

Dudas y/o  
denuncias,  
llama a:

SIGET, Centro de Atención al Usuario (San Salvador): 2257-4444  
SIGET, Regional Santa Ana: 2447-8416 y 2447-0933  
SIGET, Regional San Miguel: 2661-4056, 2661-4043 y 2661-3898  
Defensoría del Consumidor: 910

En este periodo el servicio podrá ser suspendido durante el tiempo que dure el proceso de activación en la nueva red dentro de las horas antes mencionadas.

**19. ¿PUEDO CAMBIAR MI SERVICIO DE TELEFONÍA YA SEA FIJA O MÓVIL, DE PLAN POSPAGO A PLAN PREPAGO O VICEVERSA DENTRO DEL PROCESO DE PORTACION?**

R/ Sí, puedes cambiar tu plan de pospago a prepago o viceversa; deberás tener en cuenta las condiciones que tenga tu contrato pospago.

**20. ¿ME PUEDO CAMBIAR DE UN OPERADOR DE TELEFONÍA FIJA A UN OPERADOR DE TELEFONÍA MÓVIL?**

R/ No, la Portabilidad sólo funciona entre servicios de telefonía iguales, es decir sólo entre operadores de telefonía móvil o sólo entre operadores de telefonía fija; sin embargo en el futuro se pueden implementar otros tipos de modalidad de portación, según sea analizado por el Comité Técnico Consultivo de la Portabilidad Numérica (CTCPN).

**21. ¿LA PORTABILIDAD NUMÉRICA ES EN TODO EL PAÍS?**

R/ Si, la portabilidad numérica puede ser solicitada en todo el país.

En el caso de clientes de telefonía móvil, no hay una restricción geográfica, puede mantener su número en cualquier lugar del país.

Sin embargo, para los clientes de telefonía fija, la portabilidad numérica sólo puede ser realizada dentro de la cobertura geográfica provista por el operador a quien desees portarte y sólo dentro de la misma zona de numeración.

**22. ¿PUEDO PORTAR MI NÚMERO TELEFÓNICO Y MANTENER MI PLAN DE TARIFAS ACTUAL?**

R/ Los planes tarifarios están sujetos a la oferta de cada uno de los Operadores. La Portabilidad Numérica te dará la oportunidad de elegir nuevos y mejores planes tarifarios.

**23. SI SOLICITO LA PORTABILIDAD NUMÉRICA, ¿QUÉ PASA CON EL CHIP? ¿DEBO CAMBIARLO?**

R/ Sí, debe cambiarse por un nuevo chip proporcionado por el nuevo operador al que usted elige portar su número. El chip de tu antiguo operador quedará fuera de servicio.

**24. ¿CUANDO DEBO CAMBIAR EL CHIP?**

R/ El Operador que has elegido para portar tu número proporcionará las instrucciones respectivas para realizar dicho cambio.

**25. SI SOY CLIENTE/USUARIO PREPAGO, ¿PUEDO TRANSFERIR EL SALDO NO CONSUMIDO A MI NUEVO OPERADOR?**

R/ No. Antes de portar su número hacia otro operador, deberás consumir el saldo remanente total o traspasarlo, si es factible, hacia otro usuario de la misma red que estás dejando, caso contrario lo perderás.

**26. ¿DESPUES DE HABER PORTADO MI NÚMERO A OTRO OPERADOR, CUÁNTO TIEMPO DEBO DE ESPERAR PARA VOLVER A REALIZAR UNA NUEVA SOLICITUD DE PORTACIÓN?**

R/ Luego de haber portado su número telefónico, debe esperar sesenta (60) días para realizar una nueva solicitud de portación. Sin embargo, no existe límite en la cantidad de veces que puede portarse de un operador a otro.

Dudas y/o  
denuncias,  
llama a:

SIGET, Centro de Atención al Usuario (San Salvador): 2257-4444  
SIGET, Regional Santa Ana: 2447-8416 y 2447-0933  
SIGET, Regional San Miguel: 2661-4056, 2661-4043 y 2661-3898  
Defensoría del Consumidor: 910

**27. ¿QUÉ PASA SI NO ESTOY SATISFECHO(A) CON EL SERVICIO DEL NUEVO OPERADOR? ¿PUEDO REGRESAR A MI OPERADOR ORIGINAL?**

R/ Una vez hayas sido portado exitosamente, el plazo mínimo de permanencia en la red es de 60 días. Transcurrido este plazo si no estás satisfecho podrás regresar a tu operador original o a cualquier otro operador que sea de preferencia.

**28. ¿UNA VEZ INICIADO EL PROCESO DE PORTACIÓN, LO PUEDO CANCELAR?**

R/ El cliente/usuario(a) tiene derecho a cancelar el proceso de portación de el(los) número(s) conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Portabilidad Numérica vigente. El cliente/usuario(a) debe completar el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portación del Número ante el operador receptor.

El período en el cual se puede solicitar la cancelación, comienza a partir de la presentación de la solicitud de portación y finaliza a las dieciséis horas del día previo en que iniciará la actualización de las bases de datos conteniendo la información de su solicitud.

**29. ¿QUÉ SUCEDE SI EL NÚMERO ES PORTADO SIN LA AUTORIZACIÓN DEL USUARIO?**

R/ Dentro del Reglamento de Portabilidad Numérica vigente, esto está tipificado como portación fraudulenta, y para estos casos se puede solicitar la reversión, la cual al demostrarse que tú no solicitaste la portación, se te devolverá tu número y tu servicio en las condiciones en que tenías tu servicio antes del incidente.

**30. ¿A QUÉ NÚMERO PUEDO LLAMAR PARA PONER DENUNCIAS DE PORTABILIDAD?**

R/ El cliente/usuario(a) tiene derecho a denunciar y presentar reclamos ante la SIGET y/o la Defensoría del Consumidor, según corresponda, relativas al desarrollo del proceso de portación del número; en particular, aquéllos relacionados a cobros indebidos o prácticas restrictivas a la ejecución de dicho proceso.

Puedes interponer/presentar la denuncia directamente en las oficinas de los Centros de Atención al Usuario (CAU) de SIGET o marcando desde un teléfono fijo a los siguientes números telefónicos:

- CAU San Salvador: 2257-4444.
- Regional Santa Ana: 2447-8416 y 2447-0933
- Regional San Miguel: 2661-4056; 2661-4043 y 2661-3898

En el caso de la Defensoría del Consumidor puedes marcar el 910.

**31. ¿PUEDO UTILIZAR UN TERMINAL MÓVIL O CELULAR COMPRADO EN EL EXTRANJERO PARA REALIZAR EL PROCESO DE PORTACIÓN DE MI NÚMERO?**

R/ Si se puede, siempre que el mismo no tenga reporte de robo y sea compatible con las redes que poseen en operación los operadores nacionales.

**32. ¿PODRÉ CONTINUAR USANDO MI NÚMERO CUANDO ESTÉ FUERA DEL PAÍS UNA VEZ PORTADO?**

R/ Si con tu nuevo operador acuerdas contratar el servicio de Roaming Internacional, si te será posible seguir utilizando tu número cuando estés fuera del país.

Dudas y/o  
denuncias,  
llama a:

SIGET, Centro de Atención al Usuario (San Salvador): 2257-4444  
SIGET, Regional Santa Ana: 2447-8416 y 2447-0933  
SIGET, Regional San Miguel: 2661-4056, 2661-4043 y 2661-3898  
Defensoría del Consumidor: 910

**33.** ¿Debo entregar mi chip actual al momento de solicitar la portación de mi número telefónico?

R/ NO. En ningún momento debes entregar tu chip actual al operador al que solicitas la portación de tu número telefónico. El Operador al que le has solicitado la portación de tu número te entregará un nuevo CHIP, el cual deberás utilizar hasta después de que tu solicitud de portación ha sido aceptada y una vez haya transcurrido la ventana de cambio. Podrás seguir utilizando tu chip actual, hasta que éste pierda la señal después de la ventana de cambio, lo cual te indicará que es momento de utilizar tu nuevo chip manteniendo tú mismo número telefónico.