

MANUAL DE PORTABILIDAD NUMÉRICA

**Manual diseñado por las Asociaciones de Consumidores ODECU y
ACU NUESTRO TIEMPO**

Noviembre de 2018

FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores

I. ASPECTOS GENERALES

1. Concepto y objetivo de la Portabilidad

El objetivo de la portabilidad numérica es otorgar la propiedad del número de un teléfono -Móvil o Fijo- al usuario de la línea bajo la norma establecida en la ley 20.471 del 2011.

En efecto, hasta antes de la promulgación de la ley, las compañías eran las dueñas de la numeración, lo que desincentivaba a los consumidores a moverse libremente entre distintos proveedores de este servicio (barrera de salida).

Hoy, un usuario sí puede transitar libremente entre compañías de la mano de su número telefónico, dando fluidez a la transferencia de clientes. Asimismo, la ley busca obligar a las empresas a prestar cada vez mayores y mejores servicios, lo que también impacta el nivel de competencia del mercado.

Como consecuencia, se ha observado una baja generalizada de las tarifas en los últimos años, especialmente a nivel de telefonía móvil. En el caso de la telefonía fija, la portabilidad de usuarios es menos frecuente, por ende, las tarifas no han bajado a los niveles que se observan en telefonía móvil.

Según la ley, **el derecho de Portabilidad Numérica está garantizado**, para todos los usuarios de planes de post pago, como de prepago, ya sean de telefonía móvil, fija o VOIP.

2. Barreras a la Portabilidad e información a usuarios

De acuerdo a la información de la Subtel (Fuente: <https://www.portabilidadnumerica.cl/>) más de 14,3 millones de usuarios se han portado de compañía (13,4 corresponde a móviles), permitiendo una baja de las tarifas móviles de entre un 30% y 40%. Además, esto ha incentivado el ingreso de nuevas compañías móviles que vienen a mejorar el espectro de posibilidades a los usuarios.

En contraste, las portabilidades de servicios fijos no han crecido lo necesario para incentivar una baja interesante de las tarifas en el sector.

3. Estudio ODECU-Acu Nuestro Tiempo: Telefonía Fija

Según el estudio realizado por las Asociaciones de Consumidores ODECU y ACU NUESTRO TIEMPO, durante el segundo semestre del 2018, el uso de telefonía fija ha quedado relegado a círculos más pequeños o familiares, generalmente con un perfil de usuario definido, es decir, usuarios jóvenes, de alto nivel de educación y perteneciente a sectores urbanos, lo que es consistente con lo que sucede en Europa.

En el caso de clientes empresas de pequeño tamaño, el proceso de portabilidad - que involucra generalmente una larga negociación, coordinación e instalación de los servicios-, hace infrecuente la portabilidad de esos clientes.

Por otro lado, el costo del transporte de la señal de voz fija y la poca disponibilidad de alternativas inalámbricas para llegar a la casa del cliente o su departamento (subida a los edificios), presenta una barrera casi insalvable para nuevas empresas interesadas en dar el servicio, lo que ha dificultado una mayor competencia en telefonía fija, y con ello en TV e Internet Fijo, como servicios asociados a la primera.

Usuarios desconocen sus derechos

Se pudo constatar también que la comunicación por parte de la autoridad para difundir nuevas reglamentaciones no logra el alcance necesario. Es así como sobre el 70% de los entrevistados desconoce su derecho y no solicita al proveedor de Servicio Fijo se le informe la **Velocidad Mínima Garantizada del Servicio Internet Fijo** (no la máxima que es la que la publicidad menciona, sino la mínima).

Por otro lado, tampoco el usuario sabe que puede solicitar cuando quiera la medición de velocidad de su servicio y reclamar la restituyan si fuese necesario. Esto se explicaría porque el negocio de cada compañía es ocupar al máximo sus recursos, pero no se puede sobrevender al punto de tener que reducir el servicio a los antiguos clientes.

En esa misma dirección, el problema también se da con el etiquetado de tipo de Red (2G, 3G, 4G, 5G) de equipos móviles. Sobre el 80% de los usuarios no conoce que la reglamentación considera que los equipos móviles nuevos deben traer en su envase claramente establecido el tipo de red con que trabajan para que el usuario **identifique si con ese equipo podrá portarse a otra compañía en el futuro.**

II. COMO PORTARSE

En general, el proceso de Portabilidad no es nada engorroso y es recomendable que parta con una visita previa a la nueva compañía que usted eligió. Ellos estarán interesados en asesorarlo. De todas formas, aquí les comentamos la forma de iniciar el proceso.

2.1 Portación de su servicio de telefonía fija

- Deberá mostrar su cédula de Identidad y la compañía confirmará en el sistema que su última cuenta telefónica esté al día. Si el usuario corresponde a una sociedad, se debe acompañar copia de la escritura que lo autoriza para representar dicha sociedad. Si usted asiste en representación de una tercera persona, debe concurrir con ambas cédulas de identidad y con un poder simple, no notarial, firmado por el titular de la línea, autorizando la gestión ante la compañía.
- Si el usuario que se porta cuenta con servicios **paquetizados** de TV e Internet, puede cambiar sólo su servicio telefónico, o bien todos los servicios asociados. En este caso debe dar de baja en la antigua compañía los servicios asociados y asegurarse de que posea factibilidad técnica para ellos en la nueva compañía.
- Si el usuario cambia de ubicación geográfica, es necesario que corrobore previamente que es posible mantener su número en la nueva compañía destino.
- El proceso finaliza con la firma de la solicitud de portabilidad. Con ello el nuevo proveedor procederá a realizar la instalación de acuerdo al plazo que debe informarle en ese momento.

2.2 Portación de su servicio de telefonía Móvil

- Recuerde que usted puede cambiarse a la nueva compañía con el mismo equipo celular que posee actualmente, también puede hacerlo con uno nuevo, recuerde para ello que todos los equipos son desbloqueados sin costo para el usuario en la actual o nueva compañía. En caso de adquirir el teléfono en la nueva compañía, el plan que usted contrate podrá darlo de baja cuando usted lo requiera, no pueden existir multas por este concepto. Ningún contrato puede

FONDO CONCURSABLE
para asociaciones de consumidores

tener permanencia mínima. Si usted adquiere el equipo a crédito, perfectamente pueda dar de baja el plan y continuar cancelando las cuotas del equipo hasta que estas se extingan.

Los documentos a presentar para realizar el trámite son los mismos que en el caso anterior de portabilidad fija, además debe presentar el equipo móvil.

- La nueva compañía debe confirmar que el número móvil no tenga deuda en la compañía antigua y que el equipo telefónico no esté bloqueado por extravío o robo.
- El proceso finaliza con la firma de la solicitud de portabilidad. Al día siguiente su actual chip dejará de funcionar y usted debe reemplazarlo por el chip de la nueva compañía, y ya estará trabajando con el nuevo operador.

2.3 Otros

En el caso de existir deudas en la compañía antigua, si esta tiene convenio con la nueva, se puede traspasar la deuda; si no es el caso, el usuario deberá regularizar el pago en la antigua compañía antes de solicitar la portabilidad.

El usuario, una vez realizada la portabilidad, debe esperar 60 días para cambiarse nuevamente a otra compañía, pero se puede cambiar cuantas veces lo requiera.

La portabilidad tiene un costo para el usuario de \$377; sin embargo, las compañías en general no cobran este costo a los clientes nuevos.

La migración de portador se realiza en la madrugada y podría ser que el usuario tenga su servicio no disponible por algunos minutos.

En el caso de existir facturación de otros servicios en la compañía antigua, estos se mantendrán en esa compañía una vez realizada la portabilidad. El usuario deberá darlos de baja para finiquitar todo tipo de facturación de la compañía antigua.

Para un usuario que posee un servicio fijo en un edificio, está plenamente autorizado que el servicio se pueda dar por medios no alámbricos, tecnología móvil celular, Wimax o cualquier otra similar, dado que no es necesario que la nueva empresa cuente con cableado en el edificio.

Si en su edificio una nueva compañía quiere instalar servicios y alguien está impidiendo el ingreso, usted puede levantar dicha anomalía para que se investigue una posible práctica anticompetitiva.

Como reclamar malas prácticas de las compañías que impidan realizar la portabilidad

Puede hacerlo presencialmente en las oficinas de atención a público del SERNAC, o en la página web del SERNAC www.sernac.cl, además puede llamar gratis al Call Center SERNAC **800 700 100** de Lunes a Viernes, de 9:00 a 21:00 hrs., y Sábado de 9:00 a 19:00 hrs.

Cualquier información legal acerca del proceso (incluyendo el precio de portación) puede ser obtenida directamente desde Subtel en la web <https://www.portabilidadnumerica.cl/que-es-la-portabilidad-numerica/>

Cualquier reclamo de portabilidad puede hacerse a la Subsecretaría de Telecomunicaciones que dispone del Call Center **800 13 13 13** o al mail portabilidad@subtel.cl

En ese sentido, se recomienda insistir hasta obtener una solución satisfactoria para usted. Recuerde que las compañías tienen incentivos para demorar u obstaculizar el proceso. Asimismo, el regulador puede actuar más lento de lo que estipula la ley. Insista.

III. RECOMENDACIONES

Es importante para nosotros como usuarios permanecer sensibles al servicio que presta nuestro proveedor de Telecomunicaciones, tanto en Fijo como Móvil.

En los párrafos siguientes se destacan algunas recomendaciones que se desprenden del estudio mencionado, y que dicen dónde poner nuestra atención y la actitud que debemos mantener como consumidores informados y exigentes.

- 1) Debemos permanecer conscientes de que el servicio de telecomunicaciones que se está adquiriendo sea realmente necesario para el funcionamiento de mi vida o de mi empresa. Recordemos que un plan que no esté de acuerdo con nuestro real uso del servicio incrementará nuestros gastos de manera superflua.
- 2) Debemos mantenernos atentos a las tarifas de nuestro servicio y a las de la competencia para contar siempre con una referencia. Recordemos que en este rubro cualquier diferencia se multiplica por todo el periodo que permaneceré en la compañía.
- 3) Recordar que la participación del gasto en telecomunicaciones en nuestro **“Presupuesto Familiar” es cada vez mayor**, esto es el gasto en telefonía, fija, internet fijo, TV, telefonía Móvil, Internet Móvil y otras Apps. Es objetivo de las empresas de telecomunicaciones mantener así ese crecimiento para su beneficio. Sólo recordemos cuánto pagábamos en este ítem 5 o 10 años atrás.
- 4) Debemos ser conscientes de que los servicios Fijos de Telecomunicaciones son los que necesitamos hoy por hoy. Debemos ser muy sensibles a los precios y mejoras del internet fijo y de la TV.
- 5) Los descuentos que ofrecen las compañías para desincentivar la baja de nuestro servicio es siempre menor que la que podremos obtener si nos cambiamos de compañía. Usualmente, para retenerme me ofrecen 10% de descuento por 6 meses, mientras la baja de precios en el mercado de la comunicación móvil ha sido de un 30% a lo menos.
- 6) Recordemos que es fácil portarse. La gran mayoría de los usuarios que se portan consideran que el proceso es rápido, cómodo y está bien

fiscalizado. Además, contamos con el importante respaldo del SERNAC y SUBTEL ante eventuales reclamos o irregularidades.

- 7) Debemos pensar y exigir a las compañías que se hagan responsables de su huella ecológica, consultando dónde se pueden reciclar los equipos en desuso que ellos venden, y que velen por usar la menor cantidad de recursos posibles en beneficio del medio ambiente.
- 8) Si encuentra anomalías en el proceso de portabilidad, reclame inmediatamente. El estudio de ODECU y ACU NUESTRO TIEMPO, registró que la mayor parte de los reclamos son solucionados cuando contamos con la ayuda del SERNAC y/o la SUBTEL. El estudio reportó que los usuarios tienen el hábito de no levantar los reclamos a la autoridad, la cual no es una buena actitud, si deseamos que las empresas modifiquen algunas prácticas desfavorables hacia los consumidores.