

Asimismo, los porcentajes de participación en la "numeración asignada" determinados en la resolución a que se refiere el inciso precedente serán aquellos considerados para efectos de la válida constitución del Comité Representativo de conformidad a la disposición primera transitoria.

Cuarta.- El inicio de la puesta en servicio del Sistema de Portabilidad Numérica se deberá efectuar en un plazo máximo de 120 días corridos contados de la adjudicación del OAP. Con todo, mediante resolución técnicamente fundada y en casos calificados, la Subsecretaría podrá modificar dicho plazo.

Anótese, regístrate, tómese razón, publíquese en el Diario Oficial e insértese en la recopilación oficial de la Contraloría General de la República.- SEBASTIÁN PÍNERA ECHEÑIQUE, Presidente de la República.- Pedro Pablo Errázuriz Domínguez, Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.

Lo que transcribo para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Jorge Atton Palma, Subsecretario de Telecomunicaciones.

#### REGLAMENTO QUE ESTABLECE LAS OBLIGACIONES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PORTABILIDAD DE NÚMEROS TELEFÓNICOS

Núm. 379.- Santiago, 28 de diciembre de 2010.  
Vistos:

- a) Lo dispuesto en los artículos 24°, 32° N° 6 y 35° de la Constitución Política de la República;
- b) La Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones;
- c) El Decreto Ley N° 1.762, de 1977, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en adelante también la Subsecretaría;
- d) La Ley N° 20.471 de 2010, que Crea Organismo Implementado para la Portabilidad Numérica;
- e) La Ley N° 19.628, Sobre Protección de la Vida Privada;
- f) La Ley N° 20.476 de 2010, que Establece que a cada Región Administrativa, corresponda una Zona Primaria del Servicio Público Telefónico Local;
- g) El Decreto Supremo N° 747, de 1999, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprobó el Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica, y sus modificaciones;
- h) El Decreto Supremo N° 746, de 1999, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprobó el Plan Técnico Fundamental de Encaminamiento Telefónico, y sus modificaciones;
- i) El Informe N° 2 del H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, de 30 de enero de 2009;
- j) El Decreto N° 425 de 1996, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que aprobó el Reglamento del Servicio Público Telefónico, y sus modificaciones;
- k) El Decreto Supremo N° 484, de 2007, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que aprobó el Reglamento del Servicio Público de Voz Sobre Internet;
- l) El Decreto Supremo N° 533, de 2000, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que fijó el texto refundido del Reglamento de Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, y sus modificaciones, en adelante Reglamento de Reclamos;
- m) El Decreto Supremo N° 189, de 1994, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo, que aprobó el

Reglamento del Sistema Multiportador Discado y Contratado del Servicio Telefónico de Larga Distancia Nacional e Internacional, y sus modificaciones;

- n) El Decreto Supremo N° 510, de 2004, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo, que estableció el Contenido Mínimo y otros Elementos de la Cuenta Única Telefónica, en adelante Reglamento de la Cuenta Única Telefónica, y sus modificaciones;
- o) La Resolución Exenta N° 1.463 de 2008, de la Subsecretaría, que definió encaminamiento y numeración para el Servicio Público de Voz sobre Internet;
- p) La Resolución Exenta N° 340 de 2010, de la Subsecretaría, que estableció especificaciones técnicas para la implantación de la portabilidad del número de suscriptor y cliente de prepago en la red pública telefónica local, móvil y del mismo tipo, y de la portabilidad del número de servicio complementario, y sus modificaciones;
- q) La Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón y,

Considerando:

a) Que, de conformidad a lo previsto en el artículo 6° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría, el control y aplicación de aquélla y sus reglamentos;

b) Que, de acuerdo al artículo 7° de la ley N° 18.168, le corresponde, asimismo, controlar y supervisar el funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios, sin perjuicio de las acciones judiciales y administrativas a que estos últimos tengan derecho;

c) Que, por otra parte, el artículo 24° de la ley N° 18.168 dispone que los servicios de telecomunicaciones, según su naturaleza, deben someterse al marco normativo técnico establecido, de conformidad a los procedimientos y plazos ahí indicados;

d) Que, de conformidad a lo señalado en el Informe N° 2 del H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia de 30 de enero de 2009 -y dentro del conjunto de medidas que necesariamente habían de adoptarse por la Autoridad Sectorial para apoyar los fundamentos y consolidar los objetivos de dicho pronunciamiento, se previno especialmente sobre la imperiosa necesidad de llevar a la práctica, en un período breve, la portabilidad numérica- y ello, tanto en telefonía local como en telefonía móvil tal como lo contempla de hecho actualmente el Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica, junto con los servicios complementarios-, de manera que con ello se inyecte presión competitiva a todo el mercado de las telecomunicaciones;

e) Que, en efecto, y en lo concerniente a la operatividad técnica de la portabilidad numérica, cabe tener presente que el antes referido Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica, modificado por Decreto Supremo N° 155, de 2009, dispone actualmente en sus artículos 18° y 19° que la Subsecretaría establecerá las regulaciones adicionales que permitan a los suministradores de servicios complementarios cambiarse de la red de la concesionaria a la que estén conectados y, a los suscriptores y/o usuarios locales, móviles y del mismo tipo, cambiarse, en el caso de los locales, al interior de una zona primaria, de

compañía telefónica local, y en el caso de los móviles y del mismo tipo, cambiarse de concesionaria que le provee el servicio, manteniendo en todos dichos casos su respectiva numeración;

f) Que, en este mismo orden de ideas, los artículos 30° y 31° del Plan Técnico Fundamental de Encaminamiento Telefónico, señalan también que la Subsecretaría establecerá las regulaciones adicionales relativas al encaminamiento de las comunicaciones que permitan la portabilidad de la numeración de los servicios complementarios y de los suscriptores y usuarios, en la red pública telefónica, respectivamente;

g) Que, asimismo, se debe atender como antecedente a lo resuelto por la resolución consignada en el visto o), en el sentido de que para la aplicación de los aludiados Planes Técnicos Fundamentales de Numeración y de Encaminamiento Telefónico, los concesionarios del Servicio Público de Voz sobre Internet se considerarán del mismo tipo que los concesionarios del Servicio Público de Telefonía Móvil;

h) Que, en dicho contexto, cabe señalar que una proporción de los costos físicos y lógicos asociados a la implementación de la portabilidad numérica ya han sido considerados en los decretos que regulan las tarifas de los concesionarios respectivos, fundamentalmente en lo concerniente a costos correspondientes a inversiones en diseño y/o adecuaciones de red y de sistemas informáticos que cada Empresa Eficiente debe asumir internamente para operar con portabilidad numérica;

i) Que, por otra parte, y en el ámbito reglamentario, corresponde tener presente que tanto el artículo 44° del Reglamento del Servicio Público Telefónico como el artículo 10° del Reglamento del Servicio Público de Voz sobre Internet, establecen el derecho del suscriptor de poner término de manera unilateral al respectivo contrato de suministro, previo aviso a la concesionaria correspondiente, sin restricciones adicionales de ningún tipo;

j) Que, adicionalmente, el antes referido Reglamento del Servicio Público de Voz sobre Internet dispone expresamente que –salvo regulación expresa contemplada en el mismo- deberá considerarse para los suscriptores y usuarios de dicho servicio el cumplimiento de idéntico régimen normativo de derechos y obligaciones vigente para los suscriptores y usuarios del servicio público telefónico, en lo que resulte aplicable según su naturaleza;

k) Que, si bien actualmente la portabilidad se circunscribe a cada servicio en particular, nada obsta a que en el futuro la convergencia tecnológica entre servicios de telecomunicaciones haga posible mudarse de un servicio a otro, manteniendo una misma numeración, para cuyo efecto deberán efectuarse las adecuaciones normativas que faciliten dicha migración;

l) Que, como corolario del marco normativo descrito en los literales precedentes, la Ley N° 20.471, de 2010, publicada en el Diario Oficial el pasado día 10 de diciembre, incorpora un nuevo artículo 25° bis a la Ley N° 18.168, que, junto con crear un Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP), establece los principales aspectos funcionales y operacionales del sistema de portabilidad numérica, remitiendo a la potestad reglamentaria la regulación específica de las condiciones de funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos y de interoperación entre el Organismo Administrador de la Portabilidad

(OAP) y los concesionarios de servicio público telefónico, del mismo tipo y portadores, las que serán reguladas mediante el Reglamento a que alude el inciso primero de dicho artículo, así como también el establecimiento de las obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad;

m) Que, atendido todo lo precedentemente expuesto y para satisfacer las finalidades antes señaladas, resulta indispensable el establecimiento de la regulación necesaria que asegure el buen funcionamiento del sistema de portabilidad numérica de suscriptores y usuarios de la red pública telefónica, local, móvil y del mismo tipo, así como respecto de la portabilidad del número de servicios complementarios, para que el proceso de portabilidad sea llevado a cabo por las operadoras en un ambiente de sana competencia, velando por la protección de los derechos de los usuarios y sin perjuicio de la reglamentación concerniente a la designación, organización y funcionamiento del referido Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP); y, en uso de mis atribuciones;

Decreto:

Apruébase el siguiente Reglamento para el Sistema de Portabilidad del Número Telefónico de Suscriptores y Usuarios en la red Pública Telefónica Local, Móvil y del Mismo Tipo, y para la Portabilidad del Número de Servicios Complementarios.

#### Título I.- De las Definiciones

**Artículo 1º** Para los efectos de este Reglamento, se entenderá por:

**Proceso de Portabilidad del Número Telefónico:** Corresponde al conjunto de fases o etapas que permiten:

- A un suscriptor de una concesionaria de servicio público de telefonía local, sea de pre o post pago, cambiarse a otra concesionaria de servicio público de telefonía local, manteniendo su número telefónico, al interior de una zona primaria, o en definiciones geográficas distintas a las actualmente existentes siempre que la normativa vigente así lo permita;
- A un suscriptor y a un usuario de una concesionaria de servicio público telefónico móvil, cambiarse a otra concesionaria de servicio público telefónico móvil que le provea el servicio, manteniendo su número;
- A un suministrador de servicios complementarios del servicio público telefónico cambiarse desde la red de la concesionaria a la que esté conectado, hacia la red de otra concesionaria, manteniendo su número;
- A un suscriptor o un usuario de una concesionaria de servicio público del mismo tipo que el servicio público telefónico, cambiarse desde la concesionaria que le provee el servicio del mismo tipo que el servicio público telefónico hacia otra concesionaria para que le provea dicho servicio del mismo tipo que el servicio público telefónico, o bien, hacia otra concesionaria que suministre el servicio público telefónico técnicamente compatible con el correspondiente servicio público del mismo tipo, y viceversa, manteniendo, en cualquiera de estos casos, su número telefónico. En todo caso, tratándose de usuarios o suscriptores del servicio público de voz sobre

Internet, dichos suscriptores o usuarios sólo podrán portarse a otros concesionarios de servicio público de voz sobre Internet.

Procederá igualmente la portabilidad numérica en casos distintos de los señalados en los literales precedentes, incluso entre distintos servicios, siempre que así lo permita la normativa aplicable a los mismos.

**Requirente:** Suscriptor o usuario del servicio público telefónico local, móvil o del mismo tipo, que ejerce el derecho de solicitar la portabilidad del número, sea persona natural o jurídica.

**Suscriptor:** Cliente, persona natural o jurídica, que, mediante un contrato de suministro con una compañía telefónica local, móvil o del mismo tipo, adquiere el derecho a hacer uso del servicio público telefónico o del mismo tipo, sea en la modalidad de pre pago, en el caso del servicio telefónico local, o post pago respecto de todos los servicios antes señalados.

**Usuario:** Cliente, persona natural o jurídica, que adquiere el derecho a hacer uso del servicio público telefónico o del mismo tipo en modalidad de prepago, sin que entre aquélla y la respectiva compañía telefónica móvil o del mismo tipo, medie un contrato de suministro de servicio público telefónico en los términos establecidos en el Reglamento del Servicio Público Telefónico.

**Proveedoras:** Concesionarias del servicio público telefónico local, móvil, del mismo tipo y Portadores.

**Proveedora Donante:** Concesionaria de servicio público telefónico, local o móvil, o del mismo tipo, desde la cual se cambia un suscriptor o usuario, como resultado del Proceso de Portabilidad.

**Proveedora Receptora:** Concesionaria de servicio público telefónico, local o móvil, o del mismo tipo, hacia la cual se cambia un suscriptor o usuario, como resultado del Proceso de Portabilidad.

**Proveedora Asignataria:** Concesionaria de servicio público de telefonía local o móvil, o del mismo tipo, a la cual la Subsecretaría le ha asignado bloques de numeración telefónica, aun cuando, como resultado del Proceso de Portabilidad, haya dejado de administrar los números portados.

**Organismo Administrador de la Portabilidad (OAP):** Persona jurídica que tiene a su cargo la administración, gestión y operación centralizada del proceso de portabilidad numérica respecto de las concesionarias del servicio público telefónico local, móvil, del mismo tipo y portadores, y para cuyo efecto resulta necesaria la interacción y/u operación de las siguientes estructuras y/o tablas de información, según el caso, con la correspondiente aplicación administrativa, operativa y de gestión:

- Base de Datos de Administración de la Numeración Telefónica (BANT):** Conjunto de información organizada de la que dispone el OAP con objeto de llevar adelante el proceso de portabilidad numérica. A partir de esta información, se generarán las siguientes tablas de información:

- Tabla de Encaminamiento de Portabilidad (TEP):** Conjunto de información necesaria para el correcto encaminamiento de todas las llamadas telefónicas, que el OAP actualiza diariamente y que pone disposición de las concesionarias del servicio público telefónico local, móvil, del mismo tipo y portadores antes de la Ventana de Cambio.

• **Tabla de Encaminamiento de Portabilidad Propia (TEPP):** Conjunto de información necesaria para el correcto encaminamiento de todas las llamadas telefónicas que gestionan y administran directamente las concesionarias del servicio público telefónico local, móvil, del mismo tipo y portadores, que corresponde a una copia de la TEP y cuya responsabilidad de actualización permanente recae en las mencionadas Proveedoras.

• **Tabla de Portabilidad Diaria (TPD):** Conjunto de información que se almacena en el OAP relacionada con todas las activaciones de solicitudes de portabilidad realizadas por los *requirentes* durante el transcurso de un día. A partir de esta tabla se alimenta la TEP.

- b) **Sistema de Gestión de la Portabilidad (SGP):** Aplicación informática que lleva a cabo todo el proceso de administración, gestión y explotación de la portabilidad numérica a través de los diferentes módulos y cuyo responsable es el OAP. Esta aplicación debe estar disponible para todas las concesionarias de servicio público telefónico local, móvil y del mismo tipo. El SGP, de ser el caso, deberá integrarse a los sistemas de las concesionarias de servicio público telefónico local, móvil y del mismo tipo que dichas concesionarias hayan desarrollado para su interoperación con el mismo.

**Cuenta “al Día”:** Corresponde a la última Cuenta Única Telefónica o último documento de cobro emitido por un concesionario del servicio público telefónico o del mismo tipo, que, encontrándose vencido, ha sido pagado total o parcialmente, en aquella parte no impugnada en virtud del Reglamento de Reclamos en este segundo caso, o, en su defecto, aquél documento o comprobante que acrede dicho pago.

Para encontrarse “al Día” en el pago de su última cuenta o documento de cobro, el *Requirente* debe, al momento de activar la solicitud de portabilidad, haber pagado los *Saldos Pendientes Facturados* que se encuentren vencidos, esto es, respecto de los cuales haya expirado el plazo establecido por la Proveedora Donante para su pago.

**Saldos Pendientes Facturados:** Corresponde a los cargos asociados al servicio público telefónico o del mismo tipo que se encuentran facturados por la Proveedora Donante en la última Cuenta Única Telefónica o documento de cobro emitido y que no han sido pagados por el *Requirente* al momento de la activación de la solicitud de portabilidad. Dichos saldos podrán estar vencidos o no vencidos, según haya expirado o no el plazo establecido por la Proveedora Donante para su pago.

**Saldos Pendientes no Facturados:** Corresponde a los cargos asociados al servicio público telefónico o del mismo tipo que, al momento de activarse la solicitud de portabilidad, aún no son facturados.

**Código de Activación de Portabilidad del Servicio Móvil de Prepago (CAP):** Código alfanumérico generado por el OAP a través del SGP y asociado únicamente a la Proveedora Receptora que solicita su generación, y enviado, vía mensajería (SMS u otra que esté disponible) a través de la Proveedora Donante, al número móvil a cuyo respecto el *Requirente* solicita la portabilidad.

**Ventana de Cambio:** Es el periodo de tiempo dentro del cual las Proveedoras directamente involucradas en el Proceso de Portabilidad, harán efectivas las actua-

lizaciones necesarias en sus redes, sistemas comerciales y de facturación, para ejecutar el cambio del suministro del respectivo servicio desde la Proveedora Donante hacia la Proveedora Receptora. Durante la Ventana de Cambio, las Proveedoras deberán, en este orden, realizar la activación del servicio del o los números portados, incorporar éstos a su facturación, desactivar el servicio del o los números portados, detener la facturación de los servicios desactivados y actualizar la TEPP para efectos del encaminamiento.

**Blackout:** Es el periodo de tiempo durante el cual el servicio público telefónico o del mismo tipo del Requiere está imposibilitado para generar y recibir llamadas, producto de las actividades de activación y desactivación numérica que se realiza durante la Ventana de Cambio.

**Número Portado:** Número telefónico, cuya estructura se define en el Plan Técnico Fundamental de Numeración Telefónica y que ha sido objeto del Proceso de Portabilidad del Número Telefónico.

Cualquier otro término no definido en este Reglamento tendrá el significado que al mismo se le atribuye en la normativa en el ámbito de las telecomunicaciones dictada por la Subsecretaría, en ejercicio de sus facultades.

## Título II.- De los Aspectos Generales Relativos a la Portabilidad y del Ámbito de Aplicación

**Artículo 2º** El presente Reglamento regula lo concerniente al ejercicio de los derechos y obligaciones que derivan de la implementación de la portabilidad del número telefónico, para los Requiere, el OAP y para los concesionarios del servicio público telefónico local, móvil, del mismo tipo y portadores, sin perjuicio de aquellas materias cuya regulación corresponda a otros cuerpos reglamentarios o a la normativa técnica, según el caso.

**Artículo 3º** Todas las concesionarias de servicios de telecomunicaciones que sean objeto de regulación para estos efectos, deberán proveerse mutuamente las prestaciones relacionadas con el Proceso de Portabilidad del Número Telefónico, actuando en base a los principios de imparcialidad y no discriminación. Asimismo, estarán obligadas a dar un trato no discriminatorio a las comunicaciones que se realicen hacia números portados con respecto de aquellas realizadas hacia números no portados.

**Artículo 4º** Las Proveedoras estarán obligadas a disponer de la infraestructura apropiada y de los sistemas físicos y lógicos que sean necesarios para el correcto desarrollo del Proceso de Portabilidad en los términos indicados en el presente Reglamento, y en particular:

a) Las concesionarias del servicio público telefónico local, móvil o del mismo tipo, deberán disponer de las facilidades técnicas para instalar y habilitar el SGP en sus dependencias o para interesar con éste, con el objeto de dar curso a las solicitudes de portabilidad de conformidad a este Reglamento.

Asimismo, estas concesionarias deberán responder oportunamente a los requerimientos que se les efectúen a través del SGP. En particular, la Proveedora Donante deberá poner a disposición de la Proveedora Receptora o del OAP, según corresponda, y a través del SGP, toda aquella información que se le requiera a efectos de realizar las verificaciones necesarias para dar curso

a una solicitud de portación. Se entenderá que hay negativa injustificada de la Proveedora Donante a proporcionar la correspondiente información, en todos aquellos casos en que dicha negativa no obedezca a caso fortuito o fuerza mayor para acceder a la misma, cuyas circunstancias deberán acreditarse de manera fehaciente.

- b) Toda concesionaria del servicio público telefónico y del mismo tipo que origine una comunicación, tendrá la obligación de consultar la TEPP a fin de obtener la información necesaria para su encaminamiento, exceptuando las comunicaciones de larga distancia.
- c) Los portadores tendrán la obligación de consultar la TEPP a fin de obtener la información necesaria para encaminar correctamente las comunicaciones de larga distancia nacional y las comunicaciones de larga distancia internacional originadas en el extranjero, hacia la red de destino.
- d) Para efectos del cumplimiento de la obligación de actualizar diariamente la TEPP, conducente al debido encaminamiento de las comunicaciones, cada Proveedora deberá mantener una conexión con la BANT.
- e) Las Proveedoras, deberán diariamente remitir al OAP a través del SGP, reportes detallados que den cuenta de las actividades directamente relacionadas con los procesos de portación, tales como activación y desactivación de servicio de números portados, reversión y actualización de la TEPP, en cumplimiento de las obligaciones que se derivan del presente Reglamento y cuyo detalle deberá establecerse en las Bases de la licitación a que se convoque para la designación del OAP.

**Artículo 5º** Las eventuales responsabilidades por parte de las Proveedoras o el OAP, producto del encaminamiento erróneo de las comunicaciones y cuando ello derive de la desactualización, falta de integridad, inadecuado funcionamiento o pérdida de datos de las distintas estructuras o tablas de información o el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones relativas a la portabilidad establecidas en la Ley N° 18.168, en adelante e indistintamente la Ley, o en este Reglamento, serán sancionadas según se establece en el Título VII de la Ley;

## Título III.- Del Proceso de Portabilidad y de su Reversión

**Artículo 6º** Todo suscriptor o usuario que deseé portar su número deberá requerir dicha facilidad a la Proveedora Receptora. Para este efecto, el Requiere deberá presentar su Cédula de Identidad e indicar a la Proveedora Receptora cuál es el o los números que requiere portar. Tratándose de personas jurídicas, deberá además acompañarse copia de la escritura o instrumento jurídico que, conforme a la naturaleza jurídica de la misma, dé cuenta de la personería de quien concurre solicitando la portabilidad en su nombre. En caso que la solicitud de portabilidad la efectúe una persona natural en representación de otra, bastará con que acompañe, junto a la copia de las Cédulas de Identidad respectivas, poder simple autorizándola a actuar en nombre del Requiere.

**Artículo 7º** Cuando un Requiere solicite a la Proveedora Receptora la portación de uno o más números, se entenderá que ello constituye también la

voluntad expresa del Suscriptor de terminar el respectivo contrato de suministro del servicio público telefónico o del mismo tipo con la Proveedora Donante. Con todo, el Requiere seguirá haciendo uso de los servicios prestados por la Proveedora Donante hasta la efectiva ejecución del cambio de concesionaria durante la Ventana de Cambio, momento hasta el cual ésta podrá facturar por tales servicios.

**Artículo 8º** La Proveedora Receptora, antes de la activación de una solicitud de portabilidad a través del SGP, deberá constatar la titularidad del Suscriptor, respecto del o los números que se requiere portar. Dicha constatación deberá efectuarse solicitando al Requiere que exhiba el documento de cobro relativo a el o los números a portar que lo identifique y el RUT al cual aquél o aquéllos se encuentren asociados, o en su defecto verificando a través del SGP que el RUT tiene asociados el o los números respecto de los cuales el Requiere solicita la portabilidad. Esta verificación se hará con la Proveedora Donante a través de los mecanismos informáticos disponibles del SGP.

La Proveedora Receptora, antes de la activación de la solicitud de portabilidad a través del SGP, deberá constatar la condición de usuario de prepago del servicio público telefónico móvil o del mismo tipo declarada por el Requiere respecto de la Proveedora Donante, verificando a través del referido SGP que el o los números involucrados revisten tal carácter. Esta verificación se hará a través de los mecanismos informáticos disponibles del SGP.

Verificada la condición de prepago, la Proveedora Receptora solicitará a través del SGP, el envío del CAP a el o los números respecto de los que se requiere la portabilidad. El o los códigos recibidos, deberán informarse por el Requiere a la Proveedora Receptora para que ésta los incluya a través del SGP en la activación de la solicitud de portabilidad, con el objeto de poder iniciar el proceso. Si el Usuario por cualquier motivo no ingresara el CAP al proceso ya iniciado en el momento requerido, el CAP tendrá una validez de 24 horas desde el momento de la solicitud de generación del mismo y el usuario dentro de este periodo podrá continuar con el proceso. Vencido dicho plazo, el CAP caducará.

**Artículo 9º** En el caso que el Requiere sea un Suscriptor de post pago del servicio público telefónico local, móvil o del mismo tipo, la Proveedora Receptora, deberá verificar –antes de la activación de la solicitud de portabilidad- la circunstancia de que el Requiere se encuentra “al Día” en el pago de su cuenta respecto de los números a portar. Para realizar esta constatación, la Proveedora Receptora realizará la consulta correspondiente a la Proveedora Donante a través del SGP, una vez recabada la autorización a que se refiere el inciso quinto del presente artículo.

Cuando, producto de la consulta a la Proveedora Donante a través del SGP, aparezcan registrados Saldos Pendientes Facturados vencidos, se considerarán como válidamente pagados y no pendientes dichos saldos si el Requiere exhibe la correspondiente Cuenta “al Día”. En este caso, la Proveedora Receptora deberá informar a la Proveedora Donante dicha circunstancia junto con la activación de la solicitud de portabilidad, enviada a través del SGP, dando cuenta del pago de tales saldos y el valor de éstos, y enviando en su oportunidad el ejemplar o la copia digital de la cuenta, documento de cobro o comprobantes del pago correspondientes. En caso que, registrándose Saldos Pendientes Facturados vencidos, no se haya exhibido la correspondiente Cuenta “al Día”, no se dará curso a la portación.

Sin perjuicio de lo anterior, las proveedoras involucradas podrán acordar mecanismos de recaudación, pago y/o novación de los Saldos Pendientes Facturados vencidos, de modo que la Proveedora Receptora pueda aceptar voluntariamente a un Requirente que no se encuentre "al Día" y activar la solicitud de portabilidad a través del SGP, en cuyo caso se entenderá que, de concretarse la correspondiente portación, será la Proveedora Receptora la que se hará cargo de los citados Saldos Pendientes Facturados vencidos, informando expresamente de ello tanto al Requirente como a la Proveedora Donante.

Cuando la Proveedora Receptora acepte hacerse cargo del Saldo Pendiente Facturado vencido, deberá generarse, a través del SGP, una notificación que se remitirá a la Proveedora Donante al momento de activar la solicitud de portabilidad. Esta notificación deberá incluir el detalle del monto total aceptado, correspondiente a los Saldos Pendientes Facturados vencidos.

Para efectos de lo previsto tanto en este artículo como en el anterior, al momento de requerir la portabilidad, el Requirente deberá autorizar a la Proveedora Receptora para que esta última solicite a la Proveedora Donante, a través del SGP y antes de la activación de la solicitud de portabilidad, aquella información que resulte estrictamente necesaria para realizar las verificaciones correspondientes que permitan activar la respectiva solicitud de portabilidad.

Con todo, inmediatamente después del cierre diario de la TPD, el OAP efectuará una consulta a la Proveedora Donante, a través del SGP o a través de los sistemas que interoperan con éste, con el objeto de ratificar que el suscriptor cuya solicitud de portabilidad se haya activado durante el curso del día se encuentra efectivamente con su Cuenta "al Día". Si el Suscriptor no se encuentra con su Cuenta "al Día", el OAP deberá verificar en el SGP si la Proveedora Receptora ha declarado su conformidad en hacerse cargo de los Saldos Pendientes Facturados vencidos con sujeción al acuerdo de pago, compensación y/o novación a que se refiere el inciso tercero del presente artículo, o bien ha registrado que verificó la existencia de un comprobante de pago con los saldos solucionados y ingresó el documento correspondiente al sistema, en cuyos casos dará curso normal a la respectiva activación de la solicitud de portabilidad. De lo contrario, tales números no podrán ser objeto de portación, informando dicha circunstancia inmediatamente, a través del SGP, a la Proveedora Receptora, la que a su vez lo comunicará al Requirente. Aquellos números cuyos registros no resulten consistentes, serán eliminados de la TPD antes de la generación de la TEP.

**Artículo 10º** Cuando el Requirente corresponda a un Suscriptor o Usuario del servicio público telefónico móvil, la Proveedora Receptora deberá verificar, a través del SGP, si el equipo telefónico móvil involucrado en el Proceso de Portabilidad se encuentra registrado como un equipo hurtado o robado, para lo cual, dicha verificación podrá ser realizada en función de alguno de los siguientes datos: RUT, número telefónico, IMEI, número de Sim Card u otro. En el caso de encontrarse registrado dicho equipo como hurtado o robado, no se dará curso al Proceso de Portabilidad, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones vigentes relativas a equipos telefónicos móviles hurtados o robados.

**Artículo 11º** Antes de dar inicio al Proceso de Portabilidad, la Proveedora Receptora deberá informar a los requirentes lo siguiente:

- a) A los Suscriptores del servicio público telefónico local, móvil o del mismo tipo:
- Que podrán existir cobros correspondientes a Saldos Pendientes no Facturados de la Proveedora Donante, los que podrán ser incluidos en las siguientes Cuentas Únicas Telefónicas o documentos de cobro que emita la Proveedora Receptora, en los siguientes ciclos de facturación o bien podrán ser cobrados directamente por la Proveedora Donante. Asimismo, deberá informar que podrán existir cobros por dicho concepto *por* parte de portadores o suministradores de servicios complementarios y que éstos efectuarán a través de la Cuenta Única Telefónica o documento de cobro que emita la Proveedora Receptora o bien directamente al Requirente, una vez ejecutada la portación.
  - Que podrán existir cobros por parte de la Proveedora Receptora de Saldos Pendientes Facturados vencidos de la Proveedora Donante, en el caso de que dicha Proveedora haya aceptado hacerse cargo de éstos y decida cobrárselos al Requirente.
  - Que podrán existir cobros por parte de la Proveedora Donante de Saldos Pendientes Facturados no vencidos o de la Proveedora Receptora cuando, de conformidad a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 17º del presente Reglamento, dichas Proveedoras hubieran acordado al efecto mecanismos de recaudación, pago y/o novación de los mismos.
  - Que el Proceso de Portabilidad se refiere únicamente al servicio público telefónico o del mismo tipo y no a otros servicios, por lo que a este respecto, podrían mantenerse las facturaciones y cobros de estos otros servicios directamente por parte de la Proveedora Donante y en virtud de los contratos que el Requirente mantenga con aquélla después de la ejecutada la portación del número telefónico.
- b) A los Usuarios y Suscriptores del servicio público telefónico móvil:
- Que el equipo móvil correspondiente debe estar desbloqueado para que pueda ser utilizado en las redes de la Proveedora Receptora, de ser el caso.
- c) A los Suscriptores y Usuarios del servicio público telefónico y del mismo tipo, de prepago, según sea el caso:
- Que, respecto de los saldos de prepago no consumidos por el Requirente al momento de ejecutarse la Ventana de Cambio, no podrá hacer valer los mismos ante la Proveedora Receptora, salvo que existiese un acuerdo al respecto entre esta última y la Proveedora Donante.
- d) A todos los Suscriptores y Usuarios:
- Informar, si los hubiere, sobre los cobros a que dará origen el Proceso de Portabilidad.
  - La posibilidad de que durante la Ventana de Cambio, el o los números involucrados en el Proceso de Portabilidad, se vean afectados por el Blackout.
- Condiciones del proceso de reversión de la portabilidad y su respectivo cobro, en caso de existir éste último.

Toda la información antes señalada deberá quedar consignada en la respectiva solicitud de portabilidad del número telefónico.

**Artículo 12º** En aquellos casos en que el Suscriptor de una concesionaria de servicio público telefónico local, requiera cambiarse a otra ubicación al interior de una zona primaria, o en definiciones geográficas distintas a las actualmente existentes siempre que la normativa vigente así lo permita, dentro de la red de la misma concesionaria, manteniendo su(s) número(s) telefónico(s), esta última procederá a ejecutar el cambio solicitado, manteniendo el número, en un plazo que no deberá ser superior al ofrecido a los requirentes que provienen de otra concesionaria.

**Artículo 13º** Cuando la Proveedora Receptora no pueda cursar una solicitud de portabilidad, deberá informar claramente al Requirente cuáles son los motivos de este impedimento técnico. Estos motivos podrán corresponder a los siguientes:

- a) Carenza de factibilidad técnica: Dimensionamiento de la planta externa de la Proveedora Receptora que no permita alcanzar las instalaciones del Requirente, indisponibilidad de cobertura suficiente para brindar el servicio requerido o capacidad insuficiente de los equipos activos de la red disponibles para otorgar el servicio al Requirente;
- b) La circunstancia que el RUT del Requirente esté asociado a servicios de diversa índole provistos por la Proveedora Donante, que involucran a más de un número cuyas facilidades o funcionalidades no podrían mantenerse en el caso de que se portara sólo parte de los números involucrados, y que puedan a corresponder a los siguientes servicios:
- Servicio número único (o paso PBX).
  - Servicio RDSI con dos números telefónicos.

También deberá informar al Requirente cuáles son las medidas que, en tales casos, éste debe adoptar para que sea posible dar curso definitivo al Proceso de Portabilidad.

En los casos en que la Proveedora Receptora, habiendo ya dado inicio al Proceso de Portabilidad y durante el desarrollo del mismo, advierta que se encuentra imposibilitada para proveer el servicio que corresponda, dentro de los plazos establecidos para tal efecto, será de su responsabilidad y a su costo reponer al Suscriptor o Usuario a la situación anterior a la respectiva solicitud, sin perjuicio de las acciones que a éste le asistan por los eventuales perjuicios provocados con ello.

**Artículo 14º** La Proveedora Receptora activará la solicitud de portabilidad a través del SGP una vez ejecutadas todas las actividades de verificación previas que establece el Reglamento, en especial aquéllas relacionadas con la factibilidad técnica del servicio y/o instalaciones en terreno que exija la provisión del mismo.

La activación de la solicitud de portabilidad dará cuenta de manera fehaciente de la voluntad del Requirente de portar su numeración desde la Proveedora Donante a la Proveedora Receptora, poniendo término al servicio provisto por la primera respecto de dicha numeración.

Por su parte, las consultas que deben efectuarse a través del SGP de conformidad a los artículos 8º y 9º del presente Reglamento, darán cuenta de la autorización del Requirente para el acceso a aquellos datos personales que permitan verificar, a través del referido SGP, la titularidad de la numeración a portar, la circunstancia de encontrarse “al Día” en el pago de su Cuenta Única Telefónica o del documento de cobro que corresponda.

Los documentos que, según el caso, deberán acompañarse para la activación de la solicitud de portabilidad son los siguientes:

- Copia del RUT o la Cédula Nacional de Identidad del Requirente, así como, cuando así resulte procedente de conformidad a lo dispuesto en el artículo 6º precedente, del de su representante legal o de la persona que concurra a su nombre, según el caso.
- Ejemplar o copia digital de la Cuenta “al Día”, cuando corresponda, de conformidad con lo establecido en el Artículo 9º.
- En caso que el Requirente sea una persona jurídica, copia de la escritura o instrumento jurídico que, conforme a la naturaleza jurídica de la misma, dé cuenta de la personería de quien concurra solicitando la portabilidad en su nombre.
- Cuando la solicitud de portabilidad la efectúe una persona natural en representación de otra, suscriptora o usuaria esta última del o los números que se desean portar, poder simple en que ésta autoriza a la primera a actuar en su nombre.
- Copia de la autorización que el Requirente otorga a la Proveedora Receptora para que esta última solicite a la Proveedora Donante, a través del SGP, aquella información que resulte estrictamente necesaria para realizar las verificaciones correspondientes, según se establece en los artículos 8º y 9º del presente Reglamento.

Los documentos que se requiera reproducir y/o digitalizar para efectos del Proceso de Portabilidad, podrán acompañarse a la respectiva activación de la solicitud de portabilidad inmediatamente o dentro de un plazo no superior a 5 días corridos a contar de dicha activación, desde la Proveedora Receptora a la Proveedora Donante, a través del SGP.

En los formularios o modelos de solicitudes de portabilidad de que disponga la Proveedora Receptora y que sean remitidos a la Proveedora Donante en su oportunidad, deberá constar de manera indubitable que el Requirente ha autorizado la realización de las consultas a que se refiere el presente artículo y que conciernen a datos personales suyos en poder de la Proveedora Donante. De lo contrario, la Proveedora Receptora será responsable de conformidad a la normativa de la especie.

**Artículo 15º** El Requirente podrá revertir el Proceso de Portabilidad, siempre y cuando lo haga antes de la hora de cierre diario de la TPD, la que será determinada por la Subsecretaría mediante resolución. Esto último, a fin de que el OAP pueda verificar y reflejar en la TPD dicha reversión.

**Artículo 16º** La Proveedora Receptora activará los servicios derivados del contrato de suministro de servicio público telefónico o del mismo tipo, según el caso, y podrá comenzar a cobrar por los mismos al Requirente, sólo una vez ejecutado efectivamente el cambio de concesionaria, durante la Ventana de Cambio.

**Artículo 17º** Las Proveedoras Donante y Receptora podrán acordar mecanismos de recaudación, pago y/o novación por parte de la Proveedora Receptora de los Saldos Pendientes no Facturados que tuviera el Requirente con la Proveedora Donante, los que la Proveedora Receptora incluirá en su Cuenta Única o documento de cobro correspondiente.

La misma medida anterior podrá acordarse respecto de los Saldos Pendientes Facturados no vencidos.

**Artículo 18º** Los Saldos Pendientes Facturados vencidos, los no vencidos y no Facturados sólo podrán referirse a los cargos correspondientes a los ítems 1 a 4 y 8 de las letras A) y B) del número 2.2. del artículo 2º del Reglamento de la Cuenta Única Telefónica, sea que el documento de cobro respectivo corresponda a la Cuenta Única Telefónica o sea que aquél corresponda a un documento diverso.

#### Título IV.- De las Prohibiciones, Restricciones y Otros Aspectos Procedimentales

**Artículo 19º** Con motivo del Proceso de Portabilidad, la Proveedora Donante no podrá ejercer acciones tendientes a dificultar y/o entorpecer el curso normal del mismo.

**Artículo 20º** Una vez activada una solicitud de portabilidad a través del SGP, no podrá iniciarse otro proceso para el mismo número dentro de los siguientes 60 días corridos. Para estos efectos, la Proveedora Receptora deberá verificar, a través del SGP y antes de la activación, la condición antes descrita.

**Artículo 21º** Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 13º, letra b), la portabilidad numérica se realizará sin restricciones, con independencia de la cantidad de números incluidos en la solicitud respectiva.

**Artículo 22º** Tratándose de aquellos cargos de larga distancia no facturados correspondientes al servicio telefónico de larga distancia nacional o internacional o cargos no facturados correspondientes a servicios complementarios y en caso que el portador o suministrador de servicios complementarios no tenga contratada la facilidad que permita su cobro a través de la Cuenta Única Telefónica con la Proveedora Receptora, de conformidad al artículo 24º bis de la Ley aquéllos podrán contratar las facilidades que correspondan para permitir la inclusión de tales cargos en la Cuenta Única Telefónica correspondiente al siguiente o siguientes ciclo(s) de facturación, de acuerdo a lo previsto en el artículo 52º del Reglamento del Servicio Público Telefónico o bien efectuar su cobro directamente al Requirente.

**Artículo 23º** En caso que el Suscriptor impugne parcial o totalmente, de acuerdo al Reglamento de Reclamos, los Saldos Pendientes Facturados y/o no Facturados, deberá hacerlo ante la Proveedora Donante.

Los acuerdos que se celebren entre la Proveedora Receptora y la Proveedora Donante en virtud de los artículos 9º, 17º y 22º del presente Reglamento, deberán considerar el resultado que la aceptación de eventuales impugnaciones produzca sobre los respectivos saldos.

**Artículo 24º** Cuando el Requirente sea un Suscriptor del servicio público telefónico móvil que mantiene un contrato con la Proveedora Donante en relación con el correspondiente equipo telefónico,

ésta última no podrá imponer a dicho Requirente, como consecuencia del Proceso de Portabilidad y sus efectos, condiciones más gravosas respecto de dicho equipo telefónico que aquéllas existentes durante el período de tiempo en que el Requirente era suscriptor suyo y que entorpecen o dificulten la utilización de dicho equipo telefónico con la Proveedora Receptora. Lo anterior, es sin perjuicio de las particularidades del contrato de la especie, a cuyo respecto la Proveedora Donante deberá someterse a las obligaciones que la normativa sobre protección de los derechos de los consumidores contempla en torno a la entrega de información adecuada y transparente al consumidor, para efectos de la utilización del equipo telefónico en otras compañías y otros aspectos que esta normativa contempla.

**Artículo 25º** En el caso de aquellos suscriptores del servicio público telefónico local que tengan numeración de tipo rural, sólo podrán cambiarse, portando su número telefónico, a concesionarias de telefonía local cuya numeración también sea del tipo rural.

**Artículo 26º** Tratándose de la mensajería del tipo SMS, EMS o MMS originada por los suscriptores o usuarios del servicio público telefónico móvil en el país o aquélla proveniente del extranjero y para el adecuado encaminamiento de dichos mensajes a los números telefónicos portados, la concesionaria que provea el servicio o la Proveedora Asignataria que los reciba desde el exterior, según el caso, serán responsables de realizar las consultas en sus sistemas o en los que estén disponibles a través del OAP para enrutarlos correctamente a su destino.

En el caso de los mensajes enviados desde el exterior, las Proveedoras Receptoras podrán informar periódicamente a sus contrapartes extranjeras respecto de la ruta que deberán seguir los mensajes enviados al país, cuando los números de destino han sido portados a sus redes. Cuando sea la Proveedora Asignataria quien deba reencaminar estos mensajes hacia la Proveedora Receptora, será ésta última quien asumirá los costos de tránsito.

**Artículo 27º** Cuando se solicite por el Suscriptor o Usuario del servicio público telefónico local, móvil o del mismo tipo el término del respectivo servicio o cuando dicho servicio termine por causas legales o normativas, y para efectos del tratamiento de el o los números portados en su oportunidad, la concesionaria que presta el servicio, iniciará los procesos de término del servicio respectivo que haya diseñado al efecto. Una vez concluidos dichos procesos, la Proveedora Receptora podrá ofrecer nuevamente el servicio correspondiente usando dichos números.

#### Título V.- Disposiciones Transitorias

**Artículo Primero Transitorio** El ejercicio de los derechos y obligaciones que derivan del presente Reglamento comenzará una vez establecido el Organismo Administrador de la Portabilidad e implementado el Sistema de Gestión de la Portabilidad a que se refiere este cuerpo reglamentario, cuya instalación, operación, funcionamiento, así como el respectivo procedimiento de licitación a cargo de las concesionarias de servicio público telefónico, se reglamentará de conformidad a lo establecido en el artículo 25º bis de la Ley.

**Artículo Segundo Transitorio** Derógase la Resolución exenta Nº 4.249, de 2009, de la Subsecretaría.

