

## **Preguntas Frecuentes sobre la Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles**

- 1) **¿Qué es la portabilidad numérica?**  
La portabilidad numérica es el derecho a mantener el número de celular aun si el abonado decide cambiarse de operador del servicio móvil.
- 2) **¿Quiénes pueden acceder a la portabilidad numérica?**  
Pueden acceder todos los abonados suscritos a cualquier plan prepago, postpago o control del servicio móvil.
- 3) **¿Desde cuándo puedo portar mi número telefónico?**  
A partir del 01 de enero de 2010.
- 4) **¿Es en todo el país?**  
Sí, es una medida a nivel nacional.
- 5) **Voy a cambiar de departamento. Tengo derecho a la portabilidad?**  
A partir del 04 de setiembre de 2010 podrás ejercer el derecho a la portabilidad de tu número móvil en cualquier departamento. Antes de esa fecha, el derecho a la portabilidad podrá ser ejercido en el departamento en el que contrataste el servicio. Sin embargo, las empresas concesionarias de servicios móviles podrían decidir aceptar tramitar esa solicitud de portabilidad en un departamento diferente en ese caso el número telefónico seguirá perteneciendo al departamento en donde se contrató el servicio.
- 6) **¿Qué modalidades de servicio móvil abarca la portabilidad numérica?**  
Abarca el servicio de telefonía móvil, servicio de comunicaciones personales (PCS), y servicio de canales múltiples de selección automática (troncalizado).
- 7) **¿La portabilidad numérica se puede utilizar también para teléfonos fijos?**  
No, es exclusivo para el servicio móvil.
- 8) **¿Puedo portar mi número telefónico fijo para móvil?**  
No, la portabilidad sólo puede ser realizada entre servicios móviles (móvil a móvil).
- 9) **¿Cuáles son las empresas que estarán en posibilidades de aplicar la Portabilidad?**  
América Móvil (Claro), Nextel y Telefónica Móviles (Movistar).
- 10) **¿En caso decida cambiar de operador móvil, dónde y ante quién presento mi solicitud de portabilidad?**  
En caso decida cambiar de operador móvil, la solicitud de portabilidad se presenta en las oficinas o centros de atención de la empresa de telefonía móvil con la que deseas contratar o también llamado Concesionario Receptor.
- 11) **¿Quién puede solicitar la portabilidad del número telefónico?**  
La portabilidad debe ser solicitada por el abonado del servicio móvil contratado.

**12)¿Cuándo se accede a la portabilidad de un número telefónico, se mantienen todas las demás condiciones contratadas?**

No, la portabilidad implica la terminación del contrato con la anterior empresa concesionaria y la suscripción de un nuevo contrato independiente de las condiciones anteriormente contratadas.

Se recomienda al abonado que, al momento de seleccionar una empresa operadora móvil y portar su número de celular, evalúe los planes y/o servicios ofrecidos por la nueva empresa.

**13)¿Puedo portar mi número telefónico manteniendo mi plan tarifario actual?**

No, porque se trata de una nueva relación contractual cuyo plan tarifario es independiente del anterior, tanto en tarifas como en características.

**14)¿Cuál será el costo para el abonado por ejercer el derecho a la portabilidad de su número telefónico?**

El trámite para solicitar la portabilidad es gratuito para el abonado; sin embargo el abonado deberá asumir el costo por la adquisición del nuevo Sim Card y, en caso lo decida o sea necesario, el costo por la adquisición de un nuevo equipo terminal que sea compatible con la red del concesionario al cual desea cambiarse.

**15)Cuál es el trámite a seguir y los requisitos que debo presentar?**

Se debe presentar la solicitud de portabilidad por escrito ante el concesionario que se desea contratar (concesionario receptor), junto con la documentación correspondiente, que puede variar por cada tipo de abonado. El formato de solicitud de portabilidad será proporcionado por el concesionario receptor al abonado a efectos de que llene sus datos.

A dicho formato el abonado deberá adjuntar copia de su documento legal de identificación. Si el abonado actúa mediante representante se deberá adjuntar copia del documento legal de identificación del representante y poder con firma legalizada ante notario público. Si el abonado es una persona jurídica se deberá adjuntar copia del documento legal de identificación del representante y el certificado de vigencia de poderes donde conste el poder otorgado.

Sólo en el caso de abonados postpago, al formato de portabilidad se deberá adjuntar además: (i) copia del último recibo entregado por el concesionario que se quiere dejar y (ii) copia de la constancia de pago del recibo anteriormente mencionado.

Si a la fecha de la solicitud de portabilidad el abonado tiene deuda vencida garantizada o deuda vencida reclamada, el formato de portabilidad contendrá la declaración jurada respectiva.

**16)¿Cuánto dura el trámite de portabilidad numérica?**

El trámite dura como máximo nueve (9) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad. A partir del 02 de julio de 2010 el plazo máximo será siete (7) días hábiles.

Este plazo puede extenderse si la solicitud de portabilidad es presentada en zonas alejadas de acuerdo a las reglas de término de la distancia.

**17) ¿Me quedaré sin servicio mientras dure el trámite de la portabilidad numérica?**

El abonado que solicita la portabilidad siempre tendrá habilitado el servicio, salvo en el momento en que se produzca el cambio. Este período sin servicio durará como máximo 3 horas, entre las 0:00 hrs y las 6:00 hrs de la fecha programada para la ejecución de la portabilidad numérica.

**18) ¿Cuántas veces puedo portar mi número?**

No hay límite. El único requisito para portar el número es que, entre cada trámite de portabilidad, transcurra un periodo mínimo de dos (2) meses, plazo que se cuenta a partir de la habilitación del servicio móvil con el nuevo operador.

**19) ¿Cómo voy a saber que mi número ya fue portado a la nueva empresa?**

La empresa operadora a la que el abonado se ha cambiado tiene la obligación de informarle la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio móvil.

**20) ¿La solicitud de portabilidad puede ser rechazada?**

Sí, sólo en estos casos:

- (i) Ya existe una solicitud de portabilidad previa en trámite.
- (ii) Todavía no se cumple el plazo mínimo (2 meses) para volver a solicitar la portabilidad numérica.
- (iii) El número móvil declarado en la solicitud no corresponde a la empresa operadora móvil que se quiere dejar (Concesionario Cedente).
- (iv) En la solicitud se indicó que el número era prepago, siendo postpago o control, o viceversa.
- (v) El abonado prepago no aparece en el Registro de la empresa operadora móvil que se quiere dejar (Concesionario Cedente) o el número de identidad no corresponde con el que figura en el Registro.
- (vi) El abonado tiene deuda pendiente no garantizada ni reclamada.
- (vii) El abonado tiene el servicio suspendido por deuda, por mandato judicial, por declaración de insolvencia o por uso indebido.
- (viii) Ya transcurrieron más de treinta (30) días calendario desde que el abonado terminó su relación contractual con la empresa operadora móvil que se quiere dejar (Concesionario Cedente).

El Concesionario Receptor deberá comunicar al abonado el rechazo de su solicitud de portabilidad a más tardar al día hábil siguiente de recibida la comunicación del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción.

**21) Si cancelé mi servicio telefónico, ¿puedo solicitar la portabilidad del número que tenía asignado?**

Sí podrá solicitar la portabilidad aún cuando anteriormente hubiera terminado su contrato, siempre que presente dicha solicitud dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores a la terminación del contrato.

**22)¿Debo pagar mi servicio actual antes de portar?**

Debe cancelar todos los recibos telefónicos que se encuentren pendientes de pago, inclusive el último recibo telefónico recibido antes de la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad; salvo que dicha deuda haya sido reclamada o se encuentre garantizada.

**23)¿Puedo portar mi número si mi actual concesionario suspendió mi servicio móvil?**

No, si dicha suspensión ha sido originada por deuda, por mandato judicial, por declaración de insolvencia o por uso indebido.

**24)¿Puedo portar mi número teniendo un contrato a plazo forzoso con el concesionario que quiero dejar?**

Sí, pero esto no lo exonera del pago de las obligaciones que se generen como consecuencia del incumplimiento del plazo forzoso pactado, tanto por el servicio como por el equipo, en caso este fue adquirido bajo condiciones especiales.

**25)¿Puedo portar mi número y usar el mismo equipo que uso con mi actual concesionario?**

Solo en algunos casos. Si tu equipo tiene la misma tecnología que utiliza la empresa operadora a la que deseas cambiarte, y se encuentra desbloqueado, es decir sin restricciones de acceso a la red de otros operadores, podrás seguir usándolo.

**26)¿Qué tipo de equipo debo tener para portar mi número telefónico?**

La portabilidad del número telefónico es independiente del equipo. Si el equipo terminal es compatible con la red de su nuevo concesionario y no tiene restricciones de acceso a la red de otros operadores podrá utilizarlo, caso contrario deberá adquirir un equipo terminal que sea compatible.

**27)¿Si se solicita la portabilidad numérica, qué pasa con el chip? ¿Debo cambiarlo?**

Si debe cambiarse por un nuevo chip proporcionado por su nuevo concesionario. El abonado deberá pagar por el monto correspondiente a ese chip.

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

No existe impedimento alguno para que el abonado pueda cambiar de modalidad de contratación cuando solicite la portabilidad. El abonado podrá contratar el plan que considere conveniente, es decir un plan prepago, postpago o control, el mismo que es independiente del plan que tenía con su anterior concesionario, siempre y cuando cumpla con los requisitos de contratación, Sin embargo el plan tarifario a ser contratado deberá encontrarse dentro de la actual oferta comercial de la nueva empresa operadora.

**29)¿Si un abonado de servicio móvil prepago desea adquirir un servicio de radio privada de otra Empresa Operadora Móvil, también tiene derecho a la portabilidad numérica?**

La contratación del servicio de red privada es independiente de la portabilidad numérica. El abonado que porte su número telefónico podrá solicitar estos servicios en caso el concesionario los preste y si el abonado cumple con los requisitos establecidos para tal fin.

**30)¿El abonado puede solicitar la portabilidad a un concesionario con tecnología diferente?**

Sí, pero tendrá que adquirir un equipo terminal compatible a la red del concesionario al que se está cambiando.

**31)¿Los abonados pueden portar un número asociado a un paquete de servicios?**

Si, siempre y cuando la empresa concesionaria a la que desea cambiarse ofrezca la posibilidad de asociar servicios adicionales que considere convenientes a su número telefónico y, además que el abonado cumpla con los requisitos establecidos para tal fin.

**32)¿Cómo se puede reclamar si el procedimiento no es realizado en el plazo establecido?**

El OSIPTEL estará supervisando el cumplimiento de los plazos en cada una de las etapas del procedimiento de portabilidad. Si bien no se ha previsto un procedimiento de reclamo, el abonado puede comunicarse con el OSIPTEL y poner en conocimiento esta demora.

**33)¿El servicio será interrumpido durante la realización de la Portabilidad Numérica?**

La realización de la portabilidad podrá implicar la interrupción del servicio por un período máximo de 3 horas. Dicha interrupción sería entre las 0:00 hrs y las 6:00 hrs. En este caso, no será de aplicación la compensación a favor del usuario a la que se hace referencia en las Condiciones de Uso.

**34)¿Si se excede el tiempo de interrupción del servicio cómo reclamo y a quién?**

Deberá reclamar ante la empresa operadora móvil seleccionada o Concesionario Receptor, de acuerdo al procedimiento de la Directiva de Reclamos.

**35)¿Cuándo la empresa operadora puede negarse a aceptar la solicitud de portabilidad numérica?**

Sólo podrá negarse: (i) si la persona que solicita la portabilidad no es titular del servicio, (ii) si tiene deuda exigible a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad la misma que no está garantizada ni reclamada, (iii) si tiene el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia o por uso indebido, (iv) si el abonado no cumple con los requisitos de contratación establecidos para el plan tarifario escogido.

**36)¿Qué pasa si el abonado no está de acuerdo con la negativa del nuevo concesionario a solicitar la portabilidad numérica?**

Podrá presentar un reclamo ante la empresa operadora móvil a la que desea cambiarse, siguiendo el procedimiento establecido conforme a la Directiva de Reclamos emitida por el OSIPTEL.

**37)¿Se puede presentar la solicitud de Portabilidad Numérica, si existe un procedimiento de reclamo en trámite con la actual Empresa Operadora?**  
Sí se puede presentar la solicitud de portabilidad.

**38)¿Qué pasa si tengo pagos pendientes con la empresa operadora móvil que quiero dejar (Concesionario Cedente)?**

El abonado deberá pagar al Concesionario Cedente todos los recibos telefónicos pendientes de pago incluido el último recibo telefónico recibido antes de la fecha de presentación de la portabilidad, para tener derecho a la portabilidad. Si se tiene montos pendientes de pago adicionales a los anteriormente mencionados el abonado estará obligado a pagarlo aun cuando se haya cambiado de concesionario.

La portabilidad numérica no libera al abonado de las obligaciones derivadas de la terminación del contrato con la empresa operadora móvil que deja de prestarle el servicio (Concesionario Cedente).

Si el abonado no cumple con pagar los montos adeudados al Concesionario Cedente, éste estará facultado a solicitar la suspensión del servicio a su actual concesionario.

**39)¿Cómo serán cobrados los servicios utilizados por el abonado por la empresa operadora móvil que se está dejando?**

A través de un recibo telefónico adicional por el tráfico adicional cursado y servicios prestados hasta la fecha de deshabilitación del número telefónico en su red y, de corresponder, las deudas generadas por el servicio de roaming. Además, mediante una carta de cobranza cuando se trate de conceptos no facturables en los recibos telefónicos de acuerdo a las Condiciones de Uso.

**40)¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con las obligaciones pendientes de pago con la empresa operadora móvil que estoy dejando?**

Podrá presentar un reclamo ante dicho concesionario siguiendo el procedimiento establecido para los reclamos por facturación o cobro según sea el caso y de acuerdo a la Directiva de Reclamos emitida por el OSIPTEL.

**41)Si soy usuario prepago, ¿puedo transferir el saldo de mi tarjeta cuando me cambie de empresa operadora móvil?**

No. Cuando se cambie de concesionario estará iniciando una nueva relación contractual.

**42)¿Qué va a pasar con los servicios adicionales que la empresa operadora móvil (Concesionario Cedente) me estaba prestando?**

La terminación de los servicios adicionales se hará efectiva a partir de la fecha en que se deshabilite el número telefónico en la red de la empresa operadora móvil que se está dejando o Concesionario Cedente.

**43)¿Qué va a pasar con mi servicio de larga distancia con la portabilidad?**

Las llamadas de larga distancia nacional e internacional serán brindadas por su nuevo concesionario móvil, bajo las tarifas que éste haya establecido. Sin embargo a partir del 04 de setiembre de 2010 ya no existirá diferenciación entre

llamadas locales y de larga distancia nacional Recomendamos, que antes de contratar evalúe los planes tarifarios ofrecidos.

**44)¿Cómo le llegan las llamadas a un cliente que ha portado su número de una empresa operadora móvil a otra?**

El abonado seguirá recibiendo sus llamadas como las recibía con la anterior empresa operadora móvil.

**45)¿Se puede portar un número con un plan prepago de una empresa operadora móvil a otra?**

Si. Puede portar su número telefónico cualquier abonado del servicio móvil indistintamente de la modalidad de contratación: prepago, postpago y control.

**46)¿Es posible portar mi número móvil de un pre-pago a otra operadora móvil, manteniendo las mismas condiciones?**

No. Es una nueva relación contractual con condiciones que podrían ser similares o diferentes. Dependerá de lo que el nuevo concesionario le ofrezca y lo que finalmente el abonado elija.

**47)¿Qué puedo hacer si rechazan mi solicitud de portabilidad?**

Verificar los motivos del rechazo y si no estás de acuerdo puedes presentar un reclamo ante el concesionario que quieres dejar

**48)¿Cuánto tiempo tengo para presentar un reclamo por rechazo de solicitud de portabilidad?**

El plazo máximo para presentar este reclamo es de 2 meses, contados a partir de la fecha en que el abonado tomó conocimiento del rechazo.

**49)¿Qué es el retorno y quién es el que lo solicita?**

Es la devolución del número telefónico al Concesionario Asignatario o al Concesionario Cedente. Este proceso es independiente del abonado.

En el caso que el abonado u el Concesionario Receptor terminen la relación contractual, el Concesionario Receptor deberá solicitar el retorno del número telefónico al Concesionario Asignatario (concesionario al cual le asignaron dicha numeración).

En caso el abonado reclame por falta de consentimiento de la solicitud de portabilidad y este reclamo es declarado fundado, el Concesionario Receptor deberá solicitar el retorno del número telefónico al Concesionario Cedente.

**50)¿El usuario puede desistir del pedido de portabilidad?**

Presentada la solicitud de portabilidad el abonado no se puede desistir de este procedimiento.

**51)¿Qué pasa sino se efectúa la portabilidad numérica, qué debo hacer?**

El concesionario receptor está obligado a comunicar al abonado que su solicitud de portabilidad ha sido rechazada y deberá especificar la causa del rechazo. El abonado deberá evaluar la causa del rechazo y de no estar de acuerdo, podrá presentar un reclamo ante el concesionario que quiere dejar. En caso, de que por

causas directamente atribuibles al concesionario receptor la portabilidad no se efectúe, éste deberá comunicárselo al abonado indicándole la causa y la fecha de programación de la portabilidad.

**52)¿Qué pasa con el número de los servicios de radiotroncalizado (Nextel), si solicito la portabilidad numérica?**

El servicio radiotroncalizado es ofrecido por Nextel. Si el abonado de Nextel desea cambiar de concesionario de servicio móvil manteniendo su número telefónico perderá los servicios de radiotroncalizado. Sin embargo, el abonado podrá solicitar servicios similares a su nuevo concesionario, siempre y cuando éste los ofrezca.

**53)¿Qué pasa con los servicios RPM o RPC cuándo se solicita la portabilidad numérica?**

Los servicios RPM o RPC que el abonado tiene con su actual empresa operadora móvil se perderán cuando la portabilidad numérica del número telefónico sea ejecutada. El abonado podrá solicitar servicios similares a su nueva empresa operadora móvil siempre y cuando ésta los ofrezca.

**54)¿Si deseo solicitar la portabilidad numérica y mi equipo está bloqueado para otras redes, cómo solicito el desbloqueo?**

Se debe acercarse a su actual empresa operadora móvil y solicitar el desbloqueo de su equipo terminal, el mismo que deberá hacerse efectivo en un máximo de 2 días hábiles de solicitado, si es que transcurrió el plazo establecido de bloqueo previsto en el contrato del equipo terminal.

Sin embargo, siempre el abonado puede solicitar la portabilidad numérica de su número telefónico adquiriendo un nuevo equipo terminal del concesionario con el que se desea cambiar, sin necesidad de solicitar el desbloqueo de su actual equipo.

**55)¿Qué hago si no se acepta la solicitud de desbloqueo del equipo terminal?**

De verificarse que ya transcurrió el plazo establecido para el bloqueo del equipo terminal previsto en el contrato del equipo terminal, el abonado podrá presentar un reclamo ante su actual empresa operadora móvil.

**56)¿Si se desea solicitar la portabilidad numérica y el contrato es a plazo forzoso qué puedo hacer, qué debo averiguar al respecto?**

Debe averiguar cuál es la vigencia del plazo forzoso del servicio y del equipo, en caso éste haya sido adquirido en condiciones especiales. Asimismo, cuánto tendrá que pagar a su actual empresa operadora móvil por la terminación anticipada de su relación contractual y decidir si bajo estas condiciones quiere portar el número telefónico a otra empresa operadora móvil, considerando que la portabilidad numérica no lo exime de pagar estos montos.

**57)¿Qué debo hacer si deseo portar mi número a un operador que trabaja con diferentes redes o tecnologías: GSM, CDMA, TDMA?**

Si desea portar su número telefónico con otra empresa operadora móvil en el momento de la contratación de su nuevo servicio deberá averiguar si su actual

equipo es compatible con la red de la nueva empresa operadora móvil a la cual se desea cambiar, caso contrario deberá adquirir un equipo que sea compatible.

**58)¿Qué pasa si el titular del servicio nunca solicitó la portabilidad de su número telefónico y ahora se encuentra recibiendo el servicio móvil de otro operador?**

Este abonado podrá presentar un reclamo ante el Concesionario que le está prestando el servicio de conformidad con la Directiva de Reclamos. El plazo para presentar este tipo de reclamo es de dos (2) meses contados, a partir de la ejecución de la portabilidad. De ser procedente este reclamo el Concesionario Receptor deberá solicitar el retorno de ese número telefónico a su anterior concesionario.

**59)¿Puedo tener la garantía que el procedimiento de la portabilidad de mi número móvil será expeditiva?**

Si adjunta los documentos correspondientes, cumple con los requisitos para acceder al mismo y la información proporcionada por el abonado es veraz, las empresas operadora móviles tienen la obligación de garantizar que su procedimiento de portabilidad numérica sea exitoso y se ejecute dentro del plazo.

**60)¿Cómo debo terminar la relación comercial como mi actual concesionario móvil?**

La terminación de la relación contractual con su actual concesionario móvil es parte del procedimiento de portabilidad y se hará efectiva cuando sea declarada la procedencia de la portabilidad de su número telefónico. El abonado no tendrá que realizar gestión alguna ante su anterior concesionario, salvo realizar los pagos que quedaron pendientes con el mismo.

**61)¿Cuándo terminará mi actual servicio móvil?**

Su actual servicio móvil terminará en la fecha de desahabilitación del número telefónico en la red de su anterior concesionario prevista como parte del procedimiento de portabilidad.

**62)¿Qué productos o servicio adicionales puedo transferir con la portabilidad de mi número telefónico?**

No se puede transferir productos adicionales con la portabilidad de su número telefónico. Es una nueva relación contractual a través de la cual contratará los servicios que requiera y que la nueva empresa operadora móvil esté en condición de ofrecerle.

**63)¿Qué sucede si a la fecha mantengo contrato vigente y a plazo determinado o indeterminado con el actual operador móvil?**

Podrá solicitar la portabilidad numérica; sin embargo si su contrato es a plazo forzoso o ha asumido compromisos de adquisición y/o financiamiento de equipos, deberá ser consciente de que deberá pagar los montos que correspondan por la terminación anticipada de su relación contractual, caso contrario su anterior concesionario podrá solicitar a su nuevo concesionario la suspensión del servicio.

**64)¿Puedo requerir una fecha especial para que se habilite la portabilidad de mi número móvil?**

No se puede. A partir de la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, existe un plazo máximo para la ejecución de la portabilidad y los procesos son automáticos.

**65)¿Qué función cumple el OSIPTEL con relación a la portabilidad numérica?**

El OSIPTEL supervisará cada una de las etapas del procedimiento de portabilidad, a efectos de velar que se cumpla con los plazos y la normativa vigente.

**66)¿Puedo presentar mis reclamos sobre portabilidad numérica ante el OSIPTEL?**

La actual Directiva de Reclamos establece dos instancias para resolver los reclamos, siendo el OSIPTEL la segunda instancia. Por lo tanto previamente, los reclamos deberán ser dirigidos ante la primera instancia, tal como se indica:

- (i) El reclamo por negativa a aceptar la solicitud de portabilidad se deberá presentar primero ante el concesionario con el cual desea cambiarse.
- (ii) El reclamo por rechazo de la solicitud de portabilidad se deberá presentar primero a su actual concesionario, del que desea cambiarse y
- (iii) El reclamo por falta de consentimiento del titular del servicio a la portabilidad de su número telefónico se deberá presentar, primero, ante la empresa operadora móvil a la cual se portó.

**67)¿Cómo se cobrarán las llamadas (off-net) que realice luego de activar su número en una nueva operadora?**

Dependerá del plan tarifario y las condiciones que contrate a su nuevo concesionario.

**68)¿Si pierdo mi equipo terminal perderé el derecho respecto de mi número telefónico?**

No. La portabilidad numérica es de su número telefónico. Por lo tanto si pierde el equipo terminal igual tiene el derecho a portar su número telefónico.

**69)¿Qué beneficios tiene la portabilidad numérica para mí?**

Permitirá que los abonados mantengan su número telefónico móvil, aún si deciden cambiar de empresa operadora móvil.

La portabilidad contribuirá a promover la competencia entre los concesionarios de servicios móviles en beneficio de los usuarios, pues los operadores tendrán que esforzarse por conservar a sus abonados y atraer a nuevos clientes.

**70)¿Habrá alguna campaña informativa?**

Si. Se tiene previsto que tanto el Estado (MTC y OSIPTEL) como las empresas operadoras de servicios móviles realicen un plan de difusión de la portabilidad numérica que se iniciará el 15 de octubre de 2009.

**71)¿Quién va a vigilar que las empresas no abusen o engañen al usuario?**

El OSIPTEL supervisará cada una de las etapas del procedimiento de portabilidad numérica y verificará que no se abuse o engañe al usuario.