

Conserve su número de teléfono cuando cambia de proveedor de servicio

Información de la FCC para el Consumidor

Antecedentes

De conformidad con las normas de portabilidad de números locales (LNP, por sus siglas en inglés) de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés), usted puede cambiar de proveedor de servicio telefónico incluyendo los proveedores de telefonía por Internet (VoIP, por sus siglas en inglés) y conservar su número telefónico existente siempre y cuando permanezca dentro de la misma área geográfica. Sin embargo, si se cambia de un área geográfica a otra, es posible que no pueda conservar su número telefónico. Por lo tanto, los abonados que permanezcan en la misma área geográfica podrán cambiar ahora de una compañía de telefonía celular, fija o de VoIP a cualquier otra y aún poder conservar sus números de teléfonos actuales.

Cómo iniciar el proceso

Si desea cambiar de compañía telefónica:

- **No** suspenda su servicio con su compañía actual **antes** de iniciar con la nueva compañía con la que desearía tener el servicio.
- Contacte a la nueva compañía la cual iniciará el proceso de portabilidad de su número telefónico contactando a su actual proveedor. Esté preparado para dar a la nueva compañía su número telefónico de 10 dígitos, número de cuenta, código postal de cinco dígitos y código de aprobación, si aplica.
- Esté consciente que al rescindir su servicio con una compañía de telefonía celular, es probable que tenga que pagar una **cuota por terminación** anticipada de su contrato. También, al cancelar su servicio con cualquier compañía, normalmente se le pedirá que pague cualquier adeudo que tenga. Revise su factura o contrato para determinar las cuotas o cargos que se aplican. Una vez que solicite el servicio de la nueva compañía, es **posible que la compañía anterior no niegue transferir su número telefónico, aún si le debe dinero** por un saldo adeudado o cuota por terminación del contrato.

Cómo iniciar el proceso (Cont.-)

- Puede solicitar el servicio de otra compañía en cualquier momento.

Cuotas y cargos

- Las compañías telefónicas pueden hacer un cargo para recuperar sus costos de portabilidad de números telefónicos. Las cuotas pueden variar de una compañía a otra, y algunas compañías es posible que no hagan ningún cargo. .
- Las compañías telefónicas no pueden negarse a transferir un número telefónico si un consumidor no ha pagado una cuota de portabilidad.
- Cuando se considere cambiar de proveedor, los consumidores deben preguntarle a la nueva compañía si hace un cargo por la portabilidad del número y si estos cargos pueden evitarse.

Periodo para la portabilidad

Su nueva compañía telefónica normalmente puede darle una idea de cuánto tomará el proceso. Para que el proceso sea lo más rápido

(Sigue)



Periodo para la portabilidad (Cont.-)

posible, la FCC ha aclarado que las compañías no deben obstruir o retrasar la portabilidad de los números pidiéndole demasiada información personal antes de llevar la portabilidad de su número actual. Además, ha aclarado que la validación para portar un número simple no debe requerir más de la siguiente información: (1) número telefónico de 10 dígitos; (2) número de cuenta del cliente; (3) código postal de 5 dígitos; y (4) código de aprobación, si aplica.

La FCC también está considerando imponer otros requisitos para hacer más eficiente el LNP, incluyendo acortar los períodos del proceso para números simples.

- Para la transferencia de un número **celular a celular**, su número telefónico deberá estar funcionando en unas cuantas horas de haber solicitado el cambio de proveedor.
- La transferencia de un número de teléfono **fijo a uno celular** puede tomar varios días hábiles para completarse. **Pregunte a su compañía nueva** de telefonía celular si puede continuar usando su número de teléfono fijo actual durante el proceso de transferencia. Puede haber un período de “servicio mixto”, cuando tiene esencialmente dos teléfonos con el mismo número durante el período de ajuste.
- Si se realiza la portabilidad de un **teléfono fijo a uno celular**, su compañía de telefonía fija de larga distancia **no** se mudará con usted. Su servicio de larga distancia generalmente lo proveerá su compañía nueva de telefonía celular, pero deberá verificar esto con la compañía antes de cambiar de proveedor de servicio.

Periodo para la portabilidad (Cont.-)

Nota: Ciertas compañías pequeñas de telefonía fija no están obligadas a cumplir con los requisitos de portabilidad si han recibido una exención de su comisión estatal de servicios públicos. Los clientes que deseen transferir un número de teléfono fijo a uno celular y se les dice que no pueden hacerlo, deben contactar a su comisión estatal de servicios públicos para saber si su operadora de telefonía fija tiene una exención. Podrá encontrar un directorio de las comisiones estatales de servicios públicos en www.naruc.org/commissions.cfm.

Servicios de emergencia

En algunas áreas, los operadores del 911 reciben en forma automática el número telefónico o localidad de una llamada celular, pero en muchas áreas no es el caso. La tecnología que dará esa información – el 911 Mejorado o “E-911” – actualmente se está implementando, pero todavía no está disponible al usar muchos teléfonos celulares y en muchas regiones del país.

Como se indicó anteriormente, durante el proceso de portabilidad de la compañía anterior a la nueva, puede haber un período de “servicio mixto” al tener dos teléfonos con el mismo número. Durante este período, su servicio E911 puede verse afectado. Es posible que pueda hacer la llamada, pero que el operador de E911 no pueda devolverle la llamada si ésta se desconecta. Por este motivo, antes de realizar la portabilidad de un número de teléfono fijo o celular, **pregunte a su nuevo proveedor de servicio** el tiempo que tomará el proceso de portabilidad y cómo se verán afectados los servicios del 911.

(Sigue)



Teléfonos y servicios especiales

En algunos casos los teléfonos celulares de diferentes compañías de telefonía celular no son compatibles. Si cambia de compañía, es posible que necesite comprar un teléfono nuevo, aún si conserva el mismo número telefónico. Si tiene dudas sobre la compra de un nuevo aparato, **pregunte a su nuevo proveedor** de telefonía celular si puede funcionar o no su teléfono actual con su red.

También, tenga en cuenta que en algunas áreas dado que los consumidores con números transferidos usan "roaming" fuera de sus áreas de servicio celular normal, es posible que sólo puedan enviar y recibir. Es posible que otros servicios como el identificador de llamadas no funcionen adecuadamente.

Presentación de quejas

Si tiene problemas con la portabilidad de su número telefónico de un proveedor de servicio al otro, primero trate de solucionar el problema directamente con su proveedor. Si el problema no se soluciona, usted puede presentar una queja con la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La queja puede ser presentada usando el formulario en línea que se encuentra en el sitio Web de la FCC en www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. También puede escribir al Centro para el Consumidor a fccinfo@fcc.gov; llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviarla por fax al 1-866-418-0232; o escribir a:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554.

Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Cuando abre la página del formulario se le harán una serie de preguntas que lo llevarán a la sección específica del formulario que necesita completar. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar, como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono para localizarlo;
- los números de teléfono y de la cuenta que son objeto de su queja;
- los nombres y teléfonos de todas las compañías telefónicas u otras compañías involucradas en su queja;
- el monto de los cargos que se disputan, ya sea que usted pagó, o que recibió un reembolso o ajuste de su recibo, la cantidad de cualquier ajuste o reembolso que haya recibido, una explicación si los cargos en disputa están relacionados con servicios además de los servicios de teléfono de su residencia o negocio; y
- Los detalles de su queja y de cualquier información relevante adicional.

Para más información

Para más información sobre la portabilidad de números telefónicos, visite el sitio Web de la FCC en www.fcc.gov/cgb/NumberPortability (en inglés). Para más información sobre éste o cualquier otro tema de telecomunicaciones, visite el sitio Web de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb, o comuníquese con el Centro para el Consumidor usando la información proporcionada arriba en la sección de presentación de quejas.



###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Visite www.fcc.gov/cgb/contacts/ para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

10/08/08*

