



Sobre portabilidad numérica en Chile

Autor

Raimundo Roberts M.
Email: rroberts@bcn.cl
Tel.: (56) 32 226 3199

Nº SUP: 124159

Resumen

En Chile, la portabilidad numérica se implementó entre 2011 y 2016, permitiendo que los usuarios puedan cambiarse de compañía o incluso de tecnología (telefonía móvil, fija o sobre Internet) de forma automatizada y sin perder su número.

Actualmente hay cerca de 28.3 millones de líneas telefónicas en el país. De ellas, las líneas fijas son poco más de 2,8 millones (un 10% del total), las que se dividen en: 1,56 millones residenciales (un 5%) y 1,2 millones, comerciales. Las líneas celulares o móviles son 25.5 millones. De ellas, 13 millones son post pago y 12,4 millones son prepago.

En este marco, desde 2011 se han realizado casi 21 millones de migraciones (cambios entre compañías). Casi 20 millones entre compañías de celulares y casi un millón entre compañías de telefonía fija o sobre Internet. Sólo cincuenta mil (cerca del 0,2%) de las migraciones han sido entre tecnologías VoIP, Móvil o Fijo.

El art. 26 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones establece que para los servicios que se venden “paquetizados”, se debe permitir el darse de baja de cada servicio “dentro del plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento” y que “los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán realizar acciones que dificulten el término del contrato”.

Medios de prensa informaron en enero de 2020 que la nueva licitación incorporaría, en el formulario de migración de los usuarios, el término de servicios paquetizados. Sin embargo, no ha sido posible dilucidar lo anterior en las bases publicadas por Subtel, y la nueva licitación entrará en vigencia en octubre de 2020. Por tanto, hasta el momento la información oficial es que quien migre desde un plan comercial asociado a otros servicios puede hacerlo, pero concurriendo por su cuenta al cierre o modificación de éstos. *La regulación sobre los servicios (cable, internet y telefonía) ha sido objeto de revisión durante los últimos meses*

I Antecedentes

El siguiente informe da cuenta de la solicitud de la Comisión de Transportes y Telecomunicaciones del Senado sobre conceptos, historia y terminología acerca del Boletín N° 12.698-151. El objeto de esta moción es eliminar las “barreras de salida” en el caso de la portabilidad de servicios de telecomunicaciones como Internet y Televisión de pago (por cable o satelital), dando a los usuarios las mismas facilidades para cambiarse de compañía (a través de la portabilidad numérica) que actualmente existen en el caso de la telefonía.

II Introducción

En pocas décadas, la tecnología de telecomunicaciones domiciliaria pasó de la telefonía fija (a través de cables de cobre) como único servicio de comunicación personal, a la contratación de internet, televisión por cable y, además, telefonía, todo a través de una misma tecnología: por cable o por comunicación inalámbrica.

Hasta 2011, los números de teléfono eran “de las compañías”: quien contrataba una línea telefónica y quería cambiarse de empresa, perdía su numeración, la cual era asignada a otro usuario. Esto desalentaba a clientes a cambiarse de compañía: de hacerlo, debía asegurarse que sus contactos pudieran ubicarlo, o que se cambiara su teléfono de tarjetas de visita, registros de contacto, etc.

Desalentar al cliente implicaba una barrera a la competencia en un mercado de casi tres millones de líneas fijas y cerca de 24 millones de líneas celulares: más teléfonos activos que personas (aprox. 140 celulares por cada 100 habitantes).

La instauración de la portabilidad numérica es un asunto que compete en principio a la Unión Internacional de Telecomunicaciones, dada la necesidad de estandarizar procesos y especialmente numeraciones dentro y entre países. En este sentido, la Recomendación E.164 (Plan internacional de numeración de telecomunicaciones públicas)² incluye las recomendaciones de la autoridad internacional sobre cómo llevar a cabo los procesos de portabilidad.

La portabilidad numérica en Chile (regulada por la Ley N° 20.471³ y por los reglamentos incluidos en los Decretos N° 16⁴ y N°379⁵, de la SUBTEL) se comenzó a implementar en 2011 para la telefonía celular

¹ Boletín N° 12.698-15, “Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señor Chahuán, señora Órdenes, y señores García Huidobro, Letelier y Soria, que permite a los usuarios poner término a contratos de servicios de telecomunicaciones al momento de solicitar la portabilidad de su número telefónico”. Disponible en: <http://bcn.cl/2dj69> (Abril, 2020).

² E.164: Plan internacional de numeración de telecomunicaciones públicas, en vigor, ITU. Disponible en: <https://www.itu.int/rec/T-REC-E.164/es> (Abril, 2020).

³ Ley N° 20.471, “Crea Organismo Implementador para la Portabilidad Numérica”, diciembre 2010. LeyChile. Disponible en: <http://bcn.cl/2db1l> (Abril, 2020).

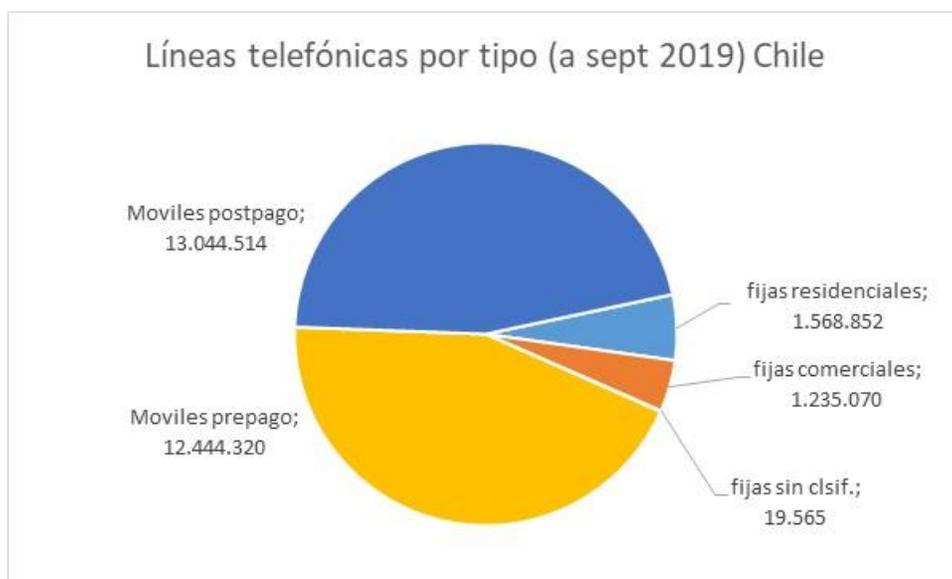
⁴ Decreto N° 16, “Reglamento que establece el procedimiento de licitación para designar al Organismo Administrador de la Portabilidad Numérica y todos los aspectos relativos a su instalación, organización, funcionamiento y condiciones económicas respecto de las transacciones asociadas a la portabilidad”. Marzo de 2011. Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; Subsecretaría de Telecomunicaciones. Disponible en: <http://bcn.cl/2dhxd> (Abril, 2020).

⁵ Decreto N° 379, “Reglamento que establece las obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos”. Marzo de 2011, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; Subsecretaría de Telecomunicaciones. Disponible en: <http://bcn.cl/2dhxh> (Abril, 2020).

y luego, en 2015, en la telefonía fija, completando el proceso en 2016 para todas las plataformas tecnológicas: telefonía fija, celular y de voz por Internet (VoIP o VSI)⁶.

Muy esquemáticamente, se crea un “Organismo Administrador de Portabilidad Numérica”, el que administra y ejecuta las acciones para realizar el proceso de portabilidad, y se modifican las numeraciones para armonizar los procesos de cambios de compañías.

Figura 1: líneas telefónicas en Chile, fijas y móviles



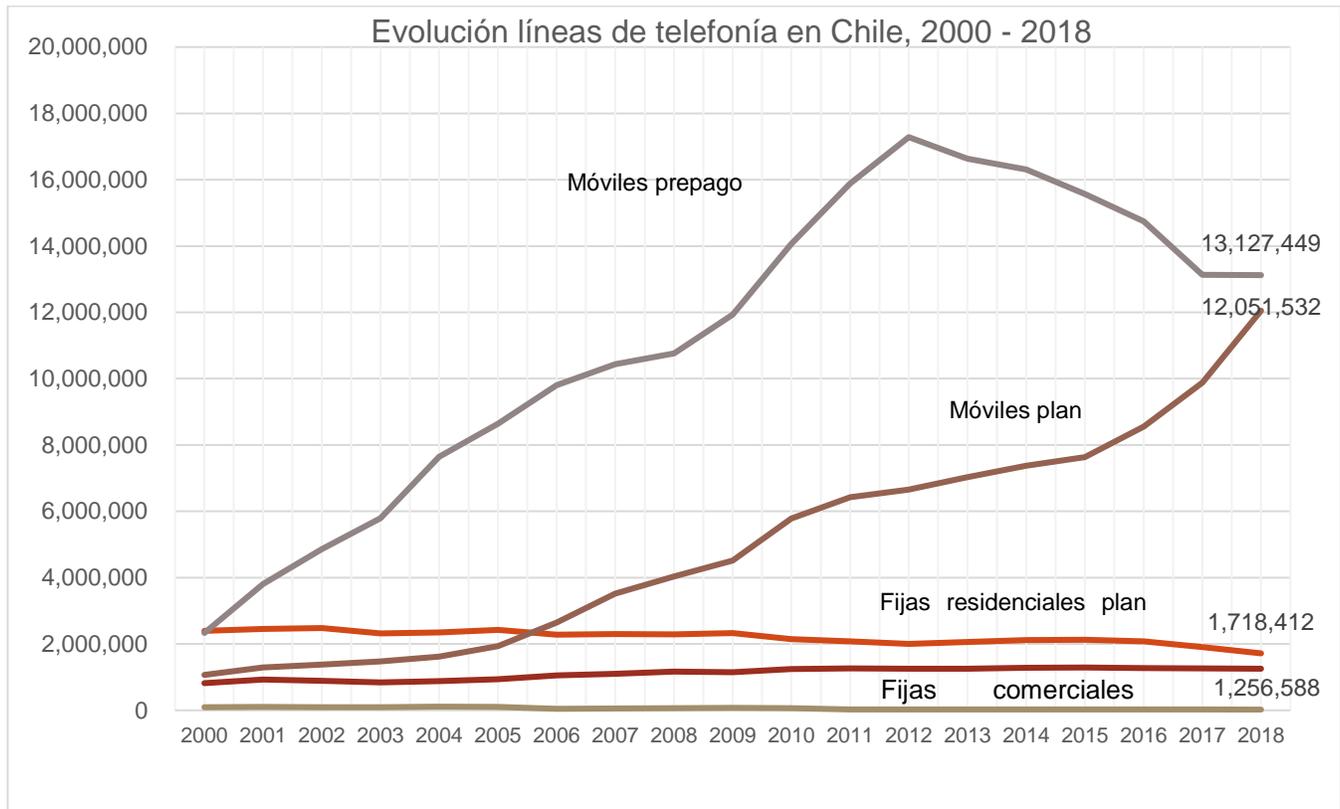
Fuente: elaboración propia con datos de Subtel⁷.

Como se observa en la figura 1, existen cerca de 28,3 millones de líneas telefónicas en el país. Las líneas fijas, a septiembre de 2019, eran poco más de 2,8 millones, de las cuales el 55% son residenciales (1,56 millones) y el 44% son comerciales (es decir, 1,2 millones).

Durante las últimas dos décadas, las líneas fijas no han variado sustancialmente, aunque han disminuido: de 2,4 millones en 2000 y 1,6 millones en 2019. Sin embargo, las líneas móviles han aumentado desde 3,4 millones en 2000 a 25 millones en 2019 (aproximadamente, 12 millones de postpago y 13 millones en prepago), y su evolución puede verse en la figura 2.

⁶ “Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones anuncia implementación de Portabilidad Completa”, Subtel, 25 de julio de 2016. Disponible en: <http://bcn.cl/2dj6a> (Abril, 2020).

⁷ Estadísticas sobre telefonía en Chile, Subtel. Disponibles en: <http://bcn.cl/2dj6g> (Abril, 2020).

Figura 2: Líneas telefónicas fijas y móviles, 2000 a 2018

Fuente: elaboración propia con datos de Subtel⁸.

III. La portabilidad numérica

Como ya se señaló, el objetivo de la portabilidad es que el usuario conserve el número identificador al cambiar de compañía o al cambiar de tipo de servicio. Es decir, que el número de teléfono sea “del cliente” y no de “la compañía”.

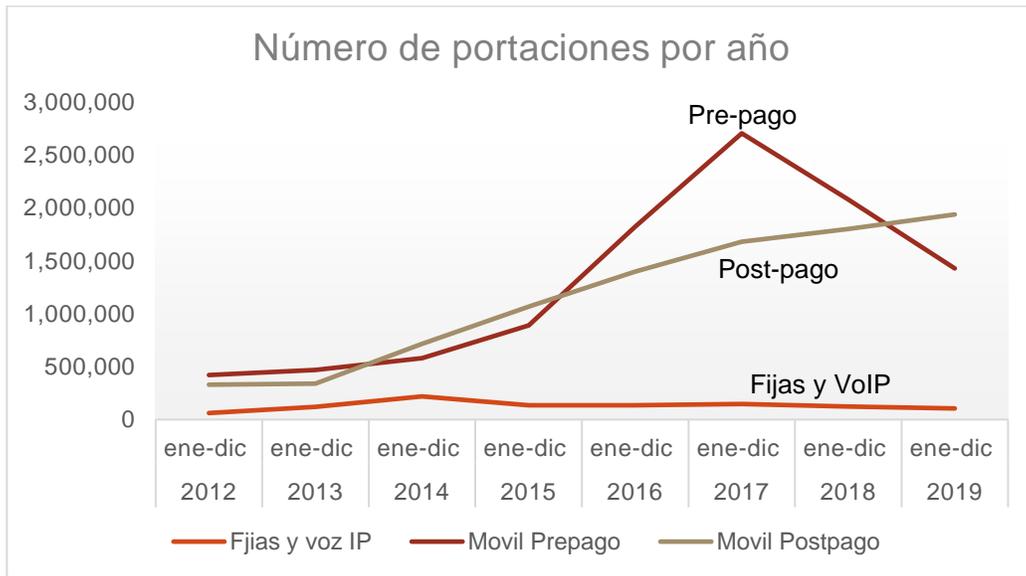
Por ejemplo, es posible portar el número desde la telefonía celular a la telefonía VOIP (telefonía a través de Internet) y viceversa, y también portar un número fijo a uno móvil, ya sea celular o VOIP.

La Subtel señala que “el proceso de portabilidad se refiere únicamente al servicio de telefonía fija y móvil. Por lo tanto se podrían mantener las facturaciones y cobros de los otros servicios en virtud de los contratos que el usuario mantenga con la antigua empresa después de ejecutada la portación del número telefónico. Si el cliente quiere cambiar otros servicios debe concurrir a su actual empresa y darlos de baja⁹. El resultado de la portabilidad es que desde su implementación se han migrado casi 21 millones de usuarios¹⁰, lo cual ha estado acompañado de más competencia: menores precios, mejores servicios.

⁸ Ibid.

⁹ Preguntas frecuentes sobre Portabilidad Numérica, Subtel. Disponible en: <http://bcn.cl/2dj6m> (Abril, 2020).

¹⁰ Balance de Portabilidad, Subtel. Disponible en: <http://bcn.cl/2dj6n> (Abril, 2020).

Figura 3: portaciones totales desagregadas por tipo de telefonía, 2012 – 2019.

Fuente: reporte de Portabilidad Subtel¹¹.

Los datos recogidos por el Administrador de Portabilidad Numérica muestran, en la figura 3, que la mayor parte de ellas son de los servicios móviles. Desde enero de 2017 la cantidad de migraciones de móviles pre-pago han disminuido de manera constante, aunque en total, éstas se han mantenido en alrededor de 300.000 por mes desde entonces.

Cabe destacar que la portabilidad entre distintas tecnologías (de fijo a móvil o a VoIP, o cualquiera de las combinaciones) ha sido bastante menor, cerca de 50.000 desde el inicio de la portabilidad. Esto es aproximadamente el 0,24% del total de migraciones.

IV Posibles limitaciones a la migración desde VoIP a otros servicios

Se ha visto la posible existencia de una restricción para la portabilidad en el caso de quien ha contratado un servicio de telefonía a través de Internet que está asociado a un “Pack”, esto es, a un paquete de Internet, Cable o telefonía.

En el caso de quien quiera portar su número “paquetizado” a otra compañía, puede hacerlo con todas las garantías que establece la ley. Pero si en este proceso quiere además trasladar los otros servicios del paquete, debe dar de baja los servicios restantes, lo cual puede ser una razón para la baja portabilidad de números existente desde este tipo de servicios.

La razón para ello es que la portabilidad es un servicio cuyo objeto es conservar el número identificador, lo cual no es necesario en los servicios de telecomunicaciones de Internet y cable.

¹¹ Balance de Portabilidad, Subtel. Disponible en: <http://bcn.cl/2dj6n> (Abril, 2020).

V Derechos de los usuarios de telecomunicaciones

El reglamento de Servicios de Telecomunicaciones de enero de 2014¹² establece 15 derechos explícitos de los usuarios de telecomunicaciones, entre los que se encuentra el “fin de la venta atada” de servicios, u ofertas conjuntas, definidas como “ofertas comerciales que incluyen la provisión de dos o más servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía local, telefonía móvil, acceso a Internet y televisión de pago u otros”¹³.

En concreto, el reglamento establece que los servicios que se contraten de forma conjunta deben estar individualizados para que el cliente sepa el costo de cada uno y, entre otros, terminar con uno o más servicios según las siguientes indicaciones del artículo 15° del citado reglamento:

“c) Para todos los actos conducentes a la celebración, modificación o término del contrato, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán contemplar mecanismos que permitan garantizar la identidad de las partes;

d) Las **acciones necesarias para el término y/o modificación del contrato por el suscriptor no podrán ser más gravosas que las requeridas para la contratación del servicio correspondiente;** y

e) Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que realicen Ofertas Conjuntas, deberán ofrecer individualmente cada uno de los servicios y planes que componen las mismas. De esta forma, no podrán atar, ligar o supeditar, bajo ningún modo o condición, la contratación de un servicio cualquiera a la contratación de otro”.

Específicamente, establece lo siguiente para el término de contratos paquetizados:

-“Artículo 26°. El suscriptor podrá poner término al contrato de suministro de cualesquiera de los servicios de telecomunicaciones incluidos en el presente reglamento, en todo momento, notificando de ello al proveedor de servicios de telecomunicaciones correspondiente, **el que deberá poner término a la provisión del servicio dentro del plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento.** A partir de esa fecha dejarán de devengarse los cargos fijos asociados a los servicios cuya contratación se haya finalizado, y en el caso que el proveedor haya cobrado tales cargos en forma adelantada, deberá realizar las devoluciones proporcionales correspondientes.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán realizar acciones que dificulten el término del contrato”.

Finalmente, el reglamento prohíbe “la venta atada de servicios de telecomunicaciones, por lo que cada compañía deberá ofrecer individualmente cada uno de los servicios que ofrecen en paquetes, permitiendo al suscriptor optar por la combinación de servicios que más le acomode”¹⁴.

¹² Decreto N° 18, enero de 2014, Subtel. Disponible en: <http://bcn.cl/1v06n> (Abril, 2020).

¹³ Artículo 3°, Decreto N° 18 de 2014, Subtel.

¹⁴ “Gobierno anuncia nuevo reglamento que velará por los derechos de los usuarios de telecomunicaciones”, Subtel, 11 de febrero 2014. Disponible en: <http://bcn.cl/2dj6g> (Abril, 2020).

Algunas informaciones de prensa han señalado que en la última licitación del organismo “Administrador de Portabilidad Numérica”¹⁵ (realizada a inicios de 2020 y que se mantendrá hasta 2025) se agregaría al formulario de migración de los usuarios la opción de dar de baja los servicios asociados o paquetizados. Debido a que la administradora¹⁶ comenzará a funcionar con las nuevas bases de licitación en octubre de 2020, y que no se ha determinado esta información en las bases técnicas asociadas a la licitación¹⁷, no ha sido posible determinar si cambiarán las funciones en el futuro cercano.

Es importante destacar que actualmente puede producirse una confusión sobre los “servicios paquetizados” de televisión por cable relativa a contenidos (paquetes de canales), y que consiste en la venta de contenidos (canales) en paquetes indivisibles¹⁸.

Finalmente, la Subtel establece en su web de “preguntas frecuentes”¹⁹ de Portabilidad numérica, para las personas que tienen servicios paquetizados, lo siguiente:

“¿Qué pasa con la gente que tiene un triple pack. Debe cambiar todo el pack al pedir la portabilidad?”

- El usuario es libre para elegir la fórmula que más le convenga. Si el usuario de telefonía local que solicita la portabilidad fija tiene servicios paquetizados (banda ancha + televisión) en su empresa antigua puede optar por: – Cambiar solo su servicio telefónico a la nueva empresa manteniendo los otros servicios paquetizados en la empresa antigua. – Solicitar a la nueva empresa los mismos servicios paquetizados independientemente al cambio de servicio telefónico. En cuyo caso confirmada la factibilidad técnica y el plazo de instalación comprometido deberá dar de baja los servicios correspondientes en la empresa que abandona”.

Nota aclaratoria

Asesoría Técnica Parlamentaria, está enfocada en apoyar preferentemente el trabajo de las Comisiones Legislativas de ambas Cámaras, con especial atención al seguimiento de los proyectos de ley. Con lo cual se pretende contribuir a la certeza legislativa y a disminuir la brecha de disponibilidad de información y análisis entre Legislativo y Ejecutivo.



Creative Commons Atribución 3.0
(CC BY 3.0 CL)

¹⁵ “nueva licitación portabilidad incluye cambio que activara competencia en el segmento hogar”, Diario Financiero, 10 de enero de 2020. Disponible en: <http://bcn.cl/2dj6r> (Abril, 2020).

¹⁶ Iconectiv, empresa a cargo de la Administración de la Portabilidad por tercera vez consecutiva.

¹⁷ “Licitación para “Administrador de Portabilidad Numérica”: Bases están disponibles”, 25 de Octubre de 2019, Subtel. Disponible en: <http://bcn.cl/2dj6s> (Abril, 2020).

¹⁸ “Adquisición de 21CF por parte de Disney. Rol FNE F155-2018. Disponible en: <http://bcn.cl/2dj6u> (Abril, 2020).

¹⁹ “Preguntas frecuentes” Portabilidad numérica, Subtel. Disponible en: <http://bcn.cl/2dj6m> (Abril, 2020).