**ACTA N° 15/2015**

**CONSEJO CONSULTIVO**

**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

**ACTA NÚMERO QUINCE / DOS MIL QUINCE.** En las oficinas de la Defensoría del Consumidor, Antiguo Cuscatlán, a las nueve horas treinta minutos del día veintisiete de agosto de dos mil quince. Presentes los miembros del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor: Carlos Roberto Ochoa, Deysi Lorena Cruz de Amaya, Miguel Ángel Rodríguez Arias, Irma Yolanda Núñez Mancía, Francisco Díaz, Xiomara Beatriz Hernández Arévalo y Oscar Alberto Alfaro Santos. No estuvo presente la Licenciada Mónica María Galdámez, quien presentó su respectiva excusa. Estuvo presente también la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licenciada Yanci Urbina. El Presidente del Consejo Consultivo procedió a dar inicio a la reunión y se desarrolló la agenda siguiente: 1) Verificación del quórum; 2) Presentación y aprobación de la agenda; 3) Lectura y aprobación de las actas anteriores; 4) Presentación sobre la “Portabilidad Numérica”; 5) Varios; y, 6) Cierre. **DESARROLLO DE LA AGENDA**. **PUNTO UNO: VERIFICACIÓN DEL QUORUM**. Se verificó el quórum y comprobada la presencia del número de miembros que determina la Ley de Protección al Consumidor, se declaró legalmente establecido y el Consejo Consultivo se constituyó en reunión formal. **PUNTO DOS: PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE LA AGENDA.** Los miembros del Consejo Consultivo acordaron aprobar, por unanimidad, la agenda sometida a su consideración. **PUNTO TRES: LECTURA DE ACTA DE SESIÓNES ANTERIORES.** Se procedió a dar lectura a las actas número trece / dos mil quince y catorce /dos mil quince ambas del Consejo Consultivo, correspondientes a los días veintitrés y veintinueve del mes julio de dos mil quince, y concluida la lectura de las mismas, quedaron aprobadas por unanimidad. **PUNTO CUATRO: PRESENTACIÓN DEL TEMA** **“PORTABILIDAD NUMERICA**”**.** La presentación estuvo a cargo de los Ingenieros Joaquín León y Carlos Rodriguez, Encargados del Proyecto de Portabilidad Numérica de la Gerencia de Telecomunicaciones de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones – en adelante SIGET-. El ingeniero León explica que la portabilidad numérica es un derecho de las y los usuarios del servicio de telefonía fija y móvil que les permite cambiar de compañía telefónica y mantener el número que tienen asignado, sin costo alguno. Expresa que aplica para telefonía móvil y fija, prepago y pospago en todo el país. Añade que en la telefonía fija hay que tomar en cuenta el área geográfica en que reside él o la usuaria y el área a la cual desea trasladar su número telefónico. Enfatiza en que el ejercicio de tal derecho es completamente gratis para las y los usuarios del servicio de telefonía fija y móvil, y que estimula la sana y libre competencia entre las compañías de telefonía en el país. El ingeniero León señala en lo relativo al funcionamiento de la portabilidad numérica, que será administrada por una empresa independiente a las compañías telefónicas existentes y con experiencia comprobada en por lo menos tres países del mundo. Por otra parte, se indica que la SIGET ha instalado un Comité Técnico Consultivo de la Portabilidad Numérica, que se encuentra conformado por: representantes de la SIGET, Defensoría del Consumidor, Operador de Portabilidad y las Compañías de Telefonía, a fin que tengan un diálogo continuo y transparente sobre los temas relacionados con .la Portabilidad. En cuanto a los detalles de su funcionamiento, el ingeniero Rodríguez expresa que el tiempo máximo del proceso de cambio de una compañía de telefonía móvil a otra, será de un día hábil a partir de aprobada la solicitud; y en la telefonía fija será de tres días hábiles a partir de la aprobación de la solicitud. Detalla, que el horario en el que se hará efectivo el cambio de una compañía de telefonía a otra, será entre la una a las tres de la mañana, permitiendo a la o el usuario contar con el servicio telefónico en las horas de mayor uso; y que, al cambiar de compañía de telefonía móvil, la nueva compañía deberá entregarle un nuevo chip a la usuaria o usuario, en el cual mantendrá su número telefónico. Finalmente, el ingeniero León expresa que la portabilidad numérica solo aplica de teléfono móvil a móvil o de fijo a fijo; no se puede hacer el cambio de un teléfono móvil a fijo o viceversa. Los miembros del Consejo Consultivo realizan varias consultas sobre la implementación del proyecto, las cuales fueron atendidas y evacuadas por los representantes de la SIGET. ¨Por su parte, la Licenciada Urbina pregunta cómo se ha previsto el proceso sancionatorio en el marco del Reglamento de Portabilidad Numérica, a lo que el ingeniero León expresa que a ese día ya se habían efectuado mil cien portaciones exitosas, y que también ya se han tenido quejas por parte de los diferentes operadores, por ello, señala que la SIGET deberá derivar los casos a la Defensoría del Consumidor cuando el incumplimiento sea competencia de esta institución o ser conocido propiamente por SIGET, por lo que se requiere analizar caso por caso. Finalmente, los miembros del Consejo Consultivo agradecen la presentación, así como también resaltan los beneficios que este proyecto tiene para las personas consumidoras, pues ven con buenos ojos la iniciativa impulsada por el Gobierno de la República, y felicitan a la Defensoría del Consumidor por el acompañamiento que le está dando al proyecto e instan a que se mantenga vigilante durante la ejecución del mismo. **PUNTO CINCO: VARIOS.** El Presidente del Consejo Consultivo pregunta a los demás miembros si existe algún otro tema a tratar, a lo que los demás responden que no hay otros puntos pendientes a tratar. **PUNTO SEIS: CIERRE.** No teniendo nada más que discutir ni hacer constar, se dio por finalizada la reunión a las once horas y veinte minutos de su fecha, dándole lectura a la presente acta, la cual, por estar redactada conforme a la voluntad de todos los miembros, ratificamos su contenido y firmamos.

Carlos Roberto Ochoa Deysi Lorena Cruz de Amaya

Miguel Ángel Rodríguez Arias Irma Yolanda Núñez Mancía

Francisco Díaz Xiomara Beatriz Hernández Arévalo

Oscar Alberto Alfaro Santos