

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 44.381

Viernes 20 de Febrero de 2026

Página 1 de 3

Normas Generales

CVE 2771604

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

Subsecretaría de Telecomunicaciones

INTERPRETA EL DECRETO SUPREMO N° 379, DE 2010, DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES, REGLAMENTO QUE ESTABLECE LAS OBLIGACIONES PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PORTABILIDAD DE NÚMEROS TELEFÓNICOS

(Resolución)

Núm. 440 exenta.- Santiago, 13 de febrero de 2026.

Vistos:

- 1) Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones, en adelante la Ley.
- 2) Decreto ley N° 1.762 de 1977, del Ministerio de Transportes, que creó la Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- 3) Decreto supremo N° 379, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que Establece las Obligaciones para el Adecuado Funcionamiento del Sistema de Portabilidad de Números Telefónicos, y sus modificaciones.
- 4) Decreto supremo N° 16 de 2011, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que establece el procedimiento 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.
- 5) Resolución exenta N° 1.276 de 2025, que Aprueba Bases de Licitación del Organismo Administrador de la Portabilidad Numérica y determina montos y características que indica de las garantías a que se refiere, y sus modificaciones.
- 6) Resolución exenta N° 36 de 2024, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.
- 7) Oficio circular N° 820, de 2025, de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, que instruye respecto a la obligación de informar oportunamente la Cuenta “al Día” del decreto N° 379, de 2010.

Considerando:

- a) Que, de conformidad a lo previsto en el artículo 6° de la ley, corresponde al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, el control y aplicación de aquella y sus reglamentos, compitiéndole, además, exclusivamente, la interpretación técnica de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen las telecomunicaciones;
- b) Que, de acuerdo al artículo 7° de la ley, le corresponde asimismo a la Subsecretaría, controlar y supervigilar 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;

CVE 2771604

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N°19.799 e incluye sellado de tiempo y firma electrónica avanzada. Para verificar la autenticidad de una representación impresa del mismo, ingrese este código en el sitio web www.diarioficial.cl

c) Que, por su parte, el proceso de portabilidad del número telefónico se encuentra regulado en el artículo 25° bis de la ley y en su normativa complementaria, en particular el Reglamento del Visto 3);

d) Que, la industria de las telecomunicaciones en Chile, y en especial el mercado de servicios móviles, se ha caracterizado hasta la fecha por su alto nivel de competitividad, tanto a nivel de redes como de servicios, siendo el sistema de portabilidad uno de los elementos esenciales que promueve esta competencia, entregando a los usuarios de los servicios una herramienta que les permite cambiarse de proveedor, manteniendo su número telefónico;

e) Que, esta Subsecretaría ha observado que en el proceso de portabilidad de los servicios de telefonía móvil se advierte un aumento de la tasa de rechazo de portaciones de números post pago, asociado en parte a la falta de actualización oportuna de la información concerniente a la Cuenta “al Día” en el Sistema de Gestión de Portabilidad (SGP), específicamente el hecho de haberse efectuado el pago de los saldos facturados pendientes con anticipación al vencimiento de la cuenta respectiva, responsabilidad que recae directamente en la proveedora donante. Ante esto, resulta necesario adoptar medidas a fin de evitar prácticas que puedan entorpecer los procesos de portabilidad, generando barreras de salida a los suscriptores de telefonía móvil;

f) Que, en efecto, el correcto desarrollo del proceso de portabilidad requiere de la entrega oportuna de la información a través del SGP, lo cual se encuentra establecido explícitamente en el Reglamento de Vistos 3), cuyo artículo 4° dispone que: “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 interoperar 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.”;

g) Que, en la actualidad, el acelerado desarrollo de las tecnologías de información permite implementar mecanismos que registran en línea la información de pago de una cuenta o documento de cobro, situación que -de hecho- queda demostrada con la restitución inmediata del servicio que se produce una vez que se ha pagado una cuenta atrasada; así, de la misma forma, resulta totalmente factible informar en línea y tiempo real lo concerniente a la Cuenta “al Día” para efecto de dar curso a las portaciones;

h) Que, atendido todo lo precedentemente expuesto, y en uso de las facultades interpretativas de esta Subsecretaría, resulta necesario determinar el sentido y alcance de las obligaciones contenidas en las referidas disposiciones reglamentarias, de manera de resguardar la fluidez de los procesos de portabilidad, y en uso de mis facultades,

Resuelvo:

Interpreta el decreto N° 379, de 2010, Reglamento que establece las obligaciones para el adecuado funcionamiento del sistema de portabilidad de números telefónicos, en lo concerniente al proceso de portabilidad en él descrito, en el siguiente sentido:

Artículo 1°. Las consultas que el SGP realice a la Proveedora Donante para efectos de validar la información necesaria para el proceso de portabilidad, deberán ser atendidas dentro del plazo de 30 segundos contados desde que el SGP realiza la consulta a la Proveedora Donante.

Artículo 2º. La información sobre la Cuenta “al Día” debe estar actualizada dentro del plazo de 30 minutos contados desde que el Requirente efectuó el pago en línea, o dentro de dos horas si el pago fue realizado en forma presencial.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

Transitorio primero. La presente resolución entrará en vigencia 90 días corridos después de su publicación en el Diario Oficial.

Transitorio segundo. Lo instruido en su oportunidad en virtud del Visto 7) quedará sin efecto una vez cumplido el plazo del Transitorio primero de la presente resolución.

Anótese y publíquese en el Diario Oficial.- Claudio Marcelo Araya San Martín, Subsecretario de Telecomunicaciones.

