

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

Señores
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.
Instituto Costarricense de Electricidad
Liberty Servicios Fijos LY, S.A.

Señores
Federico Chacón Loaiza, Presidente del Consejo
Glenn Fallas Fallas, Director General de Calidad
Deryhan Muñoz Barquero, Directora General de Competencia
Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo

Estimados señores:

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y el inciso 10) del artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicarles que en la sesión ordinaria 047-2023 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 10 de agosto de 2023, se aprueba por unanimidad, lo siguiente:

ACUERDO 014-047-2023

RESULTANDO

- I. Que, para la puesta en operación de la portabilidad numérica fija, por medio de la resolución número RCS-253-2014 adoptada en sesión ordinaria N° 060-2014, celebrada el 8 de octubre del 2014, mediante acuerdo 014-060-2014, de las 15:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad las *"DISPOSICIONES REGULATORIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA"*.
- II. Que el 29 de setiembre de 2015, el **Instituto Costarricense de Electricidad** presentó ante la jurisdicción contencioso-administrativa un proceso ordinario contra la resolución número RCS-253-2014 y solicitó se declarara la nulidad absoluta e ilegalidad de esta, la cual fue resuelta por medio de la resolución número 39-2023-V de las nueve horas y cuarenta minutos del 17 de mayo de 2023 y mediante la cual se declaró sin lugar la demanda.
- III. Que por medio del oficio 05240-SUTEL-DGC-2023 del 23 de junio de 2023, la Dirección General de Calidad emitió el *"INFORME DE RECOMENDACIÓN PARA LA ADOPCIÓN DE LOS LINEAMIENTOS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA ESTABLECIDA MEDIANTE LA RESOLUCIÓN NÚMERO RCS-253-2014 "DISPOSICIONES REGULATORIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA"*, en el cual analizó el tema de la implementación de la portabilidad fija y recomendó al Consejo de la Sutel someter a consulta pública los *"LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA"*.

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

- IV. Que mediante Acuerdo 0076-038-2023 el Consejo de la Sutel acogió el informe anterior y adoptó, por mayoría, someter a consulta pública a todos los interesados los ***“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA”*** por un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a su publicación.
- V. Que mediante Alcance N° 131 publicado en La Gaceta N° 123 del 7 de julio de 2023 se publicó la consulta pública del proyecto de resolución, sobre la cual se otorgó un plazo de 10 días hábiles para presentar las posiciones.
- VI. Que el 17 de julio de 2023, **Claro CR Telecomunicaciones S.A.**, en adelante **Claro**, presentó mediante oficio consecutivo RI-0393-2023 de esa misma fecha sus oposiciones al proyecto de resolución. (NI-08693-2023).
- VII. Que el 21 de julio de 2023, **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.**, en adelante **Liberty**, presentó mediante oficio consecutivo LY-Reg-0170-2023 de esa misma fecha sus oposiciones al proyecto de resolución. (NI-08929-2023).
- VIII. Que el 21 de julio de 2023, el **Instituto Costarricense de Electricidad**, en adelante el **ICE**, presentó mediante oficio consecutivo 6000-1221-2023 del 20 del mismo mes y año, sus oposiciones al proyecto de resolución. (NI-08930-2023).
- IX. Que el 21 de julio de 2023, **Claro** presentó una aclaración con consecutivo RI-0398-2023 en la cual desistió de la oposición planteada sobre el plazo de repatriación que se transcribe de seguido: *“10.16. Cuando el operador o proveedor receptor de una numeración detecta la suspensión definitiva de una línea telefónica portada durante un período de 5 meses deberá generar una solicitud de repatriación de número hacia el SIPN. COMENTARIO: en el caso de la portabilidad móvil la regulación dispuso un plazo máximo de 8 meses para la repatriación, partiendo de la premisa anterior ¿cuál fue el criterio utilizado para establecer un plazo distinto en portabilidad fija”*. (NI-08933-2023).
- X. Que la Dirección General de Competencia mediante oficio 06685-SUTEL-OTC-2023 del 9 de agosto de 2023 realizó un análisis de la propuesta de los ***“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA”*** de acuerdo con su ***“Guía para la Evaluación de la Regulación desde la Perspectiva de la Competencia”*** aprobada mediante acuerdo del Consejo de Sutel 037-061-2022 del 5 de setiembre de 2022.
- XI. Que la Dirección General de Calidad dio repuesta a las posiciones presentadas a la propuesta de audiencia pública mediante oficio número 06689-SUTEL-DGC-2023 del 9 de agosto de 2023.

CONSIDERANDO

1. Que el numeral 361 inciso 3) de la Ley General de la Administración Pública establece: ***“Cuando, a juicio del Poder Ejecutivo o del Ministerio, la naturaleza de la disposición lo aconseje, el anteproyecto será sometido a la información pública, durante el plazo que en cada caso se señale”***.

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

2. Que el artículo 60 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, establece dentro de las obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones según lo indicado en los sub incisos a), d) y e) lo siguiente: *“Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del sector, lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables (...) d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones. (...) e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores. (...)”*.
3. Que el artículo 73 de la Ley N°7593, establece en sus incisos a), c) y j) como parte de las funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones lo siguiente: *“a) Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios (...)”*.
4. Que el artículo 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final establece que: *“La portabilidad numérica, se refiere a que el usuario final puede conservar su número telefónico, sin importar cual operador o proveedor le brinde el servicio. En caso que el usuario o cliente decida cambiar de operador mantendrá su mismo número telefónico, y no se le aplicará ningún cargo adicional por conservar el número telefónico. Los operadores por otra parte, establecerán acuerdos que garanticen la portabilidad numérica, para ello suscribirán contratos entre operadores o proveedores. (...) Los operadores y proveedores deberán asegurar la portabilidad numérica de los números de sus clientes o usuarios”*.
5. Que el artículo 45 incisos 2) y 17) de la Ley General de Telecomunicaciones contemplan como derecho de los usuarios de los servicios los siguientes: *“2) Elegir y cambiar libremente al proveedor de servicio. (...) 17) Mantener los números de teléfono sin menoscabar la calidad, confiabilidad o conveniencia cuando cambie entre proveedores de servicio similares”*. (Destacado intencional).
6. **Sobre el informe de la Dirección General de Calidad:** que, del informe rendido mediante oficio número 06689-SUTEL-DGC-2023 del 9 de agosto de 2023, conviene extraer lo siguiente:

2. Análisis de las posiciones presentadas en la audiencia pública sobre la propuesta de disposiciones regulatorias para la implementación de la portabilidad numérica fija en Costa Rica

De seguido se procede con el análisis de las posiciones presentadas por los operadores de servicios de telecomunicaciones sobre la audiencia pública de las disposiciones regulatorias para la implementación de la portabilidad numérica fija en Costa Rica, las cuales deben sustentarse con las razones de hecho y derecho pertinente, con fundamento en el artículo 361, numeral 3, de la ley N°6227, Ley General de la Administración Pública. Para la atención de lo señalado, se procederá a detallar en qué consiste la observación o

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

aporte, quién la formuló y cuál es la posición de esta Dirección al respecto, ya para recomendar acogerla o rechazarla.

2.1. Claro CR Telecomunicaciones, S.A. (Claro)

En fecha 17 de julio de 2023, la empresa Claro, remitió por correo electrónico, en tiempo y forma, el oficio RI-0393-2023 y, posteriormente, el 21 de julio de 2023, mediante nota RI-0398-2023 remitió una aclaración al oficio RI-0393-2023. A continuación, se presenta el análisis correspondiente de los argumentos presentados:

2.1.1. Sobre la posibilidad de permitir la contraoferta (“Win-back”)

“8. Prácticas de contraoferta “Win Back”

COMENTARIO: *Se recomienda aclarar el periodo durante el cual está vedada la contraoferta, particularmente si se circunscribe a la duración del proceso de portabilidad o si se extiende a otro momento.”*

Se debe aclarar que la veda a la contraoferta (“Win-back”) aplica desde que se inicia la solicitud del código NIP hasta que finaliza el proceso de gestión de portabilidad numérica. Por lo tanto, se recomienda al Consejo de la Sutel aclarar al operador con base en lo señalado.

2.1.2. Sobre la posibilidad de portaciones masivas

“10.8 iv. Que el usuario haya realizado 4 portaciones en el plazo de un año calendario (01 enero al 31 diciembre) y 10.9 10.9. Los usuarios de telefonía fija únicamente podrán portarse un máximo de 4 veces durante un año calendario (01 de enero a 31 de diciembre), siendo que a partir de la quinta solicitud de portación en el mismo año calendario esta será rechazada de manera automática por el SIPN.

COMENTARIO: *en el caso de los servicios corporativos se prevén supuestos en los que un cliente puede tener una o más líneas fijas/troncales en diferentes sitios que requieren portación y que fácilmente la limitación de portaciones anuales podría ser contraproducente, lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado de portaciones múltiples.”*

Se recomienda rechazar por improcedente y aclarar al operador que el artículo señalado de la consulta pública se refiere a la cantidad de portaciones permitida por cada servicio, es decir, para un mismo número telefónico fijo durante un año calendario (01 de enero a 31 de diciembre) y no guarda relación con la cantidad de servicios que puedan portarse.

2.1.3. Sobre la permanencia mínima

“10.8 v. El número telefónico cuenta con un plan de permanencia mínimo asociado a un contrato con terminal subsidiado o financiado.

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

COMENTARIO: *en el evento que el usuario cumpla con la penalidad por no respetar el tiempo mínimo, ¿es posible ejecutar la portabilidad?”*

Se recomienda rechazar por improcedente y se aclara al operador que desde el momento en el cual el usuario cumpla con el pago de la penalidad asociada por concepto del terminal subsidiado o financiado, la causal de rechazo deja de existir. Por lo tanto, sería posible ejecutar la portación.

2.1.4. Sobre la repatriación de los recursos numéricos

“10.16. Cuando el operador o proveedor receptor de una numeración detecta la suspensión definitiva de una línea telefónica portada durante un periodo de 5 meses deberá generar una solicitud de repatriación de número hacia el SIPN.

COMENTARIO: *en el caso de la portabilidad móvil la regulación dispuso un plazo máximo de 8 meses para la repatriación, partiendo de la premisa anterior ¿cuál fue el criterio utilizado para establecer un plazo distinto en portabilidad fija?”*

Mediante oficio RI-0398-2023 del 21 de julio de 2023 el operador se refirió a este punto y solicitó que “se haga caso omiso” a esta consulta pues su representada estuvo de acuerdo con la modificación del plazo de repatriación de numeración. Por lo tanto, se recomienda acoger el desistimiento planteado por Claro y no se entra a analizar el fondo de la observación planteado.

2.1.5. Sobre la solicitud de realizar la consulta de la propuesta de lineamientos a la Dirección General de Competencia (DGCO)

“DE TRÁMITE

Conforme con la Guía para la evaluación de la regulación desde la perspectiva de la competencia, por motivos de procedimiento, ruego que la presente propuesta sea sometida al conocimiento de la Dirección General de Competencia de la SUTEL a efecto que la valore desde la perspectiva de las tres consultas centrales de la metodología incorporada en la Guía, concretamente, ¿la regulación analizada restringe la competencia?, ¿se justifican las restricciones? y ¿hay alternativas menos restrictivas para alcanzar el mismo fin?”

Esta Dirección consideró pertinente realizar la consulta respectiva a la DGCO, ante lo cual dicha dirección brindó respuesta con el oficio número 06685-SUTEL-OTC-2023 (adjunto). Las principales conclusiones del análisis de la propuesta de lineamientos se presentan en la sección 2.4. de este documento.

2.2. Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)

En fecha 21 de julio de 2023, el ICE, remitió por correo electrónico, en tiempo y forma, el oficio 6000-1221-2023 del 20 de julio de 2023 con sus posiciones con respecto a la

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

audiencia pública de marras. A continuación, se presenta el análisis correspondiente de los argumentos presentados:

2.2.1. Sobre la firmeza de la resolución 39-2023-V de las 09:45 horas del 17 de mayo de 2023 del Tribunal Contencioso Administrativo

"En el resultando 11 de la resolución en revisión, se indica textualmente lo siguiente:

"11. Que el 29 de setiembre de 2015, el Instituto Costarricense de Electricidad presentó ante la jurisdicción contencioso-administrativa una demanda contra la resolución número RCS-253-2014 y solicitó se declarara la nulidad absoluta e ilegalidad de la misma, la cual fue resuelta por medio de la resolución número 39-2023-V de las nueve horas y cuarenta minutos del diecisiete de mayo de dos mil veintitrés mediante la cual se declaró sin lugar la demanda."

Así como, en los Considerandos I y II, se indica que;

Descripción de la problemática a nivel nacional

- I.** *Que en la resolución número 39-2023-V de las nueve horas y cuarenta minutos del 17 de mayo de 2023, el Tribunal Contencioso Administrativo reconoció que la portabilidad numérica es un derecho esencial que no puede ser negado por ningún operador, según lo siguiente: "Finalmente, no se puede perder de vista que la portabilidad numérica es un derecho esencial del consumidor que no puede ser negado a ningún usuario de la telefonía, independientemente del tipo de red que le de soporte" (Destacado intencional).*
- II.** *Que en la resolución de comentario, el Tribunal Contencioso Administrativo determinó que no encuentra la existencia de la nulidad en ninguno de los elementos del acto administrativo de la resolución número RCS-253-2014, acto que fue emitido en el ejercicio de una competencia otorgada mediante el artículo 28 de la Ley General de Telecomunicaciones y otra parte; estableció que la portabilidad numérica es un derecho fundamental para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y no corresponde al servicio en sí mismo, sino que más bien es una característica que se manifiesta dentro de éste, de forma consistente con los incisos 2 y 17 del artículo 45 de la Ley General de Telecomunicaciones.*

Es preciso tomar en consideración que la resolución 39-2023-V de las 09:45 horas del 17 de mayo del 2023 del Tribunal Contencioso Administrativo aún no se encuentra en firme, dado que el ICE interpuso formal Recurso de Casación, el cual, a la fecha no ha sido resuelto, por lo que, los fundamentos considerados anteriormente para la aprobación de estos lineamientos, se hace sobre un presupuesto que aún se encuentra en controversia en la sede judicial, y cualquier decisión que se tome al respecto, carecería de la seguridad y certeza jurídica correspondiente. (Ver expediente judicial identificación de la Sala del recurso 634-S1-23-4).

Información de la Pagina del Poder Judicial 18-7-2023

<https://pjenlinea.poderjudicial.go.cr/GestionEnLinea/inicio/consultas/consultanumero/expediente/detalleexpediente>

Datos generales del expediente	
Número de expediente:	15-008791-1027-CA
Estado:	En trámite
Fecha entrada:	06/06/2023
Fecha estado:	07/06/2023
Digito verificador:	2
Oficina judicial:	SALA PRIMERA
Descripción:	Recurso: 634-S1-23-4
Ubicación:	Letrado/a de Admisión 3 Se pasa legajo para estudio de admisión...

En relación con la oposición planteada, es importante tomar en consideración la potestad de la Administración para ejecutar forzosamente sus propios actos sin tener que acudir ante la autoridad jurisdiccional se encuentra recogida en los artículos 146 y 148 de la Ley General de la Administración Pública. Dicha potestad ha sido desarrollada jurisprudencialmente de la siguiente manera:

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

"(...) la ejecutividad y ejecutoriedad de los actos administrativos (...) son principios que derivan de la presunción de legalidad de los actos administrativos y del principio de autotutela administrativa, que implica la potestad de la Administración para ejecutar forzosamente sus propios actos sin tener que acudir, para ello, ante la autoridad jurisdiccional, todo lo cual es acorde con el Derecho de la Constitución. En síntesis, la ejecutividad y ejecutoriedad de los actos administrativos (...) es un Principio General del Derecho Administrativo, recogido en los artículos 146 y 148, de la Ley General de la Administración Pública-, que resulta, en todo, conforme con el Derecho de la Constitución y los Principios y Valores que lo informan. (...)”¹

En igual sentido, la doctrina nacional² ha considerado sobre la ejecutoriedad de los actos lo siguiente:

"Por su parte la Ejecutoriedad es la prerrogativa que tiene la administración pública para poder ejecutar o hacer cumplir los actos administrativos válidos y eficaces sin necesidad de acudir a los Tribunales de Justicia y aún en contra de la voluntad o resistencia del administrado. La Administración Pública tiene la capacidad, la aptitud y la fuerza, atribuidas por el ordenamiento jurídico, para obtener el cumplimiento efectivo de sus propios actos, sin necesidad de obtener el reconocimiento y habilitación jurisdiccional para hacerlo. Se supone que si la Administración Pública tiene la titularidad de la potestad de mando y de la ejecutiva debe contar con la prerrogativa para hacerlas efectivas (ejecución coactiva del acto administrativo)".

En virtud de lo anterior, el establecimiento de un recurso administrativo o de un proceso contencioso no suspende la ejecutoriedad del acto. En este sentido, en el caso particular si bien el ICE interpuso un recurso de Casación contra la resolución número 39-2023-V de las 9:51 horas del 17 de mayo de mayo de 2023 del Tribunal Contencioso Administrativo, Sección Quinta, este no es causa para la suspensión de la ejecutoriedad del acto administrativo. En consecuencia, se recomienda rechazar la oposición presentada.

2.2.2. Sobre la supuesta incorrecta comunicación de la consulta pública

"Adicional a lo anterior, la audiencia se convoca con la siguiente finalidad:

CONSULTA PÚBLICA

En cumplimiento de la legislación relativa a la protección de los derechos de los usuarios finales y con el propósito de buscar soluciones ante la creciente comisión de delitos asociados al hurto y robo de terminales móviles; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), de conformidad con el artículo 361, numeral 3, de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, la propuesta de proyecto de disposición de carácter general denominado: **"LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA"**. Se debe considerar que las observaciones sobre dicha propuesta deberán indicar el nombre completo y medio para recibir notificaciones de quien la interpone y se recibirán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones en Guachipelin de Escazú, Oficentro Multipark, edificio Tapantí, 3er piso, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, vía fax 2215-68821, o al correo electrónico gestiondocumental@sutel.go.cr. Teléfono oficinas centrales: 4000-0000. El proyecto es el siguiente:

*Como queda en evidencia, la motivación para realizar la consulta pública se hizo con base en fundamentos erróneos, lo que puede inducir a error en cuanto al entendimiento cabal del objetivo regulatorio que se pretende cumplir.
En razón de lo anterior, lo procedente es que la SUTEL realice una nueva consulta pública en los términos correctos que corresponden."*

Sobre este particular, la oposición planteada por el operador surge de la información contenida en la publicación del edicto que considera puede inducir a error en cuanto al entendimiento cabal del objetivo regulatorio que se pretende cumplir, que se detalla a continuación:

"En cumplimiento de la legislación relativa a la protección de los derechos de los usuarios finales y con el propósito de buscar soluciones ante la creciente comisión de delitos asociados al hurto y robo de terminales móviles; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), de conformidad con el artículo 361, numeral 3, de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227, la propuesta de

¹ Sala Constitucional, resolución 18299-2016 de las 9:05 horas del 14 de diciembre de 2016.

² Jinesta Lobo, E. (2009). Tratado de derecho administrativo: Parte General. San José, Costa Rica: IUS Consultec S.A.

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

proyecto de disposición de carácter general denominado: "LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA ". Se debe considerar que las observaciones sobre dicha propuesta deberán indicar el nombre completo y medio para recibir notificaciones de quien la interpone y se recibirán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones en Guachipelin de Escazú, Oficentro Multipark, edificio Tapantí, 3er piso, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, vía fax 2215-68821, o al correo electrónico gestiondocumental@sutel.go.cr. Teléfono oficinas centrales: 4000-0000. El proyecto es el siguiente (...).
(Destacado intencional).

En cuanto a la oposición planteada, se debe considerar que mediante la publicación de la consulta en el Alcance N° 131 al Diario Oficial La Gaceta N° 123 del día 07 de julio del año 2023, esta Superintendencia dio aviso de la apertura del proceso de consulta pública con base en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública del proyecto de resolución denominado: "LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA", de forma que Sutel puso a disposición de los administrados el texto íntegro de la propuesta sometido a consulta y, además, estableció los canales de recepción de observaciones y solicitudes de información. Sin embargo, no se recibió ninguna consulta de aclaración por parte del ICE previo a la oposición que se conoce.

Nótese que, el contenido del proyecto de resolución no mantiene ninguna omisión en su contenido y el error de forma anteriormente señalado no se repite en el mismo, por lo que resulta de fácil comprensión la finalidad de la propuesta regulatoria y se cumple con la finalidad del proceso de consulta dispuesto por la normativa vigente, hecho que se refirma al interponer las oposiciones al contenido del texto sometido a consulta. En este sentido, el operador no logró acreditar cuál fue la afectación causada o violación al derecho de defensa de los administrados por el error material existente en el encabezado del edicto publicado.

Por otra parte, se debe considerar lo dispuesto por el artículo 168 de la Ley General de Administración Pública en cuanto al principio de conservación de los actos, el cual señala lo siguiente: "Artículo 168.-En caso de duda sobre la existencia o calificación e importancia del vicio deberá estarse a la consecuencia más favorable a la conservación del acto".

Dicho principio ha sido desarrollado por jurisprudencia administrativa emitida por la Procuraduría General de la República, según lo siguiente:

"(...) Ahora bien, un principio que rige en el Derecho Administrativo es el de la conservación del acto. Según ese principio, la Administración tiene el poder-deber de procurar el mantenimiento de sus actos, siempre que ello no implique una contravención grave al ordenamiento jurídico o a los derechos de terceros.
(...) ³".

Asimismo, en la doctrina nacional, el tratadista Ernesto Jinesta, desarrolla el principio "favor acti" según el cual, "En caso de duda sobre la existencia o calificación e importancia del vicio deberá estarse a la consecuencia más favorable a la conservación del acto⁴"; el cual es complementado con el principio de utilidad y finalidad del acto administrativo, que implica lo siguiente: "La finalidad está en el cumplimiento útil del acto pese a las irregularidades que tenga, cuando no afecta en forma mensurable los derechos o intereses de las partes intervinientes o beneficiarias⁵".

De manera que, la Administración tiene el deber y el poder de procurar el mantenimiento de sus actos, siempre que ello no implique una contravención grave al ordenamiento jurídico o a los derechos de terceros.

Según lo expuesto, después de analizada la observación planteada por el ICE, se desprende que, el acto cumplió con la finalidad buscada y no acreditó el perjuicio causado por el error material señalado

³ Procuraduría General de la República, Dictamen C-471-2006 del 23 de noviembre del 2006, criterio retomado en el Dictamen 243 del 23 de octubre de 2017. Disponible en: http://www.pgrweb.go.cr/Scd/Busqueda/Normativa/Pronunciamientos/pro_licita.aspx?param1=PRD¶m6=1&Dictamen=20135&strTipM=1

⁴ Jinesta Lobo, Ernesto; Tratado de Derecho Administrativo Tomo I, Parte General, Ius Consultec, pág. 544, 2009.

⁵ CULJL, Rectificación de Errores Materiales o de Hecho, pág. 3, disponible en <https://cujenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=MzE0MA==>

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

o que, con su publicación se lesionara los derechos de los administrados o del propio operador, resultando entonces las afirmaciones del operador en meras suposiciones, por lo que se recomienda rechazar la oposición planteada.

2.2.3. Sobre la posible organización de operadores o proveedores con menos de 10.000 números asignados en el Comité Técnico de Portabilidad Numérica Fija (CTPNF)

"4.3. Está conformado por representantes (uno titular y otro suplente) por cada área (área técnica y legal) para cada uno de los operadores y proveedores de servicios de telefonía fija y un representante (titular y suplente) de la Sutel. Aquellos operadores o proveedores con 10.000 o menos números asignados podrán organizarse entre sí con el fin de que designen un único representante por cada área requerida.

En punto a la posibilidad de organización de operadores o proveedores con 10 mil o menos números asignados, es de vital importancia que se regulen y limiten los alcances de esa única representación, con el fin de evitar asociaciones con efectos anticompetitivos y perjudiciales para el mercado."

*Es preciso aclarar que el artículo señalado establece la **posibilidad** de que operadores con 10.000 o menos números asignados se asocien con fines de representación en el CTPNF y no es una disposición obligatoria. De acuerdo con la certificación 18-SUTEL-2023 emitida por el Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT), al 11 de abril de 2023, existen 45 operadores con Título Habilitante para brindar el servicio de Telefonía IP en el país, por lo que dicho artículo busca ofrecer la posibilidad de que las sesiones del CTPNF se realicen de una forma más ágil. Sin embargo, dicho artículo no limita la posibilidad de que todos los operadores participen de manera individual si así lo desean. La Sutel reconoce la importancia de la diversidad de posiciones y la inclusión de los actores en la toma de decisiones.*

En este sentido, el artículo 4.3 corresponde al alcance de representación dentro del CTPNF cuyas atribuciones son establecidas en la misma propuesta. Además, los lineamientos de gobernanza, que deberán establecerse una vez que se logre convocar a las sesiones de trabajo correspondientes, constituyen la medida regulatoria que limita los alcances de la posible representación.

Esta Dirección consideró pertinente realizar la consulta respectiva a la DGCO y dicha dirección mediante oficio 06685-SUTEL-OTC-2023 señaló que no encontró que los lineamientos de forma alguna promuevan o faciliten acuerdos anticompetitivos entre operadores. Las principales conclusiones del análisis de la propuesta de lineamientos se presentan en la sección 2.4. de este documento. Por lo tanto, se recomienda rechazar la propuesta planteada por el operador.

2.2.4. Sobre el posible impedimento técnico para la portabilidad numérica en las centrales telefónicas PSTN

"1.1. Estos lineamientos aplican para la totalidad de operadores y proveedores de redes de telefonía fija con recurso numérico asignado.

1.2. Se permite la portabilidad numérica entre los siguientes esquemas: Telefonía IP-Telefonía IP, Telefonía PSTN (conmutación de circuitos) a Telefonía IP y viceversa."

Considerando que el ICE es el único proveedor con centrales telefónicas PSTN basadas en conmutación de circuitos y que dichos equipos utilizan ficheros con rangos de numeración preconfigurados, no es posible gestionar rangos de numeración de diferentes prefijos en estos ficheros, lo que impide que las centrales telefónicas PSTN puedan soportar los esquemas de portabilidad fija.

Hoy por hoy, esta restricción técnica es la que impide al ICE ofrecer a sus clientes, cuyos servicios se encuentran asociados a centrales telefónicas PSTN, la posibilidad de mantener su número telefónico al cambiar de ubicación geográfica.

Adicionalmente, es importante destacar que la tecnología digital de conmutación de circuitos se encuentra en un declive significativo y no debe considerarse como una opción viable para brindar soporte a los esquemas de portabilidad numérica fija.

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

Por las razones expuestas anteriormente, se solicita que se elimine la posibilidad de llevar a cabo la portabilidad numérica fija en servicios de Telefonía digital PSTN basada en conmutación de circuitos."

Se debe señalar que, de existir una imposibilidad técnica para realizar la portación de otros servicios de telefonía fija hacia la red de telefonía básica convencional, es decir, para que un usuario de una red de un operador distinto del ICE pueda ser portado hacia la red de dicho operador, como un port-in, es responsabilidad del operador informarle al usuario de previo a iniciar la solicitud de portación y por ende no iniciar dicho trámite. Esto corresponde a consideraciones para el establecimiento de contratos de adhesión según se establece en los artículos 22 y 48 del nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final (RPUF), publicado en el Alcance N°200 a La Gaceta N°180 del 22 de septiembre de 2022 que entrará en vigor el 23 de septiembre de 2023, según se citan a continuación:

"Artículo 22. Condiciones y plazos de instalación/conexión

La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Artículo 48. Limitación para la suscripción de contratos

Los usuarios finales se encuentran limitados a suscribir contratos de servicios de telecomunicaciones, cuando los operadores/proveedores demuestren que se cumple alguna de las siguientes condiciones:

1. Deuda exigible por la prestación de servicios de telecomunicaciones.

2. Imposibilidad técnica de instalación del servicio.

(...) (destacado intencional)

Por lo anterior, se recomienda rechazar la solicitud de modificación presentada por el operador.

2.2.5. Sobre la contratación con la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN)

"5.1. Realizar los procedimientos administrativos internos para suscribir con la ERPN el "Contrato para la provisión del Servicio de Gestión Completa para la Implementación, Operación, Mantenimiento y Administración del Sistema Integral de Portabilidad Numérica en Costa Rica"

"5.2. Los operadores o proveedores de telefonía fija que se encuentren brindando servicios disponibles al público a la fecha de entrada en vigor de estos lineamientos, deberán suscribir sus contratos con la ERPN a más tardar el 1 de agosto de 2023.

5.3. Presentar ante el CTPNF y la Sutel un contrato válido con la ERPN en un plazo de tres (3) días hábiles posteriores a su firma.

Con la entrada en vigencia de la nueva Ley de Contratación Pública, es preciso aclarar que el ICE debe revisar los términos y condiciones de un contrato de esta naturaleza (de adhesión según punto 5.4 i), de previo a su aceptación y suscripción.

En razón de lo anterior, la obligación establecida en el numeral de cita, quedaría condicionada a la viabilidad jurídica de que el ICE pueda aceptar y suscribir los términos y condiciones que se establezcan en el contrato."

Se debe recordar que el ICE el 26 de noviembre de 2020 suscribió una adenda con la ERPN determinada por el Consejo de Sutel mediante la resolución número RCS-020-2013 del 30 de enero de 2013 como encargada del Sistema Integral de Portabilidad Numérica (SIPN). Por lo tanto, el alegato del operador no es de recibo toda vez que el procedimiento que debe realizar corresponde a una adenda al contrato existente. En consecuencia, se recomienda al Consejo de Sutel rechazar el alegato del operador.

En relación con la fecha y plazos para firma de los contratos con la ERPN planteada en el artículo 5.2, se acoge debido a la imposibilidad material para cumplir con la fecha original. Al respecto se recomienda modificar la propuesta de resolución para que se lea de la siguiente forma:

"5.2 Los operadores o proveedores de telefonía fija que se encuentren brindando servicios disponibles al público a la fecha de entrada en vigor de estos lineamientos, deberán suscribir sus contratos o adendas con la ERPN según el procedimiento establecido en la sección 12."

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

2.2.6. Sobre la supuesta aplicación de sanciones a los operadores

"5.4. Se convertirá en operador donante universal aquel operador de telefonía fija con numeración asignada que cometa una o más de las siguientes acciones:

- i. Que no suscriba el contrato de adhesión con la ERPN.*
- ii. Que no cumpla con sus obligaciones pertinentes con la ERPN definidas en el contrato.*
- iii. Que no se integre con la ERPN para la operación de la portabilidad numérica fija.*
- iv. Que impida garantizar el derecho del usuario a la portación numérica fija al no tener oportunamente sus sistemas interconectados y funcionales con la ERPN.*

7.5. A partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la primera facturación sin cancelar por parte de cualquier operador o proveedor a la ERPN, este se convertirá en donante universal.

7.6. A partir del día siguiente a la fecha de vencimiento de la segunda facturación consecutiva sin cancelar por parte de cualquier operador o proveedor a la ERPN, se mantendrá su condición de donante universal y se procederá a recalcular el costo fijo mensual entre los demás miembros activos.

La imposición de sanciones es reserva de ley, por lo que, solo la Asamblea Legislativa podría conferir a la SUTEL la creación de sanciones como las que nos ocupa, máxime que con la misma podría causarse un gran perjuicio a los proveedores u operadores, que, por una u otra razón, no logren realizar las acciones pretendidas por el Regulador en la cita anterior.

En ese sentido, solicitamos eliminar del articulado cualquier tipo de sanción que no encuentre amparo en una ley, como lo es, la sanción antes mencionada.

Importante traer a colación, lo indicado en el documento denominado "El Principio de Reserva de Ley en Materia Administrativa, y que se relaciona con el tema de reserva de ley y las limitaciones reglamentarias, y, por consiguiente, y con mayor razón, limitaciones de los alcances de resoluciones como las que nos ocupa:

2004. España. Página 342). Por su naturaleza, la vía reglamentaria, independientemente de que sea ejercida por la Administración Pública central o descentralizada, o se trate de reglamentos ejecutivos o reglamentos autónomos de organización o de servicio, no pueden regular las materias reservadas a la ley, limitar, restringir o suprimir el ejercicio de libertades públicas o derechos fundamentales (ordinal 19 de la Ley General de la Administración Pública), crear delitos y penas, imponer multas, exacciones, multas, tasas y cargas similares (numeral 124 de la Ley General de la Administración Pública), incrementar las restricciones establecidas o crear las no establecidas por ley, establecer caducidades o prescripciones para el ejercicio de derechos no contempladas en la ley, modificar o eliminar situaciones jurídicas consolidadas o derechos patrimoniales adquiridos válidamente al amparo de una normativa derogada, quebrantar la ley, crear obligaciones, deberes o requisitos nuevos o suprimir derechos contenidos en la ley objeto de ejecución, utilizar potestades de imperio frente al administrado (artículo 103 de la Ley General de la Administración Pública), establecer potestades de imperio que afecten al particular extraño a la relación de servicio (ordinal 12 de la Ley General de la Administración Pública). De esta forma, como límite negativo a la potestad reglamentaria tenemos que " no puede violar la ley, prohibiendo lo que ésta permite o impone, o permitiendo lo que ésta prohíbe. Esto significa, además, que el reglamento no puede: i) complicar los modos de adquisición de los derechos cuyos supuestos se hallan precisamente regulados por la ley; ii) suprimir el todo o parte del contenido de un derecho creado por la ley; iii) imponer deberes que la ley no impone, o aumentar el número de obligaciones o sujeciones que los deberes legales contienen; iv) complicar los modos de nacimientos de esos deberes agregando nuevos requisitos que la ley no contiene, cuando ésta regula precisamente los supuestos para su existencia " (Ortiz Ortiz Eduardo. Tesis de derecho administrativo. Tomo I. Primera edición. Editorial Stradtman, S. A. San José, Costa Rica. Año 1998. Páginas 249 y 250). En abono a lo expuesto, se ha dicho también, que tiene como límites en relación al principio de reserva legal, que no puede " imponer penas (...) establecer prestaciones personales obligatorias (...) derogar ni modificar el contenido de leyes formales (...) limitar derechos subjetivos ni situaciones jurídicas adquiridas de los particulares (...) respetar derechos adquiridos (...) " (Fernando Garrido Falla. Tratado de Derecho Administrativo. Volumen I, parte general. Duodécima edición. Editorial Tecnos. Madrid, España, 1994. Páginas 245 y 246). Por consiguiente, debe adecuarse al principio "secundum legem,

Otro de los aspectos que llama la atención de esta representación, es el hecho de que la SUTEL se convierte en un cobrador de la Entidad de Referencia, (ER), al punto de imponerles a los operadores o proveedores, sanciones porque estos no le paguen a esa Entidad, siendo lo correcto, que sea la propia ER la que, haciendo uso de las herramientas jurídicas, someta a cobro judicial el incumplimiento contractual de pago en que incurra el operador contraparte.

Adicional a lo anterior, el plazo para la confección y firma de un contrato con la Entidad de Referencia es sumamente comprometido e irreal, ya que los procesos internos para validar esta relación contractual y los contenidos en su cláusulas, sugieren un trámite que conlleva plazos mayores a los establecidos en esta consulta pública."

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

El operador considera que, la figura del donante universal lesiona el principio de reserva de ley, siendo que la Sutel no se encuentra legitimada para crear sanciones al operador, materia que está reservada al legislador.

De conformidad con los artículos 60⁶ y 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, dentro de las competencias de esta Superintendencia se encuentra aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones y velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, entre otras.

En concordancia con las anteriores potestades, con el fin de proteger el derecho del usuario a mantener su número telefónico, los lineamientos en consulta incorporaron un mecanismo que permite la portación sin que el operador donante pueda aplicar las causales de rechazo, lo cual se conoce como “donante universal”.

Así las cosas, el concepto de “donante universal” no conlleva implícito la imposición de una sanción por algún incumplimiento contractual, sino que establece una garantía para el ejercicio del citado derecho de los usuarios, ante cualquier incumplimiento por parte del operador con sus obligaciones con la ERPN o el SIPN, de manera que estas condiciones no se constituyan en una barrera de forma consistente con las disposiciones expresas de los artículos 45 inciso 17) y 49 de la Ley General de Telecomunicaciones.

Consecuentemente, el ejercicio de las potestades de esta Superintendencia no constituye una sanción como lo interpreta el operador, sino que la propuesta de la figura de “donante universal” deriva de las competencias otorgadas por ley para la protección de los derechos del usuario final.

En este punto se aclara que, las sanciones por violación a los derechos del usuario final ya se encuentran definidas por los artículos 67 y 68 de la Ley General de Telecomunicaciones y la figura en mención no modifica de ninguna manera el régimen sancionatorio establecido por el legislador. En consecuencia, se recomienda rechazar de igual manera la oposición presentada.

2.2.7. Sobre la práctica de contraoferta “Win-Back”

“8.1. No se permiten las prácticas de “Win Back” (o contraoferta por portabilidad) en la que el operador donante realiza una contraoferta al suscriptor del servicio.

No se considera conveniente prohibir estrategias de retención de clientes por parte de los operadores “donantes”, ya que el derecho del cliente de activar el mecanismo de portabilidad numérica no es irrestricto, al igual que ningún otro derecho en Costa Rica. De hecho, en el ambiente regulatorio de la UE el “win-back” no es un “problema significativo” desde al menos, el fin de la década antepasada, como fue razonado en el caso de Portugal y su regulador ANACOM (ver pp. 55-56 de este documento de 2010):

⁶ Artículo 60. Obligaciones Fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL):

- a) Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del sector, lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables (...)
- d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones. (...)
- e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores. (...).

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

6) Save and retention activity by the Losing Provider

Another concern linked to LP involvement in the switching process is that of save/retention activity whereby the existing service provider aims to retain the consumer during the switchover period. Save and retention activity by the LP can create an obstacle to switching in several ways. Many service providers will operate these kind of practices in an attempt to retain the customer before or during the switching process – the ultimate aim being to

56

BoRt (10) 34 Rev1

prevent them transferring to a rival. Even once the consumer has switched, the LP could attempt to win-back the consumer from their new service provider.

Key concerns about save and retention noted by NRAs included use of information to tempt back former consumers and aggressive save/retention activity where consumers are requesting authorisations codes in order to switch away.

The Portuguese NRA described save and retention activity as a major obstacle to switching in the fixed telephony sector in the past – but noted that due to actions taken to address this problem, it is only considered as a relevant obstacle today. Seven other NRAs viewed this as being a relevant problem (from the Czech Republic, Greece, Ireland, Poland, Portugal, Slovakia and Switzerland).

Case Study: Portugal - prohibiting winback on SMP fixed telephony SMP operators

The Portuguese regulator, ANACOM, described this practice as being, in the context of call pre-selection, a major problem in the past. Consequently, in 2006, it introduced a prohibition²² on telephony SMP operators taking measures to win-back customers during a certain period. Initially this was a 6-month period but in 2006 it was reduced to 4 months (this period is counted from the moment the customer's pre-selection activation request is received, thus including the period of time between the presentation of the request and the date of activation of the facility). During this period, the SMP operators are prevented from attempting to win back customers. ANACOM does not consider this is a major problem anymore, although it is still considered a relevant issue.

According to the Eurobarometer survey, Portugal is among those Member States which had most (25%) fixed telephony phone service users try to switch their service providers in the previous two years and had the most users who effectively changed their providers.

En la misma dirección, tenemos el caso del Regulador de Irlanda de 1999, en el sentido que el mercado pidió una regulación de prácticas sobre tratativas o “win-back” (p. 23 IN FINE de este otro documento):iii

6.4 Restricting Win-Back Activities

Most respondents support the development of an industry code of practice on win-back activities. Several respondents expressed concerns about the effectiveness and practicality of a code and the ODTR recognises that it will not be a complete solution, and may need to remain voluntary.

The Director has decided that there should be an Industry Code of Practice for number porting. This will address inter-alia, win-back activities.

Nótese que en este otro caso el director de la ODTR manifestó que debe haber una regulación de prácticas de portabilidad numérica que incluya las tratativas de “winback”.

De esta forma, se solicita regular debidamente las prácticas de “win-back” de ganancia o fidelización de clientes y no prohibirlas.”

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

En relación con este tipo de prácticas, la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-253-2014 denominada “DISPOSICIONES REGULATORIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA” prohibió las prácticas de “WinBack” o contraoferta por portabilidad durante el proceso de portación numérica, en el siguiente sentido: “23.-Que para no obstaculizar el derecho de portación del usuario establecido en el artículo 45 inciso 17 de la Ley N°8642, Ley General de Telecomunicaciones, no se permitirán prácticas de “Win Back” (o contraoferta por portabilidad) durante el proceso de portación, en la que el operador donante realiza una contraoferta al suscriptor del servicio. El incumplimiento por la realización de contraofertas se penalizará con base en lo señalado el artículo 67, inciso b, subinciso 3 de la Ley N° 8642 en mención”. (Destacado intencional).

En línea con lo anterior, la resolución número RCS-319-2014, denominada “DISPOSICIONES REGULATORIAS UNIFICADAS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS A LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL”, dispuso las condiciones operativas y aspectos administrativos para la portabilidad numérica móvil en el país y prohibió igualmente ese tipo de prácticas, conforme lo siguiente: “17. Están prohibidas las prácticas de “Win Back” (o contraoferta por portabilidad) durante el proceso de portación, en la que el operador donante realiza una contraoferta al suscriptor del servicio. El incumplimiento por la realización de contraofertas, se penalizará con base en lo señalado el artículo 67, inciso b), subinciso 3 de la Ley N° 8642 en mención”.

De manera que, la recomendación de la prohibición en la propuesta de resolución para garantizar el ejercicio del derecho de la portabilidad numérica fija deriva de disposiciones normativas de alcance general que fueron dispuestas a través de las resoluciones número RCS-253-2014 y RCS-319-2014 que, fueron establecidas para la protección al derecho de portabilidad numérica, tomando en consideración el derecho de libre elección según lo establece el artículo 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones.

Además, se debe destacar que, a la luz del principio de inderogabilidad singular del reglamento establecido por el numeral 13 de la Ley General de la Administración Pública⁷, la Administración se encuentra sujeta a todas las normas escritas y no escritas del ordenamiento administrativo y al Derecho privado supletorio del mismo, sin poder derogarlas ni desaplicarlas para casos concretos, como lo pretende el operador para la habilitación de ese tipo de prácticas para el caso específico de los usuarios de telefonía fija.

Este principio, ha sido desarrollado por la jurisprudencia de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia⁸ de la siguiente manera: “En efecto, el principio de inderogabilidad singular de los reglamentos, establece, que la autoridad que ha dictado un reglamento o cualquier otra que lo requiera, no puede mediante un acto singular, excepcionar para un caso concreto su aplicación, a menos que, este autorice la excepción o dispensa. Más que un límite a la potestad reglamentaria de la Administración, constituye una regla en orden a la aplicación de las normas jurídicas. Responde, a la aplicación del principio de legalidad, puesto que la Autoridad Administrativa está sometida como sujeto de derecho que es, a todo el ordenamiento jurídico, y por tanto, también a sus propios Reglamentos. Las normas de carácter general participan de las características de igualdad, generalidad, abstracción, en consecuencia, el principio de igualdad debe reconocerse frente a la ley y demás disposiciones normativas y no contra esas mismas disposiciones”. (Destacado intencional).

Según se desprende, el principio en mención se encuentra estrechamente relacionado al principio de legalidad regulado por los artículos 11 constitucional y 11 de la Ley General de la Administración Pública, el cual dispone que la Administración Pública actuará sometida al ordenamiento jurídico y sólo podrá realizar aquellos actos o prestar aquellos servicios públicos que autorice dicho ordenamiento.

En igual sentido, la jurisprudencia de la Sala Constitucional⁹ ha sido conteste en establecer que el principio de la inderogabilidad singular de los reglamentos garantiza el principio constitucional de igualdad: “(...) La inderogabilidad singular de los reglamentos administrativos surgió como un instituto para garantizar que una norma administrativa de alcance general y abstracto, no sea excepcionada o desaplicada casuísticamente, esto es, para

⁷ “1. La Administración estará sujeta, en general, a todas las normas escritas y no escritas del ordenamiento administrativo, y al derecho privado supletorio del mismo, sin poder derogarlas ni desaplicarlas para casos concretos”.

⁸ Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, resolución 01022-2012, de las 14:05 horas del 23 de agosto de 2023.

⁹ Sala Constitucional, voto N° 06227 – 2023 de las 13:25 horas del 15 de marzo de 2023.

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

determinados casos particulares, todo en resguardo del principio constitucional de la igualdad de los destinatarios -efectos externos- frente a ella. (Destacado intencional).

Se sigue entonces que, la implementación de las prácticas de “Win Back” en la portabilidad numérica fija, no sólo se apartaría del principio de legalidad señalado, sino que, además, tal conducta resultaría contraria al principio de inderogabilidad singular del reglamento al cual se encuentra sometida la Sutel, en tanto que, se estaría desaplicando una norma que forma parte del ordenamiento para una situación concreta. Por lo tanto, en virtud de las consideraciones anteriores no se encuentra ningún motivo para habilitar este tipo de prácticas, por lo que se recomienda el rechazo de la oposición planteada.

2.2.8. Sobre la fecha de implementación de la portabilidad numérica fija

En cuanto a las fechas propuestas, 1 de agosto de 2023 como fecha para la firma de la adenda con la ERPN y 30 de noviembre de 2023 como fecha para el inicio de la portabilidad numérica fija, y los argumentos señalados por el ICE se analiza lo siguiente:

“12. Fecha de implementación:

12.1. Se establece como fecha máxima para la puesta en operación de la portabilidad numérica para servicios de telefonía fija el 30 de noviembre de 2023, por lo que cualquier acción tendiente a atrasar dicha implementación será considerada como una falta grave por ser contraria a la normativa regulatoria establecida por esta Superintendencia

De conformidad con el análisis interno, se considera el 30 de noviembre del 2023 una fecha de imposible cumplimiento para la entrada en operación de la portabilidad fija, tomando en cuenta, primero, que está pendiente la resolución del Recurso de Casación interpuesto por el ICE en contra de la resolución 39-2023-V de las 09:45 horas del 17 de mayo del 2023 del Tribunal Contencioso Administrativo, y segundo, por los siguientes factores críticos:

1. Manual de Interfases.

Disponer del Manual de Interfases es un elemento crítico para la definición de fechas o plazos. Este documento define principios para que tanto el Operador como la Entidad de Referencia diseñen las reglas que gobiernan los diferentes flujos de información que permiten la gestión de las portaciones tanto entrantes como salientes y garantiza la interoperabilidad de los sistemas propios de cada Operador con el Sistema Integrado de Portabilidad Numérica (SIPN).

Por la experiencia en proyectos conjuntos con la SUTEL, como lo fue la portabilidad móvil y la Operación de la Plataforma de verificación de Celulares, el plazo para disponer de este manual es de no menos de tres meses, para luego establecer requerimientos hacia los sistemas comerciales y técnicos de los Operadores. Asimismo, con este documento homologado se determinan los escenarios de pruebas (Pruebas de portabilidad, pruebas de Red y pruebas de enrutamiento de las comunicaciones) así como sus plazos.

Con base en lo expuesto, consideramos que es requisito necesario contar con un documento revisado y homologado del Manual de Interfases, de previo a estimar una fecha de implementación final.”

Al respecto, se debe señalar que en el estado actual en que se encuentra el proceso de portabilidad numérica fija no corresponde al momento oportuno para la remisión y desarrollo del Manual de Interfaces, el cual se realizará en su momento oportuno. En todo caso, es preciso mencionar que el operador cuenta ya con conexiones y procedimientos operativos con el SIPN para la portabilidad numérica móvil. En consecuencia, la adaptación es más sencilla y escalable. Se trabajará con la ERPN para que se entregue oportunamente dicho manual.

2. Adecuación de la Plataforma de Portabilidad Numérica (Gateway de Portabilidad Numérica – GPN), para gestionar los servicios fijos.

Esta plataforma es la que permite integrar hacia los sistemas BSS y OSS del ICE los flujos de portabilidad, de igual manera hacia el Sistema Integrado de Portabilidad Numérica (SIPN) que gestiona la Entidad de Referencia (ERPN). Para el caso del ICE, los cambios que se determinen deberán ser tramitados mediante una contratación con el proveedor INDRA, ya que los códigos fuentes pertenecen

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

a esa empresa, de manera que cualquier cambio en sus estructuras de software, será mediante la intervención de este proveedor.

Lo anterior implica, el levantamiento de un cartel con las especificaciones técnicas, actividad que está condicionada al Manual de Interfases, así como sus plazos de ejecución y posteriormente las pruebas técnicas internas del operador. Esta actividad toma no menos de seis meses una vez que se dispone del documento de especificaciones (Manual de Interfases), más el tiempo de desarrollos por parte del proveedor (INDRA).

Como recomendación y con el fin de gestionar adecuadamente la entrada en operación de la portabilidad fija, es emular la gestión de otros proyectos de la Industria de telecomunicaciones coordinados entre la SUTEL y Operadores que han sido exitosos, como ejemplo; el Sistema de Gestión de Terminales Móviles y Operadores y que a la fecha han sido experiencias exitosas.

Se debe indicar que, según resolución del Consejo de Sutel número RCS-020-2013, la ERPN es una única entidad encargada para desarrollar y mantener operativo el SIPN. Según se indicó en el punto anterior, al ser la misma empresa la designada para la portabilidad numérica móvil como la portabilidad numérica fija, se trabajará con una adaptación al Manual de Interfases actual lo cual permitirá una adopción ágil y sencilla de los operadores actualmente conectados. Por lo tanto, corresponde al ICE adecuar sus sistemas de modo que cumpla con los plazos y se garantice el derecho al usuario para mantener su número telefónico con independencia del operador elegido.

3. Rediseño de flujos en sistemas comerciales y plataformas de servicios.

a. Impacto en centrales telefónicas y numeración

Los servicios de telefonía fija del ICE se encuentran instalados en centrales de un amplio espectro de tecnologías y fabricantes; cada central tiene sus propios comandos de aprovisionamiento, gestión y administración, por lo que ante la entrada en operación de la portabilidad numérica fija, el ICE deberá desarrollar para cada modelo de central, el mecanismo técnico automatizado que permita la prestación de la portabilidad en el tiempo y calidad esperado.

Los cambios a ejecutar, son de alta complejidad y deben ser implementados a través de un proyecto en etapas controladas sobre cada central telefónica, etapas que considerarían la valoración inicial, diseño técnico, desarrollo de mejoras, implementación, fase de pruebas y certificación que garanticen la operación de la portabilidad fija sin afectación a los servicios.

Adicionalmente, existirá un impacto en la gestión de la numeración, actualmente segmentada en tres grandes grupos para su uso en servicios fijos: PSTN, VOIP (VoBB) y Móvil. La reglas y flujos de asignación, desasignación y migración de numeración en los sistemas del ICE operan con reglas muy específicas, estables y certificadas operativamente, la portabilidad numérica fija impactará dichas reglas por lo que se deberán conformar los cambios, los cual requiere un plazo razonable que trasciende el 30 de noviembre de 2023.

Sobre este particular se debe señalar que lo argumentado por el operador corresponde a aspectos operativos del proceso de portabilidad que no están por encima del derecho del usuario de mantener su número telefónico y por ende no justifican alguna afectación al citado derecho.

b. Afectación a servicios, planes de servicios y telefonía pública

De la valoración inicial se concluye que la portabilidad numérica fija en los siguientes servicios tendrá un alto impacto: MDE, PRI/BRI, Telefonía Pública, planes hogar, PYMES, PBX, Multilínea, SIPTRUNK, Celular Fijo y soluciones FONATEL en redes 3G y LTE. Estos servicios actualmente operan bajo reglas comerciales y flujos de procesos ya implementados, en operación y bajo condiciones específicas para el manejo del recurso de numeración y su relación con la infraestructura donde es permitido soportarlos como parte de los procesos de venta. En estos servicios, el nivel de automatización es muy variado, donde en algunos casos el aprovisionamiento es posible realizarlo en plataformas desde los flujos de los sistemas comerciales y otros casos donde las áreas técnicas deben ingresar manualmente a los sistemas de aprovisionamiento para realizar actualizaciones.

Algunos servicios tienen una antigüedad/obsolescencia importante, por lo que revisar, diseñar y gestionar cambios implicaría un gran esfuerzo e inversión de recursos, muchos de los cuales se encuentran ya asignados en la consecución de metas operativas previamente planificadas.

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

Finalmente, se recuerda que la comercialización, aprovisionamiento, facturación y aseguramiento de los servicios responde a flujos certificados en sistemas, su gestión, operación y administración gira en torno a los números de teléfono fijo; por tanto, la portabilidad numérica fija implica que las bases de datos asociadas de los servicios fijos, tengan que modificarse o construirse de nuevo, actividad de alta complejidad para el ICE y que no es posible tener lista para la fecha del 30 de noviembre de 2023.

De manera semejante al punto anterior, se deberán realizar los ajustes correspondientes para garantizar el derecho del usuario a la portabilidad numérica. Además, debe aclararse que la referencia a servicios de telefonía pública efectuada por el ICE no tiene relación con el derecho a la portabilidad numérica dado que es un servicio que provee directamente el operador.

c. Alta complejidad para portabilidad de múltiples números de forma simultánea

En cuando a la portabilidad de múltiples números telefónicos que son parte de un grupo de servicios del segmento empresarial, normalmente estos servicios pueden estar agrupados en una misma cuenta o pueden ser un cúmulo de muchas cuentas independientes de la misma cédula. Un escenario sencillo de comprender es el servicio SIPTRUNK puro, donde en una sola cuenta se logra la agrupación de todos los números.

Por otra parte, un escenario complejo es un cliente al que le ofrecieron varias soluciones como SIPTRUNK, Servicio Fijo bajo modalidad PYMES con o sin TV, otro servicio para uso 800 o 900. Esto conllevará que bajo los flujos de los sistemas actuales sea inviable un tratamiento conjunto de servicios complejos para un único trámite comercial, ya que cada uno es una unidad independiente con sus propios procesos de gestión.

Como puede concluirse, se deberán rediseñar múltiples soluciones comerciales, rediseño que como se ha indicado anteriormente, es de alta complejidad y no se podrían tener para el 30 de noviembre de 2023.

Existen referencias internacionales para el tratamiento de portaciones múltiples de tipo SIPTRUNK. Por lo tanto, se trabajará con la ERPN para agregar una bandera (flag) que identificará que se desean migrar todos los números asociados a un número de cabecera (los cuales desconoce el ente central). Al respecto, se recomienda al Consejo de la Sutel agregar el siguiente inciso a la sección 1. "Ámbito de aplicación":

"1.4. Se permite la portación de segmentos numérica asociados a troncales telefónicas."

Además, el operador señaló dentro de sus oposiciones lo siguiente referente a los contratos de adhesión:

d. Afectación a Contratos de Adhesión vigentes

En los lineamientos de portabilidad numérica fija se trata al servicio telefónico como un servicio independiente y no se profundiza en la relación con otros servicios; por ejemplo, si un cliente cuenta con un servicio de "triple play" no es explícito el alcance del proceso de portabilidad para dichos casos, ya que no establece condiciones sobre si se deberán trasladar todos los servicios que integran un plan o estrictamente aplicaría para el servicio de telefonía.

Bajo el ámbito de legalidad vigente, puede existir un impacto a los contratos que tienen los clientes actualmente y afectar inclusive temas como las tarifas de los otros servicios, ya que, al contratar un plan u otro, los precios son variables en función de la cantidad de servicios contratados.

Por lo anterior, de previo a suscribir contrato alguno con la ERPN y nuevos contratos con los clientes, deben revisarse y regularse estos supuestos de planes, para evitar perjuicios a los usuarios."

Debe tomarse en consideración que, los operadores actualmente mantienen la obligación de respetar el derecho del usuario de desconectar determinado servicio, lo anterior independientemente de que la modalidad que de contratación sea individual o conjunta, esto por disposición del artículo 45 inciso 2) de la Ley General de Telecomunicaciones y numerales 20, 13 inciso f), 15 y 21 inciso 12) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, disposiciones que también se recogen en el nuevo RPUF que entrará en vigor en septiembre de 2023.

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

En consecuencia, la implementación de la portabilidad numérica fija no conlleva un cambio en la dinámica contractual actual como lo pretende hacer ver el ICE, dado que los operadores deberán dar el mismo tratamiento a los usuarios de portabilidad fija según la oferta comercial que tengan definida.

Aunado a lo anterior, se debe precisar que, los operadores se encuentran en la obligación de mantener las tarifas desagregadas para cada servicio y corresponde a una decisión comercial, mantener o no el precio pactado para los servicios comercializados de manera conjunta en caso de que el usuario desee rescindir uno de ellos, lo cual debe ser debidamente comunicado al usuario, en atención al derecho de información establecido por el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones.

En consecuencia, la contratación de servicios de manera conjunta no puede constituirse de ninguna manera en una barrera para el ejercicio de la portabilidad numérica fija, siendo que el derecho del usuario a la libre elección de operador tal y como se indicó, ha sido reconocido de previo a la emisión de la propuesta de los lineamientos para la implementación de la portabilidad numérica fija. Por lo tanto, se recomienda acoger parcialmente la oposición presentada en lo relativo al derecho al derecho del usuario a ser informado previamente cuando corresponda una modificación contractual.

Por lo anterior, sin perjuicio de la obligación del operador de informar al usuario en caso de haber algún cambio con las condiciones contractuales, se recomienda incorporar en el numeral 10.1.1 el siguiente inciso en los lineamientos para la portabilidad numérica fija lo siguiente:

"10.1.1. El operador o proveedor deberá requerir al usuario la siguiente información para realizar un trámite de portabilidad en servicios de telefonía fija:

(...)

ix. Aceptación de que en caso de servicios empaquetados podría darse una modificación de la facturación mensual por los demás servicios que se mantengan en el operador donante."

En consideración de los puntos analizados en la sección 2.2.8, esta Dirección reconoce la existencia de una dificultad técnica y de procedimientos para tener una fecha cierta y definitiva para establecer hitos indispensables para garantizar la portabilidad numérica fija como la suscripción de contratos con la ERPN y el inicio comercial de la portabilidad numérica fija, lo cual corresponde a una preocupación común con Liberty durante el proceso de consulta. Por lo tanto, se propone modificar la sección 12 para que se lea de la siguiente forma:

"12. Hitos y plazos máximos para la implementación de la portabilidad numérica fija en Costa Rica:

12.1. Publicación y entrada en vigor de los Lineamientos para la implementación de la portabilidad numérica fija.

12.2. El 29 de agosto de 2023, se llevará a cabo la primera sesión del Comité Técnico de Portabilidad Numérica Fija en la cual se ratificarán los Lineamientos de Gobernanza para dicho comité y se dispondrá el inicio de la firma de la adenda o contratos con la ERPN, según corresponda.

12.3. A más tardar el 10 de octubre de 2023, los operadores deberán suscribir las adendas o contratos respectivos con la ERPN y remitirlas a Sutel antes del 13 de octubre de 2023.

12.4. El 1 de diciembre de 2023 la ERPN remitirá su propuesta del Manual de Interfases y Procesos, la cual será presentada de manera formal por el personal de la ERPN el 5 de diciembre de 2023 durante una sesión del CTPNF.

12.5. A más tardar el 27 de febrero de 2024, el CTPNF deberá aprobar la versión definitiva del Manual de Interfases desarrollado en conjunto con la ERPN.

12.6. Se establece el 30 de mayo de 2024 como fecha máxima para que los operadores y proveedores de telefonía fija con numeración asignada estén debidamente conectados al SIPN (incluyendo su fase de prueba).

12.7. A partir del 4 de junio de 2024 los usuarios de servicios de telefonía fija podrán ejercer su derecho a la portabilidad numérica."

2.3. Liberty Servicios Fijos LY, S.A. (Liberty)

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

2.3.1. Sobre el error en los antecedentes de la consulta pública

"En el encabezado de la consulta pública por error se hace referencia a que esta se hace en cumplimiento "a la protección de los derechos de los usuarios finales y con el propósito de buscar soluciones ante la creciente comisión de delitos asociados al hurto y robo de terminales móviles"."

Se debe considerar que mediante la publicación de la consulta en el Alcance N° 131 al Diario Oficial La Gaceta N° 123 del día 07 de julio del año 2023, esta Superintendencia dio aviso de la apertura del proceso de consulta pública con base en el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública del proyecto de resolución denominado: "LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA", de forma que Sutel puso a disposición de los administrados el texto íntegro de la propuesta sometido a consulta y, además, estableció los canales de recepción de observaciones y solicitudes de información. Sin embargo, no se recibió ninguna consulta de aclaración previa por parte de Liberty.

Nótese que, el contenido del proyecto de resolución no mantiene ninguna omisión en su contenido y el error de forma anteriormente señalado no se repite en el mismo, por lo que resulta de fácil comprensión la finalidad de la propuesta regulatoria y se cumple con la finalidad del proceso de consulta dispuesto por la normativa vigente, hecho que se refirma al interponer las oposiciones al contenido del texto sometido a consulta.

Según expuesto, después de analizada la observación planteada, se desprende que, el acto cumplió con la finalidad buscada y no acreditó el perjuicio causado por el error material señalado o que, con su publicación se lesionara los derechos de los administrados o del propio operador, resultando entonces las afirmaciones del operador en meras suposiciones, por lo que se recomienda rechazar la oposición planteada.

2.3.2. Plazos para los procesos de portabilidad numérica

"C. Distinción entre la Portabilidad Numérica Fija y la Portabilidad Numérica Móvil.

En la actualidad el mercado de telefonía fija del país se compone de dos grandes bloques de tecnología, uno de conmutación de circuitos y otro basado en tecnología IP, razón por la cual deben considerarse los plazos para la conclusión de la portación entre redes, ya que en algunos casos podría requerirse de una visita de campo.

Con base en bloque de tecnología, existe una variedad de servicios que se prestan en la telefonía fija. Esta variedad se podría segmentar en los servicios de voz que reciben los usuarios de un área residencial y los usuarios empresariales que por su actividad comercial requieren de servicios de voz o telefonía fija más sofisticados.

Los presentes lineamientos deben abarcar cualquier servicio de telefonía fija y enrutar cada uno a las especificaciones que tengan, de forma que ninguno vaya a quedar excluido ya sea por los parámetros establecidos."

*Los plazos señalados en los "LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA" se establecieron de manera conforme con los umbrales de cumplimiento para los indicadores establecidos en el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS) de la resolución del Consejo de la Sutel número RCS-152-2017 del 31 de mayo de 2017. De manera específica, el plazo máximo de hasta 5 días hábiles se basa en que el indicador para el "Tiempo de entrega del servicio (IC-1)" para la **infraestructura disponible inmediatamente (IDI)** es de 4 días hábiles (96 horas) aunado a un plazo máximo de 24 horas para que el operador donante apruebe o rechace la solicitud de portación, según se muestra en el siguiente diagrama incluido en la consulta pública:*

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

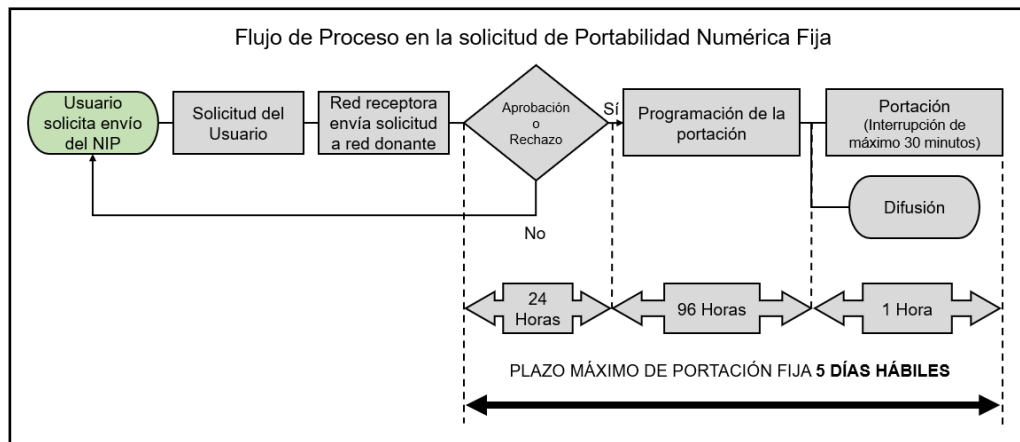


Figura 1: flujo del proceso de solicitud de portabilidad numérica fija

Según lo anterior, se tiene que la solicitud de portación únicamente debe generarse hasta que el operador receptor haya verificado que cuenta con la infraestructura disponible de manera inmediata para no entorpecer el derecho del usuario. Por lo tanto, se recomienda rechazar la oposición por improcedente.

2.3.3. Cantidad estimada de portaciones

"D. Proyecciones.

Es debido al licenciamiento que como operador receptor debemos contemplar que, resulta importante solicitar respetuosamente a SUTEL, hacer del conocimiento de nosotros los operadores las proyecciones iniciales que haya realizado y/o vaya a realizar sobre la cantidad de portaciones que se podrían dar para la parte de voz."

En relación con la información solicitada se debe precisar que, las proyecciones sobre la cantidad de portaciones no son un requisito para el análisis de la propuesta regulatoria, debido a que la portabilidad numérica se encuentra establecida como un derecho de los usuarios por parte del artículo 45 incisos 2) y 17) de Ley General de Telecomunicaciones.

Así las cosas, indistintamente de la proporción de portaciones, que es un aspecto que puede estimar el operador a partir de experiencias internacionales o la práctica nacional en servicios móviles, los operadores se encuentran en la obligación de garantizar dicho derecho al usuario final. En este sentido, se recomienda rechazar la solicitud por improcedente.

2.3.4. Permitir la portabilidad numérica de servicios de voz E1 y SIP TRUNK

"E. Ámbito de Aplicación (Artículo 1)

Dentro del ámbito de aplicación de los lineamientos se debería especificar la posibilidad de que se permita la portabilidad numérica de los servicios de voz E1 y Sip Trunk. Los servicios E1 o SIP Trunk son cabeceras de números que tienen asociados otra cantidad de números consecutivos. Asimismo, deberá especificarse los esquemas de portabilidad para de este tipo de servicios. Lo anterior al ser servicios que se prestan actualmente y en aplicación del principio de igualdad y no discriminación para garantizar que los usuarios que reciben este tipo de servicios actualmente puedan optar por la portabilidad de estos servicios."

Existen referencias internacionales para el tratamiento de portaciones múltiples de tipo E1 y SIPTRUNK. Por lo tanto, se acoge la propuesta y se trabajará con la ERPN para agregar una bandera (flag) que identificará que se desean migrar todos los números asociados a un número de cabecera

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

(los cuales desconoce el ente central). Al respecto, se recomienda al Consejo de la Sutel agregar el siguiente inciso a la sección "Ámbito de aplicación":

"1.4. Se permite la portación de segmentos numérica asociados a troncales telefónicas."

2.3.5. Especificar que los lineamientos aplican para operadores y proveedores de telefonía fija con recurso numérico asignado

"Adicionalmente, si bien el artículo 1.1 establece que los lineamientos aplican para la totalidad de operadores y proveedores de redes de telefonía fija con recurso numérico asignado, consideramos que se debe ampliar este alcance de aplicación propuesto en los siguientes puntos de los lineamientos para que no exista ninguna duda en cuanto a la aplicabilidad de cada una de las secciones a cualquier operador o proveedor que cuente con recurso numérico asignado con el fin de garantizar la portabilidad a todos los usuarios de servicios de telefonía fija. De seguido marcamos en rojo las propuestas de inclusión a los textos que se indican:

- 4.1: "... así como la relación de los operadores y proveedores **con recurso numérico asignado** con la entidad de referencia, ..."
- 4.3: "Está conformado por representantes (uno titular y otro suplente) por cada área (área técnica y legal) para cada uno de los operadores y proveedores de servicios de telefonía fija **con recurso numérico asignado** y un representante (titular y suplente) de la Sutel."
- 5.: "Obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telefonía fija **con recurso numérico asignado**"
- 5.2.: "Los operadores o proveedores de servicios de telefonía fija **con recurso numérico asignado** que se encuentren brindando servicios disponibles al público a la fecha de entrada en vigor de estos lineamientos, deberán suscribir sus contratos con la ERPN ..."
- 7.3. "La distribución y asignación de la cuota fija se realizará por partes iguales entre todos los operadores y proveedores de telefonía fija **con recurso numérico asignado** a conectarse con la ERPN."
10. "Trámites previos ante el operador o proveedor **con recurso numérico asignado**"

Se recomienda acoger la solicitud de Liberty para que se lea según los párrafos previos pues delimita aún más el ámbito de aplicación de la regulación, por lo que se adjunta la propuesta de la resolución con los ajustes incorporados de modo que cada referencia a operadores y proveedores de telefonía fija se entienda como operadores de este servicio con numeración asignada.

2.3.6. Verificación de infraestructura y temporizadores para la portación

"F. Temporizadores de las Gestiones.

A diferencia de lo que ocurre con la portabilidad numérica móvil, el servicio fijo está directamente vinculado a una red fija con un tipo de tecnología específica y en el que el traslado de número a otra red requerirá necesariamente de una verificación de infraestructura en la red del operador y proveedor y una coordinación técnica entre la red donante y la red receptora, además de que se deberá de tener en consideración que podría darse un cambio geográfico, lo cual no ocurre necesariamente en redes móviles.

Debido a lo anterior es conveniente que los plazos que se vayan a estipular sean calibrados con experiencias de campo para que no constituyan una "camisa de fuerza" o se torne en un impedimento técnico para satisfacer la movilidad de los números entre las diferentes redes.

Es por esto, que sugerimos que en la Sección 3 se establezca un hecho a partir de que el tiempo para el trámite de portabilidad iniciaría."

En cuanto a los plazos, se remite a lo indicado en el punto 2.3.2 del presente oficio. Se reitera que la solicitud de portación únicamente debe generarse hasta que el operador receptor haya verificado que cuenta con la infraestructura disponible de manera inmediata para no entorpecer el derecho del usuario.

El Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios (RPCS) en su artículo 26 establece el indicador de entrega de los servicios los cuales determinan el inicio de la suscripción contractual cuyos umbrales se desarrollan en la resolución número RCS-152-2017. En consecuencia, es deber

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

del operador verificar si cuenta con factibilidad técnica para proveer el servicio a una persona de manera previa a la suscripción del contrato y, de existir algún impedimento, no podrá realizarlo. Esto corresponde a consideraciones para el establecimiento de contratos de adhesión según se establece en los artículos 22 y 48 del nuevo RPUF que entrará en vigor el 23 de septiembre de 2023, según se citan a continuación:

"Artículo 22. Condiciones y plazos de instalación/conexión

La comercialización de los servicios de telecomunicaciones debe obedecer a una factibilidad técnica positiva previa a la suscripción del contrato. De lo contrario, el operador/proveedor deberá asumir el despliegue de red necesaria para brindar el servicio contratado.

Artículo 48. Limitación para la suscripción de contratos

Los usuarios finales se encuentran limitados a suscribir contratos de servicios de telecomunicaciones, cuando los operadores/proveedores demuestren que se cumple alguna de las siguientes condiciones:

1. Deuda exigible por la prestación de servicios de telecomunicaciones.

2. **Imposibilidad técnica de instalación del servicio.**

(...)" (destacado intencional)

Según lo anterior, se recomienda rechazar la posición por improcedente.

2.3.7. Plazo para la ventana de cambio

"G. Ventana de Cambio (Artículo 3.3).

Sobre el artículo 3.3, por la distinción que existe entre la portabilidad numérica fija y la portabilidad numérica móvil, es importante aclarar a los operadores si el plazo supra se contempla desde el momento de la solicitud de la portabilidad numérica del usuario final al operador receptor y, hasta que esta se complete, siendo así, sugerimos que la ventana de cambio sea de 3 días hábiles. Lo anterior debido a que es importante contemplar que de previo a la instalación, existe un estudio de factibilidad el cual es imperativo para concretar con éxito la portabilidad numérica."

Según se citó en el punto anterior, se debe aclarar que el operador debe verificar que tiene factibilidad técnica para brindar el servicio antes de realizar la solicitud de portación. Además, se indica que la hora para la ventana de cambio forma parte del plazo máximo para llevar a cabo la portabilidad numérica fija y que siempre contará con 4 días hábiles (96 horas) para coordinar los procedimientos técnicos correspondientes. Por lo tanto, se recomienda rechazar la propuesta del operador.

2.3.8. Sobre las fechas para la suscripción de contratos con la ERP

"H. Fecha de suscripción de contrato con la ERP dentro de las Obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telefonía fija (Artículo 5).

El punto 5.2 no contempla en la fecha establecida para el 1 de agosto 2023, el tiempo que se podría tardar para cumplir los siguientes hitos: (i) plazo de 10 días hábiles establecidos para esta consulta pública que vencen el día de hoy, (ii) proceso de revisión por esta Superintendencia de las observaciones que vayan a ser presentadas, (iii) incorporación de cambios a los lineamientos, y en caso de que corresponda a criterio de esta Superintendencia, una segunda consulta pública de una nueva propuesta de lineamientos; (iv) aprobaciones de los lineamientos por parte del Consejo de la Superintendencia; (v) publicación en La Gaceta de los lineamientos; y (vi) proceso de contratación de la ERP.

Es evidente que, en 6 días hábiles, que es el tiempo que habría entre el vencimiento de la consulta pública y la fecha límite propuesta para tener a la ERP contratada, sería imposible con base en consultas públicas anteriores, que los operadores tengamos contratada a la ERP, con la consecuencia además establecida en el punto 5.4 de convertirnos en un operador donante universal por la no suscripción del contrato.

Adicionalmente, en el supuesto que esta Superintendencia pueda cumplir antes del 1 de agosto con los hitos descritos anteriormente, bajo dicha disposición existe una imposibilidad de cumplimiento, al no contar con un plazo para que cada uno de los operadores podamos negociar la contratación con la ERP y mucho menos en igualdad de condiciones.

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

A manera de ejemplo, el Comité de Portabilidad Numérica actual en el cual es miembro la SUTEL, tiene conocimiento de los problemas (algunos de los cuales citaremos en los siguientes puntos) que actualmente tenemos los operadores para la solicitud de cambios a la empresa Informática El Corte Inglés, S. A. - Informática El Corte Inglés Costa Rica, S.A. (hoy conocida como Inetum Costa Rica, S.A.) que tiene la administración de la portabilidad numérica móvil y el costo que en ocasiones estos cambios implican para los operadores, al tener nosotros un margen de negociación inexistente o muy reducido. Aunado a ello, es de relevancia contemplar el tratamiento que tendrán los operadores que no disponen del sistema de portabilidad numérica móvil, pues bajo este entendido estarían enfrentando un proceso extenso.

Con base a lo anterior, consideramos que es contraproducente establecer una fecha fija en la propuesta de lineamientos al estar expuestos los operadores a un incumplimiento casi que de inmediato al artículo 5.2 de la propuesta de lineamientos y al limitar nuestra libre posibilidad de negociar los términos de la contratación a la ERPN que vaya a ser contratada por la SUTEL, y por esto solicitamos que se modifique el punto 5.2 para que se establezca un plazo de hasta 2 meses posteriores a la firmeza de la contratación de la ERPN por parte de la SUTEL y de la comunicación formal a cada uno de los operadores sobre la ERPN contratada.

Considerando la fecha del presente informe, resulta evidente que es imposible cumplir con la fecha del 1 de agosto de 2023 como hito de los operadores para la firma de los contratos con la ERPN. Por lo tanto, dadas las posiciones de este operador y las manifestadas por el ICE, se recomienda incorporar lo siguiente en la sección 12:

- 1. Publicación y entrada en vigor de los Lineamientos para la implementación de la portabilidad numérica fija.*
- 2. El 29 de agosto de 2023 se llevará a cabo la primera sesión del Comité Técnico de Portabilidad Numérica Fija en la cual se ratificarán los Lineamientos de Gobernanza para dicho comité y se dispondrá el inicio de la firma de la adenda o contratos con la ERPN, según corresponda.*
- 3. A más tardar el 10 de octubre de 2023 los operadores deberán suscribir las adendas o contratos respectivos con la ERPN y remitirlas a Sutel antes del 13 de octubre de 2023.*

2.3.9. Sobre las obligaciones de los operadores y proveedores de telefonía fija

"I. Obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telefonía fija (Artículo 5.)

El artículo 5 debería establecer las siguientes eximentes de responsabilidad para los operadores y proveedores en cuanto al proceso de portabilidad:

5.11 Los operadores y proveedores de servicios de telefonía fija no serán responsables de las portabilidades que no se puedan llevar a cabo cuando la infraestructura interna del usuario no cumpla con los requerimientos para la instalación del servicio."

Se considera razonable la propuesta del operador pues pueden existir consideraciones a nivel de infraestructura interna que impidan cumplir con la portación numérica. Sin embargo, es obligación del operador demostrar que existe dicha imposibilidad. Por lo tanto, en atención al derecho de información del usuario final dispuesto por el artículo 45 inciso 1) de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador o proveedor debe cumplir con publicar en su sitio WEB cuáles son las condiciones mínimas para que se lleve a cabo la portación e instalación del servicio. Además, debe estar en la posibilidad de acreditarlo ante Sutel según se establece en el nuevo RPUF, artículo 11 inciso 2) subinciso VII) "Detalle de los requisitos técnicos necesarios que debe cumplir el usuario final de previo a la instalación de un servicio de telecomunicaciones."

Asimismo, se debe considerar que la cancelación del trámite de portación es una potestad que se encuentra reservada para el uso exclusiva de Sutel de conformidad con la resolución número RCS-253-2014. Por lo tanto, en caso de que dentro del plazo de las 72 horas hábiles iniciales para la programación de la portación el operador compruebe la existencia de una imposibilidad técnica en la

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

infraestructura interna atribuible al usuario, deberá gestionar y acreditar ante Sutel la cancelación correspondiente.

*En consecuencia, se recomienda acoger la propuesta planteada por **Liberty** para que se adicione en la sección “5. Obligaciones de los operadores y proveedores de telefonía fija con recurso numérico asignado”, el siguiente inciso:*

“5.11. Los operadores y proveedores de servicios de telefonía fija con numeración asignada no serán responsables de las portabilidades que no se puedan llevar a cabo cuando la infraestructura interna del usuario no cumpla con los requerimientos para la instalación del servicio, siempre y cuando hayan informado de manera previa al usuario a través de sitio WEB o el contrato de adhesión homologado por Sutel, los requerimientos técnicos para la instalación del servicio. En un plazo máximo de 72 horas contabilizadas desde la aprobación de la solicitud de portación, el receptor deberá gestionar la cancelación del trámite de portación ante la Sutel, a través del medio definido por el CTPNF, para lo cual deberá acreditar de manera fehaciente la imposibilidad técnica existente”

Adicionalmente, en la sección “5. Obligaciones de los operadores y proveedores de telefonía fija con recurso numérico asignado”, Liberty propuso incluir un inciso adicional según se cita a continuación:

“5.12 Los operadores y proveedores de servicios de telefonía fija no serán responsables por la validación de la titularidad de la persona que vaya a solicitar el NIP y a contestar la llamada telefónica, al ser esto responsabilidad de la ERPN y del sistema que será implementado.”

Se recomienda rechazar esta propuesta pues el RPUF en su artículo 11, inciso 27) establece la obligación de los operadores para “Verificar la autenticidad y registrar, adecuadamente, los datos y documentos de identificación de los clientes, al momento de realizar la suscripción o comercialización del servicio”.

“5.13 Los operadores y proveedores no serán responsables por las acciones, omisiones, y cualesquiera otros actos bajo el control directo o indirecto de la ERPN o del funcionamiento del sistema de portabilidad y que puedan violar, afectar o vulnerar los derechos de los usuarios finales.”

Al respecto, se debe precisar que los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones se encuentran en la obligación de velar por el derecho de la portabilidad numérica del usuario, lo cual se extiende a las relaciones contractuales que celebre con terceros, no pudiendo el operador eludir su responsabilidad como prestador de servicio.

En este sentido, cabe recalcar la obligación dispuesta por la resolución número RCS-020-2013 del Consejo de Sutel en la que se dispuso lo siguiente: “(...) las obligaciones, responsabilidades e implicaciones derivadas del presente acto de selección son responsabilidad absoluta de los operadores y proveedores miembros del CTPNF”.

*En consecuencia, no procede la incorporación del texto propuesto y se recomienda rechazar la sugerencia de incorporación propuesta por **Liberty**.*

2.3.10. Sobre la selección de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica

“J. Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN) (Artículo 6).”

El artículo 6 sobre “Obligaciones de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN)” no desarrolla dos aspectos relativos a dicha entidad: (i) Su proceso de contratación, y (ii) Los costos que deberán cubrir los operadores para su operación. En este sentido consultamos: ¿Estos dos aspectos serán desarrollados en otro documento?, ya que por este medio manifestamos que nos gustaría conocer el detalle de ambos.

En línea con el punto anterior, nos gustaría dejar constancia de un aspecto de interés. El punto 6.1 inicialmente indica: “La ERPN se constituye en un proveedor único que...”, al respecto deseamos conocer si ¿la SUTEL está utilizando el concepto de “proveedor único” en el contexto de la Ley y el Reglamento de Contratación Pública? En caso afirmativo es preciso recordar que el numeral 3 inciso c) de la Ley y el 7 del Reglamento que en lo conducente indican:

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

- *"Artículo 3.- Se exceptúan de los procedimientos ordinarios establecidos en esta ley únicamente las siguientes actividades: [...]*
 - c) *Cuando se determine que existe un proveedor único, lo cual deberá estar precedido tanto de una verificación en el sistema digital unificado, que así lo acredite, como de un estudio de mercado, y de una invitación que debe ser realizada en dicho sistema por el plazo mínimo de tres días hábiles a fin de conocer si existe más de un potencial oferente para proveer el objeto contractual y verificar así la unicidad. De existir más de un eventual proveedor, se deberá realizar el procedimiento correspondiente. Para el uso de esta excepción no se podrán alegar razones de conveniencia, ya que solo es posible utilizarla una vez comprobada la unicidad. No se considerará proveedor único, entre otros, el desarrollo de sistemas de información ni la adquisición de partes de tecnología que se agreguen a una existente, cuando aquella haya cumplido su vida útil."*
- *"Artículo 7. Proveedor único. Se exceptúa la aplicación de los procedimientos ordinarios cuando se determine que existe un proveedor único. La aplicación de esta excepción deberá estar precedida de las siguientes actuaciones:*
 - a) *La verificación en el sistema digital unificado que únicamente existe un proveedor idóneo para atender la necesidad. Esta verificación deberá constar en un acto suscrito por el personal idóneo y calificado que la llevó a cabo y deberá ser agregado al estudio de mercado señalado en el inciso b) del presente artículo.*
 - b) *Un estudio de mercado a fin de determinar los potenciales proveedores. De establecerse preliminarmente que existe un proveedor único, deberá realizarse una invitación en el sistema digital unificado por el plazo mínimo de tres días hábiles, a fin de comprobar que ningún otro agente del mercado pueda ofrecer el bien o servicio. Dicho estudio de mercado debe efectuarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44 inciso d) del presente Reglamento. En el supuesto de que se reciba una propuesta de un segundo proveedor interesado en participar, no se continuará con la aplicación del procedimiento de excepción y se deberá realizar el procedimiento ordinario correspondiente.*
 - c) *La verificación que para el uso de esta excepción no se estén invocando razones de conveniencia, ya que solo es posible utilizarla una vez comprobada la unicidad del proveedor. No se considerará proveedor único, entre otros, el desarrollo de sistemas de información ni la adquisición de partes de tecnología que se agreguen a una existente, ni cualquier otra contratación en la que un proveedor haya previamente realizado una parte de la prestación y luego se pretenda adjudicar una nueva contratación alegando unicidad. Dentro de esta excepción se encuentra comprendida la adquisición de artículos exclusivos, entendidos como aquellos que en razón de una patente de invención sólo son producidos por determinada empresa, siempre que no existan en el mercado artículos similares o sucedáneos y la compra de repuestos genuinos, producidos por la propia fábrica de los equipos principales y respecto de los que exista en el país sólo un distribuidor autorizado. Si hubiese varios distribuidores de partes o repuestos se hará el procedimiento ordinario correspondiente.*
 - d) *En caso de contrataciones de oferente único sujetas a prórrogas, de previo a convenir una de ellas, la Administración deberá verificar si han surgido nuevas opciones idóneas mediante un estudio de mercado, según los términos indicados, en cuyo caso, de haberlas no podrá aplicarse la excepción y deberá realizarse el procedimiento correspondiente salvo que la Administración acredite mediante resolución debidamente motivada las razones de interés público que ameriten prorrogar el contrato por una única vez, lo cual deberá constar en el expediente electrónico.*
 - e) *Acreditar financieramente la razonabilidad del precio, conforme a las disposiciones de este Reglamento."*

De las anteriores dos citas es claro concluir que existen una serie de requisitos para poder aplicar la excepción de contratación por proveedor único, en este sentido deseamos conocer el contexto en el caso concreto y saber tales requisitos constan ya realizados.

Para mis representadas, el proceso de contratación es relevante especialmente por una serie de situaciones que se han presentado con la ERPN en materia de telefonía móvil. En este sentido, enlistamos los eventos ya conocidos por esta Superintendencia al ser miembro activo del Comité Técnico de Portabilidad Numérica Móvil:

- *Informe de incidencias ERPN v.2, en fecha 24 de junio de 2020, en donde se tienen por conclusiones de la entidad de referencia, el desconocimiento de la causal que provocó la pérdida de conexiones.*
- *Respuesta de la Entidad de Referencia ante el Comunicado 07981-SUTEL-DGC-2020, en fecha 17 de setiembre de 2020, en donde es evidente la falta de una respuesta efectiva por parte del proveedor ante el evento reportado.*
- *Correo electrónico "Evidencia de Contacto incidencias 12 y 15 de abril 2021", enviado a esta Superintendencia por parte de mi representada en fecha 04 de junio de 2021, ante la falta de respuesta por parte de la entidad de referencia, ante los reportes remitidos por los diferentes medios de atención.*

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

- Respuesta de la Entidad de Referencia ante el Comunicado 03730-SUTEL-DGC-2021, en fecha 17 de mayo de 2021, en donde como operador estábamos a la espera de acciones correctivas y, aceptación de hecho y por lo contrario recibimos justificantes de las faltas de la entidad de referencia reportadas.
- Precios elevados en ofertas presentadas por la entidad de referencia, ante solicitud de cambios solicitados por el Comité Técnico de Portabilidad Numérica.

Nos gustaría conocer cuáles son las consideraciones de esta Superintendencia a fin de que los eventos anteriores y cualquier otro similar no se presenten en el ámbito de la telefónica fija.

Es por lo anterior, que proponemos se incluyan los parámetros para establecer los costos del sistema y que en línea con las obligaciones que se proponen para el CTPNF, se incorpore en el Artículo 6 la siguiente obligación a la ERPN:

"Acatar los lineamientos del CTPNF de tiempo en tiempo y en caso de que sea necesario modificar el "Contrato para la provisión del Servicio de Gestión Completa para la Implementación, Operación, Mantenimiento y Administración del Sistema Integral de Portabilidad Numérica en Costa Rica" para que refleje esos cambios. Los cambios deberán ser notificados por escrito con 15 días de anticipación y la ERPN tendrá un plazo de 15 días hábiles prorrogables por el CTPNF para acatar los lineamientos aprobados de tiempo en tiempo."

Se debe recordar que, la selección de la ERPN fue declarada en firme por parte del Consejo de Sutel mediante la resolución número RCS-020-2013 al no existir una decisión unánime de los operadores y proveedores miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica. Por lo tanto, en aras de asegurar el cumplimiento del derecho de los usuarios a la portabilidad numérica, el Consejo de la Sutel dispuso lo siguiente:

"A partir de los análisis presentados, tomando en cuenta que la mayoría de los miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica (CTPN) consideraron como más idónea la oferta presentada por la empresa Informática El Corte Inglés; sin embargo, no existió consenso a lo interno del CTPN, por lo que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 73, inciso f) de la Ley 7593 y en aras de asegurar el cumplimiento del derecho de los usuarios a la portabilidad numérica, se dispone la selección de la oferta presentada por Informática El Corte Inglés a fin de que se constituya en la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN) encargada de la Implementación, Operación, Mantenimiento y Administración del Sistema Integral de Portabilidad Numérica (SIPN) en Costa Rica". (Destacado intencional).

En dicha oportunidad, esta Superintendencia actuó en su rol de facilitador del proceso de selección de portabilidad numérica y como garante del cumplimiento del derecho de los usuarios, por lo que el modelo de la elección, si bien se basó en los principios de la contratación administrativa, no corresponde totalmente a las condiciones legales de la normativa aplicable, en el tanto la Sutel no contrató directamente con la entidad de referencia, tal y como se estableció bajo la citada resolución. En consecuencia, dicha contratación privada entre los operadores de telecomunicaciones y la ERPN no se enmarca en los supuestos establecidos por la Ley de Contratación Administrativa que se encontraba vigente. En virtud lo anterior, la designación de la ERPN no obedece al concepto de proveedor único establecido en la Ley de Contratación Administración y su reglamento.

En cuanto a las afectaciones experimentadas por los operadores de telefonía móvil alegadas por Liberty, se indica que el contrato originalmente suscrito con la ERPN desde el 2013 incorpora varios factores de ajuste por calidad de servicio (SLA por sus siglas en inglés). Estos factores son conocidos por Liberty como miembro del Comité Técnico de Portabilidad Numérica Móvil e incluso han sido aplicados durante varias de las afectaciones citadas. Por lo tanto, se recomienda rechazar la oposición pues de presentarse algún inconveniente atribuible a la ERPN durante la prestación de su servicio, se aplicarán los SLAs que resulten pertinentes.

Finalmente, sobre la incorporación de obligaciones de la ERPN, se recomienda rechazar este punto pues la imposición de eventuales modificaciones por parte del CTPNF pueden implicar modificaciones contractuales. Debido a que existe un contrato vigente con la ERPN hasta noviembre de 2027, lo propuesto deberá valorarse oportunamente ante una eventual renovación.

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

2.3.11. Sobre los costos económicos del proceso de portabilidad numérica

"K. Modelo de Asignación y Distribución de Costos (Artículo 7).

El artículo 7.2 establece que los costos serán desarrollados por la ERPN y es omiso en cuanto a los parámetros y principios generales que la ERPN debería de seguir para definir los costos operativos y definir las fechas en las cuales los operadores deberían pagar la cuota fija. El artículo 7.2 inclusive se podría interpretar como una restricción al derecho de negociación de partes de los operadores y proveedores con la ERPN, al ser un contrato bilateral el que se establecería con la ERPN. Por lo que, solicitamos que se elimine la indicación que los costos serán desarrollados por la ERPN y/o que se establezcan los parámetros bajo los cuales la ERPN podrá desarrollar estos costos.

La SUTEL propone como fecha de contratación el 1 de agosto del 2023 y como fecha de implementación el 30 de noviembre del 2023, sin embargo, es omisa es determinar parámetros mínimos ni principios que la ERPN deba seguir para determinar los cargos que serán cobrados a los operadores. Asimismo, la regulación de estos parámetros mínimos, podrían facilitar procesos de negociación de los operadores con la ERPN.

Nótese que en los lineamientos si se establece en el artículo 7.5 una cláusula de hacer y una penalidad de naturaleza meramente contractual en cuanto a la fecha de pagos de los costos por parte del operador, y que contrariamente no se establece ningún tipo de lineamiento en la forma en la que deben ser determinados esos costos.

Es por esto, que solicitamos a la SUTEL que a través de la Dirección General de Calidad y la Dirección General de Competencia se establezcan estos parámetros y que los lineamientos que establezcan cláusulas de índole contractual entre el operador y la ERPN vayan a ser negociados y establecido en el contrato correspondiente, y no en el documento sometido a consulta pública, al establecer una desventaja en la negociación del contrato entre el operador y la ERPN."

Según se señaló en el punto anterior, los lineamientos de implementación para la portabilidad numérica fija, en su sección 7 establecen el modelo de distribución costos, mismo que podrá ser revisado por los operadores en el CTPNF. Se reitera que los costos contractuales son una relación comercial y no corresponden a un servicio de telecomunicaciones que sea sujeto a regulaciones de la Sutel y que, de acuerdo con el principio de legalidad dispuesto en el artículo 11 de la Constitución Política y numeral 11 de la Ley General de la Administración Pública, la Sutel únicamente puede actuar e intervenir según lo dispuesto por el ordenamiento jurídico.

2.3.12. Sobre el Número de Identificación Personal (NIP)

"L. Sobre el Número de Identificación Personal (Artículo 10).

Proponemos que subsidiariamente se establezca la posibilidad de que el NIP sea enviado a través de un SMS a número móvil o correo electrónico que pueda ser indicado por el usuario final.

Adicionalmente, los lineamientos deben establecer los parámetros bajo los cuales la ERPN va a garantizar que a través del sistema el titular del servicio que desea portarse vaya a ser la persona que le solicita el NIP y la que le vaya a contestar al IVR. Esto a su vez, debe ser un eximente de responsabilidad para los operadores y proveedores en sus procesos de gestión de portación numérica."

Se recomienda rechazar la propuesta pues no es posible verificar en todos los casos que exista relación del titular del servicio de telefonía fija con el usuario de un servicio móvil o correo electrónico. Además, la vigencia del Código NIP para servicios de telefonía fija se propuso en 96 horas con el fin de permitir al solicitante llevar a cabo lo que corresponda para otorgar el código al operador receptor.

Por otra parte, la verificación de la identidad es una obligación del operador receptor pues este debe asegurar que el solicitante corresponda al titular o autorizado según se establece en el artículo 53 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final vigente. Esta obligación se mantiene en el artículo 11 numeral 27) del nuevo RPUF.

2.3.13. Sobre el plazo de 24 horas para un rechazo

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

"M. Causales de rechazo de un trámite de la portación (Artículo 10.8).

Para la agilización y automatización del proceso de portabilidad, sugerimos que las causales de rechazo indicadas en los incisos del i al v del Artículo 10.8 y cualquier otra que vaya a determinar el Comité, las genere de forma automática el sistema, sin necesidad de esperar el plazo de 24 horas propuesto."

Se recomienda rechazar la sugerencia de Liberty pues los lineamientos establecen un **plazo máximo** para que el operador o proveedor donante pueda dar respuesta a cada solicitud de portación. Si en dicho lapso se rechaza, este se genera de manera inmediata bajo el mismo esquema utilizado en portabilidad numérica móvil. Por el contrario, si no se da la respuesta en dicho lapso, la solicitud de portación se da por aprobada para continuar con el proceso. De esta forma, los lineamientos sometidos a consulta pública incorporaron dicho plazo máximo de respuesta para el donante de modo que, si en ese lapso no se rechaza la solicitud de portación mediante las causales permitidas, esta se tenga por aprobada.

2.3.14. Sobre la cantidad de portaciones máximas por usuario

"N. Portabilidades máximas por usuario (Artículo 10.9).

Al ser unos lineamientos que deberían pretender establecer rasgos generales y básicos de la portabilidad numérica fija, el artículo 10.9 no debería restringir la posibilidad de que por cualquier motivo el CPNF determine dentro del marco de sus objetivos y funciones la posibilidad de variar el plazo máximo de portaciones por usuario final. Por lo que, solicitamos que en el artículo 10.9 se incluya el texto marcado en rojo:

"Los usuarios de telefonía fija únicamente podrán portarse un máximo de 4 veces durante un año calendario (01 de enero a 31 de diciembre), siendo que a partir de la quinta solicitud de portación en el mismo año calendario esta será rechazada de manera automática por el SIPN. Lo anterior, sin detrimento de que el Comité de Portabilidad Numérica Fija tenga la posibilidad de aumentar o disminuir el máximo de portaciones autorizadas de un usuario de telefonía fija por año calendario."

Se recomienda aceptar la propuesta por parte del operador pues flexibiliza la regulación propuesta, dadas las condiciones del Comité Técnico de Portabilidad Numérica Fija, el cual puede revisar estos plazos y cantidades y proponer nuevas condiciones de aplicación.

2.3.15. Sobre terminología referente a un dispositivo

"O. Referencias a Terminal en un servicio fijo (Artículos 10.8 y 10.13.).

En el artículo 10.8 que establece causales de rechazo de un trámite de la portación y en el artículo 10.13 que establece el proceso manual de los parámetros de salida para una consulta de prevalidación, se hace referencia a un servicio asociado a un terminal, que esté último no sería el término correcto para un equipo asociado a un servicio fijo. Por lo que, solicitamos que en los artículos 10.8 y 10.13 se sustituya la palabra terminal por equipo."

Al respecto se recomienda rechazar por improcedente pues ambas palabras corresponden a sinónimos en la jerga técnica. Además, utilizar las mismas palabras permite una adaptación más sencilla a la ERPN y operadores pues permite emplear algunas de las causales de rechazo ya definidas para la portabilidad numérica móvil.

2.3.16. Sobre repatriación numérica

"P. Repatriación de un Número (Artículo 10.16).

Al ser unos lineamientos que deberían pretender establecer rasgos generales y básicos de la portabilidad numérica fija, el artículo 10.16 no debería restringir la posibilidad de que por cualquier motivo el CPNF determine dentro del marco de sus objetivos y funciones la posibilidad de variar las

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

causales y el plazo para generar una solicitud de repatriación. Por lo que, solicitamos que en el artículo 10.16 se incluya el texto marcado en rojo:

*"Cuando el operador o proveedor receptor de una numeración detecta la suspensión definitiva de una línea telefónica portada durante un período de 5 meses deberá generar una solicitud de repatriación de número hacia el SIPN. **Lo anterior, sin detrimento de que el Comité de Portabilidad Numérica tenga la posibilidad de variar las causales y aumentar o disminuir el periodo para la repatriación de número hacia el SIPN.**"*

Se recomienda aceptar la propuesta por parte del operador pues flexibiliza la regulación propuesta, dadas las condiciones del Comité Técnico de Portabilidad Numérica Fija, el cual puede revisar estos plazos y cantidades y proponer nuevas condiciones de aplicación.

2.3.17. Sobre la fecha de inicio de la portabilidad numérica fija

"Q. Fecha de Implementación (Artículo 12).

En relación con la fecha del 30 de noviembre del 2023 propuesta para la puesta en marcha de la portabilidad numérica fija, consideramos que el plazo del 30 de noviembre podría resultar en una imposibilidad de cumplimiento para nosotros como operadores y desde nuestro punto vista también para esta Superintendencia, así como en el acaecimiento de una falta grave según lo propone el mismo artículo 12.1., al no tomar en cuenta ninguno de los siguientes pasos previos que tendrían que llevar a cabo tanto la SUTEL como nosotros los operadores:

- *el proceso que conlleva la presente consulta pública según se describió en el punto H del presente documento,*
- *el proceso de contratación de la ERPN para esta Superintendencia,*
- *el proceso de contratación administrativo de los operadores con la ERPN en el cual esta Superintendencia debe garantizar un ejercicio libre de contratación en plazos razonables,*
- *la creación de un nuevo CPFN que integraría operadores y proveedores con recurso numérico asignado y en caso de que se lleve a cabo el proceso de agrupación de los proveedores con recurso numérico asignado menor a 10.000 líneas,*
- *una vez constituido el CPFN el proceso de aprobación de flujos y procesos de implementación de la portabilidad fija numérica por parte del Comité de Portabilidad Fija Numérica,*
- *la preparación de manuales de interfaces por la ERPN y disponibilidad para los operadores y proveedores de esos manuales,*
- *los desarrollos de sistemas que se requerirían una vez estén aprobados los flujos y manuales,*
- *los cambios en los procesos internos de los operadores en cuanto a ofertas comerciales para estas portabilidades, capacitación a las áreas de venta y atención al cliente, entre otros,*
- *la presupuestación de los costos iniciales para contratación del ERPN y los cambios para la integración y puesta en marcha de la portabilidad numérica fija, los cuales no son posibles de determinar en esta etapa y tiene diferencias en cuanto a la portabilidad numérica móvil.*

A manera de ejemplo, sobre varios de los puntos anteriores, los flujos que se están revisando en el Comité de Registro Prepago para la implementación del artículo 72 del nuevo reglamento de Protección al Usuario Final que fue aprobado en septiembre del año pasado, es decir un único artículo, llevan más de seis (6) meses en proceso de revisión y aprobación por parte de los miembros de dicho Comité, estando pendiente todavía la aprobación de un flujo, y que nos proporcionen a los operadores los manuales de interfaces para poder presupuestar cambios y determinar fecha de implementación.

Es por esto, que solicitamos que la fecha de implementación no se establezca como una fecha fija y que tome en cuenta cada uno de los puntos anteriores y cualquier otro que a lo interno de la SUTEL podría ameritar pasos adicionales, sino que en su lugar proponemos que se establezca un plazo de 3 meses prorrogables hasta por 2 meses adicionales a partir de que se venza el plazo de contratación de la ERPN que proponemos (2 meses a partir del comunicado por parte de la SUTEL a los operadores de la contratación de la ERPN) en el punto F del presente documento para la puesta en operación de la portabilidad numérica fija."

En el punto 2.3.8, dadas las posiciones de Liberty y el ICE referentes a consideraciones sobre los plazos, se propuso una hoja de ruta para la firma de contratos con la ERPN. Posterior a dicha suscripción se recomienda incorporar los siguientes pasos en el artículo 12 de los lineamientos planteados:

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

1. El 1 de diciembre de 2023 la ERPN remitirá su propuesta del Manual de Interfases y Procesos, la cual será presentada de manera formal por el personal de la ERPN el 5 de diciembre de 2023 durante una sesión del CTPNF.
2. A más tardar el 27 de febrero de 2024 se deberá aprobar la versión definitiva del Manual de Interfases con ERPN por parte del CTPNF.
3. Se establece el 30 de mayo de 2024 como fecha máxima para que los operadores y proveedores de telefonía fija con numeración asignada estén debidamente conectados al SIPN (incluyendo su fase de prueba).
4. A partir del 4 de junio de 2024 los usuarios de servicios de telefonía fija podrán ejercer su derecho a la portabilidad numérica.

2.4. Opinión consultiva de la Dirección General de Competencia (DGCO)

Mediante oficio 06685-SUTEL-OTC-2023 del 9 de agosto de 2023, la Dirección General de Competencia (DGCO) de la Superintendencia de Telecomunicaciones realizó un análisis de la propuesta de los "LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA" de acuerdo con su "Guía para la Evaluación de la Regulación desde la Perspectiva de la Competencia" aprobada mediante acuerdo del Consejo de Sutel 037-061-2022 del 5 de setiembre de 2022.

En su informe la DGCO destacó la importancia de implementar la portabilidad numérica fija en el siguiente sentido: "un derecho de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, como lo ha reconocido tanto la Sala Constitucional, como el Tribunal Contencioso Administrativo, sino que también es un **mecanismo para promover competencia** en la prestación de los servicios telefónicos fijos, y que resulta de suma relevancia para **disminuir las barreras de salida** y así **reducir los costos de cambio de proveedor** para los usuarios finales, **favoreciendo una mayor rivalidad competitiva** en el mercado. Respecto a la figura de la portabilidad, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha indicado que para fomentar la competencia entre el conjunto de actores de banda ancha (incluidos nuevos participantes y proveedores alternativos) a lo largo de toda la cadena de valor debe favorecerse, entre otros elementos: "favorecer la competencia por el lado de la demanda mediante la reducción de los plazos y el costo de cambio de operador, la promoción de una portabilidad numérica rápida y efectiva en los mercados fijos y móviles, y el seguimiento y control de las cláusulas de retención y sanciones por cambio de operador".

Además, determinó que la propuesta no promueve o facilita la creación de acuerdos anticompetitivos entre operadores de redes y/o proveedores de los servicios de telecomunicaciones ante la posibilidad de que estos designen su representación única siempre que tengan una cantidad de numeración asignada inferior a 10.000.

Finalmente, de acuerdo con el análisis realizado, la DGCO llegó a las siguientes conclusiones:

- a. La normativa propuesta **podría tener el potencial para limitar la cantidad o variedad de participantes del mercado.**
- b. La normativa propuesta **podría tener el potencial de limitar la capacidad de competir** de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- c. La normativa propuesta **tiene el potencial de reducir los incentivos para competir** vigorosamente entre los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- d. La normativa propuesta **no tiene el potencial de limitar las opciones e información disponible de los consumidores**, para elegir a quién compran los servicios de telecomunicaciones." (Destacado del original).

Sin embargo, también encontró que las posibles limitaciones surgen de regulación que es necesaria, proporcional, eficaz, transparente y predecible. Por lo anterior, la DGCO realizó varias recomendaciones mediante las cuales es posible minimizar el eventual impacto en la competencia del sector, las cuales se citan a continuación:

- Añadir un punto a la propuesta de los Lineamientos, con el fin de que los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones no solo tengan claro los objetivos del CTPNF, sino también los límites que este tiene en materia de derecho de competencia, que indique:

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

4.5: Se encuentran prohibidos en este comité los intercambios indebidos de información que puedan constituir o facilitar prácticas monopolísticas de conformidad con las Leyes 8642 y 9736 y sus reglamentos.

- Valorar si el mecanismo seleccionado para distribuir el eventual costo fijo de la portabilidad numérica fija entre los operadores es el idóneo (Punto 7.3), para lo cual se recomienda considerar si el mecanismo elegido no produce un impacto negativo que pueda provocar la salida de determinados competidores del mercado (análisis costo-beneficio)."

En consecuencia, se recomienda al Consejo de la Sutel en la sección 4, sobre el "Comité Técnico de Portabilidad Fija (CTPNF)" incorporar el numeral 4.5 según la sugerencia de la DGCO de modo que se lea de la siguiente forma:

"4.5. El comité tiene la prohibición de realizar intercambios indebidos de información que puedan constituir o facilitar prácticas monopolísticas de conformidad con las Leyes N° 8642 y N° 9736 y sus reglamentos."

Ahora bien, en relación con la recomendación referente a la sección 7 que establece el "Modelo de Asignación y Distribución de Costos" de la propuesta regulatoria, se indica al Consejo de la Sutel que este responde al esquema aprobado en la resolución número RCS-253-2014 "DISPOSICIONES REGULATORIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA" que se encuentra vigente, según se extrae de los artículos 19 y 20:

"19.-Disponer que el Modelo de Asignación y Distribución de Costos de la implementación y puesta en operación de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica dispuesto en el Por Tanto I de la RCS-140-2012 del Consejo de la SUTEL publicada en el diario oficial La Gaceta N° 99 del 23 de mayo del 2012; considerará e incluirá a todos los operadores y proveedores de servicios de telefonía fija y troncalizada (así como los móviles actuales) que cuenten con recurso numérico asignado, para efectos del cálculo del costo fijo mensual, considerando que en caso de la eventual incursión (o supresión), en el mercado de un operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones, se recalculará el costo fijo mensual considerando el saldo en descubierto de los costos de implementación por pagar y el nuevo número total de operadores y proveedores con la obligación de brindar la portabilidad numérica.

20.—De conformidad con la RCS-140-2012, en la que se determinó la asignación y distribución de costos de la portabilidad numérica, y al amparo de lo establecido en el artículo 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, los operadores y proveedores de servicios de telefonía fija y troncalizada que cuenten con recurso numérico asignado, se encuentran en la obligación de sufragar los costos asociados (cargos fijos y cargos variables) (...)

$$CF_{\text{mensual}} = \frac{\text{Costo de implementación}}{\text{Plazo ERP} \times \# \text{ operadores o proveedores}}$$

Donde:

CF _{mensual} :	Costo fijo mensual que deberá aportar cada operador o proveedor telefonía fija IP y móvil con numeración asignada obligados a la portabilidad numérica.
Plazo ERP:	Plazo remanente del proyecto de la ERP (en meses)
Costo de implementación:	Saldo remanente del costo de implementación de la ERP de la oferta del proceso de selección N°01-SUTEL-2012
N° operadores o proveedores:	Cantidad de operadores o proveedores de telefonía fija IP y móvil con numeración asignada obligados a la portabilidad numérica.

(...)"

No obstante, a partir de la recomendación emitida por la DGCO, es necesario considerar que el texto de los lineamientos sometidos a consulta incorporó en el punto 7.7 la posibilidad de que el CTPNF defina un esquema diferente de distribución de costos siempre que exista un acuerdo unánime entre sus miembros y sea comunicado a la ERP con, al menos, 30 días naturales de anticipación a su entrada en vigor, por lo que se brinda a los operadores participantes de dicho comité la posibilidad

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

de discutir los esquemas de costos y determinar de común acuerdo el que les resulte más conveniente.

Considerando la posibilidad de modificar el modelo de distribución de costos por parte del CTPNF, a continuación, se presenta un análisis comparativo de los esquemas más probables de distribución.

Tabla 1: Análisis de modelos de distribución de costos

Modelo	Ventajas	Desventajas
Distribución por partes iguales	- Modelo de asignación y distribución de costos aprobado en la RCS-253-2014. - Esquema probado, mantenido en operación por más de 9 años en portabilidad numérica móvil con sólo 3 participantes con cuotas de mercado¹⁰ diversas: 46,4% Liberty 32,5% ICE 21,2% Claro - Entre más participantes en el mercado existan, la cuota es menor para todos.	Todos los operadores/proveedores cancelan lo mismo con independencia de su cuota de mercado.
Distribución con base en la numeración asignada	Podría propiciar el uso eficiente del recurso y asignación numérica.	- Implica un análisis periódico (cada vez que haya un cambio en la numeración asignada, aumento o disminución) de redistribución de cuota. - El ICE tiene más de un 77% de la numeración asignada, por lo que podría existir un recargo de costos en dicho operador. - El participante mantiene su participación, aunque pierda o gane usuarios.
Distribución con base en la numeración en uso	Distribución de la cuota acorde a la cantidad de clientes y recurso numérico disponible.	- Implica un análisis periódico (mensual) de redistribución de cuota con base en recurso numérico en uso. - La participación de cada operador dependería de sus propios reportes de numeración en uso. - Se debe definir la cuota por cancelar por parte de los operadores que reportan 0 clientes.

Ahora bien, los lineamientos buscan la materialización del derecho a la portabilidad numérica fija con base en la normativa vigente y pretenden la puesta en ejecución de la resolución número RCS-253-2014. Por lo tanto, se recomienda mantener el esquema de distribución por partes iguales. Lo contrario implicaría una transgresión al principio de inderogabilidad singular de los reglamentos y de legalidad previamente citados en secciones anteriores.

3. Sobre la necesidad de realizar una segunda audiencia pública

Que mediante oficio número 581-RG-2017/20526 del 18 de julio del 2017 el Regulador General de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), señor Roberto Jiménez Gómez, remitió al Consejo de la Sutel, el lineamiento número 353-RG-2017 de las 08 horas del 03 de mayo del 2017 denominado “Cambio de fondo sustancial en metodologías y reglamentos post audiencia pública”, el

¹⁰ Estadísticas del sector telecomunicaciones, Sutel, 2022

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

cual tiene como fines específicos: a) precisar el concepto de “cambio de fondo sustancial”; b) reducir la discrecionalidad del intérprete; c) satisfacer el principio de efecto útil de la audiencia, tanta porque se atienden sus recomendaciones - no se llevan a audiencia aspectos en los que hay consenso o consentimiento de los actores - como porque se somete nuevamente a este proceso aquello que es trascendente para sus intereses de conformidad con la ley; y, d) tomar la más eficiente gestión administrativa.

Que dicho lineamiento consideró que, los criterios que se sugieren como contenido del concepto de “cambio de fondo sustancial”, se sustentan en los principios de racionalidad y objetividad y procuran: a) asegurar y garantizar el derecho a la participación ciudadana, plural (todos los sectores interesados) y sobre temas regulatorios de importancia para sus intereses; b) respetar los derechos e intereses de todos los sectores involucrados que pueden verse afectados negativamente por el cambio; y, c) introduce mayor eficiencia en la utilización de los recursos públicos, sin demérito de los derechos e intereses de prestadores y usuarios, satisfaciendo de esa manera el interés público regulatorio.

El Regulador General en el Por Tanto II de dicho lineamiento dispuso que se producirá un cambio de fondo sustancial cuando las modificaciones que se le introduzcan con ocasión y con posterioridad a la audiencia pública, reúnan alguna de las siguientes condiciones:

- “a) Reducir, restringir o limitar las garantías o derechos de los usuarios del servicio.*
- b) Agravar (agregar, aumentar) las obligaciones del prestador.*
- c) Otorgar nuevas competencias a los órganos públicos, no previstas expresamente en la legislación vigente o que no corresponden a las competencias implícitas derivadas de aquellas de forma natural y lógica”.*

En virtud de lo señalado y del análisis de las oposiciones presentadas, resulta claro que las modificaciones que se recomiendan acoger de ninguna manera afectan de forma negativa los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, no agravan las obligaciones del prestador y no otorgan nuevas competencias a los órganos públicos, por cuanto estas provienen de observaciones de los operadores y no implican un cambio de fondo sustancial, sino que en su mayoría obedecen a cambios aclaratorios, mejoras de redacción, precisiones del alcance y ajuste de los lineamientos. Considerando lo señalado, no se considera oportuno realizar una segunda audiencia pública y en su lugar se recomienda la publicación de la versión ajustada de los “LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA”.

15 de agosto del 2023
06811-SUTEL-SCS-2023

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:**

1. Dar por recibido y acoger el oficio 06689-SUTEL-DGC-2023 del 9 de agosto de 2023, de la Dirección General de Calidad referente al *“INFORME DE ATENCIÓN A LAS POSICIONES PRESENTADAS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA “LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA”*”.
2. Dar por recibido el oficio 06685-SUTEL-OTC-2023 del 9 de agosto de 2023 rendido por la Dirección General de Competencia en el cual realizó un análisis de la propuesta de los *“LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA EN COSTA RICA”* de acuerdo con su *“Guía para la Evaluación de la Regulación desde la Perspectiva de la Competencia”* aprobada mediante acuerdo del Consejo de Sutel 037-061-2022 del 5 de setiembre de 2022.
3. Brindar respuesta a los participantes del proceso de audiencia pública convocada en el Alcance N°131 a La Gaceta N°123 del 7 de julio de 2023 tramitada en el expediente GCO-NRE-REL-00747-2023, según las recomendaciones del oficio número 06689-SUTEL-DGC-2023 del 9 de agosto de 2023.
4. Sobre las recomendaciones y posiciones de **Claro CR Telecomunicaciones, S.A.:**
 - 4.1. Rechazar las posiciones generales sobre la propuesta de resolución de alcance general en referencia a los siguientes artículos: artículo 8, artículo 10.8 incisos iv) y v), artículo 10.16.
5. Sobre las recomendaciones y posiciones del **Instituto Costarricense de Electricidad:**
 - 5.1. Rechazar las oposiciones referentes al procedimiento de consulta pública específicamente sobre la impugnación de la resolución 39-2023-V de las 09:45 horas del 17 de mayo de 2023 del Tribunal Contencioso Administrativo y la supuesta comunicación incorrecta de la consulta pública. Además, se rechazan los argumentos referentes a los siguientes artículos: artículo 1.1, artículo 1.2, artículo 4.3, artículo 5.1, artículo 5.3, artículo 5.4, artículo 7.5, artículo 7.6 y artículo 8.
 - 5.2. Acoger las posiciones realizadas sobre los siguientes artículos, para que se lean como se indica (lo destacado corresponde al texto que se incorpora):
 - 1.4. ***Se permite la portación de segmentos numéricos asociados a troncales telefónicas.***
 - 5.4. Artículo 5.2:

5.2 Los operadores o proveedores de telefonía fija que se encuentren brindando servicios disponibles al público a la fecha de entrada en vigor de estos lineamientos, deberán suscribir sus contratos con la ERPN según el procedimiento establecido en la sección 12.
 - 5.5. Artículo 10.1.1., incorporar el inciso ix:

ix. Aceptación de que en caso de haber suscrito un servicio de telefonía fija empaquetado podría darse una modificación de la facturación mensual por los demás servicios que se mantengan en el operador donante.

5.6. Artículo 12 y subincisos:

12. Hitos y plazos máximos para la implementación de la portabilidad numérica fija en Costa Rica:

12.1. Publicación y entrada en vigor de los Lineamientos para la implementación de la portabilidad numérica fija.

12.2. El 29 de agosto de 2023, se llevará a cabo la primera sesión del Comité Técnico de Portabilidad Numérica Fija en la cual se ratificarán los Lineamientos de Gobernanza para dicho comité y se dispondrá el inicio de la firma de la adenda o contratos con la ERPN, según corresponda.

12.3. A más tardar el 10 de octubre de 2023, los operadores deberán suscribir las adendas o contratos respectivos con la ERPN y remitirlas a Sutel antes del 13 de octubre de 2023.

12.4. El 1 de diciembre de 2023, la ERPN remitirá su propuesta del Manual de Interfases y Procesos, la cual será presentada de manera formal por el personal de la ERPN el 5 de diciembre de 2023 durante una sesión del CTPNF.

12.5. A más tardar el 27 de febrero de 2024, el CTPNF deberá aprobar la versión definitiva del Manual de Interfases desarrollado en conjunto con la ERPN.

12.6. Se establece el 30 de mayo de 2024 como fecha máxima para que los operadores y proveedores de telefonía fija con numeración asignada estén debidamente conectados al SIPN (incluyendo su fase de prueba).

12.7. A partir del 4 de junio de 2024 los usuarios de servicios de telefonía fija podrán ejercer su derecho a la portabilidad numérica.

6. Sobre las recomendaciones y posiciones de **Liberty Servicios Fijos LY, S.A.:**

6.1. Se rechazan las oposiciones de forma referentes al procedimiento de consulta pública. Además, se rechazan los argumentos referentes a los siguientes artículos: artículo 3.3, artículo 5.12, artículo 5.13, artículo 7 y subincisos, artículo 10.3.a.

6.2. Dar por atendidos los argumentos y observaciones del operador referente a los siguientes temas:

6.2.1. Distinción entre portabilidad numérica fija y móvil.

6.2.2. Proyecciones de la cantidad de portaciones.

6.2.3. Portabilidad de servicios E1 y SIP TRUNK.

6.2.4. Sobre los temporizadores de las gestiones.

6.2.5. Selección de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (ERPN).

6.2.6. Agregar una responsabilidad adicional a la ERPN para que atienda en un plazo máximo los cambios emitidos por el CTPNF.

6.2.7. Causales de rechazo de un trámite de portación (artículo 10.8)

6.2.8. Referencia a terminal en un servicio de telefonía fija (Artículos 10.8 y 10.3)

6.3. Reafirmar que los lineamientos objeto de consulta aplican para los operadores y proveedores de telefonía fija con recurso numérico asignado. Por lo tanto, se acoge la propuesta y se agregará la frase “con recurso numérico asignado” en cada mención a los operadores y proveedores de telefonía fija.

6.4. Acoger las posiciones referentes a los artículos: artículo 5.11, artículo 10.9, artículo 10.16 de modo que se lean de la siguiente forma (lo destacado corresponde al texto que se adiciona):

5.11. Los operadores y proveedores de servicios de telefonía fija con numeración asignada no serán responsables de las portabilidades que no se puedan llevar a cabo cuando la infraestructura interna del usuario no cumpla con los requerimientos para la instalación

15 de agosto del 2023

06811-SUTEL-SCS-2023

del servicio, siempre y cuando hayan informado de manera previa al usuario a través de sitio WEB o el contrato de adhesión homologado por Sutel, los requerimientos técnicos para la instalación del servicio. En un plazo máximo de 72 horas contabilizadas desde la aprobación de la solicitud de portación, el receptor deberá gestionar la cancelación del trámite de portación ante la Sutel, a través del medio definido por el CTPNF, para lo cual deberá acreditar de manera fehaciente la imposibilidad técnica existente.

10.4.2. Los usuarios de telefonía fija únicamente podrán portarse un máximo de 4 veces durante un año calendario (01 de enero a 31 de diciembre), siendo que a partir de la quinta solicitud de portación en el mismo año calendario esta será rechazada de manera automática por el SIPN. Lo anterior, sin detrimento de que el Comité de Portabilidad Numérica Fija tenga la posibilidad de aumentar o disminuir el máximo de portaciones autorizadas de un usuario de telefonía fija por año calendario.

10.7.1. Cuando el operador o proveedor receptor de una numeración detecta la suspensión definitiva de una línea telefónica portada durante un período de 5 meses deberá generar una solicitud de repatriación de número hacia el SIPN. Lo anterior, sin detrimento de que el Comité de Portabilidad Numérica tenga la posibilidad de variar las causales y aumentar o disminuir el periodo para la repatriación de número hacia el SIPN.

6.5. Acoger las posiciones realizadas sobre la fecha de suscripción del contrato con la ERPN y sobre la fecha de inicio de la portabilidad numérica fija en Costa Rica.

7. Sobre la opinión consultiva de la **Dirección General de Competencia (DGCO)**:

7.1. Acoger la recomendación para incorporar el numeral 4.5 en la sección 4, sobre el “Comité Técnico de Portabilidad Fija (CTPNF)” para que se lea de la siguiente forma:

4.5. El comité tiene la prohibición de realizar intercambios indebidos de información que puedan constituir o facilitar prácticas monopolísticas de conformidad con las Leyes N° 8642 y N° 9736 y sus reglamentos.

7.2. Señalar que en lo que respecta al “Modelo de Asignación y Distribución de Costos” los lineamientos sometidos a consulta brindan la posibilidad de que los miembros del CTPNF de común acuerdo definan la distribución que les resulte más adecuada, por lo que se dispone mantener el esquema definido en la propuesta de lineamientos sometidos a consulta el cual corresponde al dispuesto en la resolución número RCS-253-2014 la cual se encuentra vigente.

8. Publicar en el Diario oficial La Gaceta el texto íntegro de la resolución con las modificaciones señaladas.

**ACUERDO FIRME
NOTIFIQUESE**

15 de agosto del 2023

06811-SUTEL-SCS-2023

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, mismo que se encuentra firme. –

Atentamente,
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo

Arlyn A.

Expediente: **GCO-NRE-REL-00747-2023**