

Disposiciones regulatorias unificadas para el ejercicio del derecho de los usuarios de portabilidad numérica móvil

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

51-SUTEL-SCS-2015.-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 artículo 35 del Reglamento interno de organización y funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su órgano desconcentrado, me permito comunicarle(s) que en sesión ordinaria N° 076-2014, celebrada el 10 de diciembre del 2014, mediante acuerdo 037-076- 2014, de las 18:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-319-2014.-"Unificación de las disposiciones regulatorias que facultan a los usuarios el ejercicio de su derecho a la portabilidad numérica móvil".-Expediente OT-021-2012.

Resultando:

1º-Que mediante oficio OF-DVT-2009-290 del 21 de agosto del 2009, el Viceministerio de Telecomunicaciones solicitó la elaboración de un estudio técnico para la definición del sistema de portabilidad numérica que utilizará Costa Rica, así como su ubicación y modo de operación conforme con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

2º-Que este Consejo, mediante Resolución RCS-090- 2011 del 04 de mayo del 2011, definió el esquema de portabilidad numérica para su utilización en Costa Rica, estableciéndose en ella la utilización del esquema de portabilidad numérica "All Call Query", en virtud de ser ésta la técnica que utiliza de una manera más eficiente la red y el recurso numérico. Asimismo en esta Resolución se indicó con claridad en su Por Tanto VI lo siguiente: **"Todos los operadores de redes de telecomunicaciones disponibles al público, deberán satisfacer de manera inmediata el derecho de los usuarios a portabilidad numérica, por lo que sus equipos deben estar facultados para la implementación del esquema "all call query" con base de datos centralizada"**.

3º-Que mediante las resoluciones RCS-590-2009 y RCS- 131-2010 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones se realizaron los análisis técnicos de la estructura de la numeración nacional e internacional de Costa Rica, actualmente en vigencia.

4º-Que con el fin de garantizar los derechos de los usuarios de la portabilidad numérica se ha de establecido un sistema de enrutamiento congruente con el estándar de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT-T E.164 y el Plan Nacional de Numeración establecido mediante Decreto 35187-MINAET del 16 de abril de 2009, sistema que debe de ser transparente para el usuario final.

5º-Que la estructura de numeración nacional e internacional de Costa Rica dispuesta en el citado Plan Nacional de Numeración, no se ve afectada por la introducción de la portabilidad numérica.

6º-Que según la resolución RCS-090-2011 del 04 de mayo del 2011, la cual establece las disposiciones para todos los operadores de telefonía móvil, fija y troncalizada para la implementación de la portabilidad numérica en Costa Rica, definió como fecha límite el mes de diciembre del 2011 para realizar los estudios correspondientes y definir el plazo para la implementación de la portabilidad numérica en el país.

7º-Que mediante resolución RCS-274-2011 del 14 de diciembre de 2011, se conformó el Comité Técnico de Portabilidad Numérica (en adelante, CTPN), a fin de que funcionara como ente consultivo de la SUTEL en aspectos relacionados con la implementación de la portabilidad numérica móvil en Costa Rica, así como la interacción entre los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con la Entidad

de Referencia designada, además de la puesta en marcha y depuración de los procesos de portabilidad, teniendo entre sus principales objetivos los siguientes:

- i. Recomendar medidas para el establecimiento y fortalecimiento de la relación entre los operadores y proveedores de telecomunicaciones en el entorno social, técnico, económico y jurídico dentro del cual se sitúa la portabilidad numérica.
- ii. Proponer alternativas para el desarrollo y mejora de las condiciones y servicios asociados con la portabilidad numérica en Costa Rica.
- iii. Sugerir lineamientos para asegurar el cumplimiento del marco legal y demás disposiciones regulatorias relacionadas con la portabilidad numérica.
- iv. Generar recomendaciones sobre cualquier otra actividad relacionada con la implementación, operación y mejora de la portabilidad numérica.

8º-Que los lineamientos de Gobernanza que rigen al CTPN, aprobados de manera unánime por los operadores y proveedores miembros del mismo y ratificados por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 018-017-2012 del 14 de marzo del 2012, establecieron que los acuerdos del citado comité deben ser tomados por unanimidad y que en aquellos supuestos en los cuales no exista una posición consensuada, el tema será elevado al Consejo de la SUTEL para que sea este órgano -en ejercicio de su competencia para resolver controversias- quien emita la resolución final de conformidad con lo establecido en el artículo 73 inciso f) de la Ley N° 7593.

9º-Que considerando que es una obligación de los operadores y proveedores asegurar el derecho de los usuarios finales de conservar su número telefónico asignado, esta Superintendencia ha tomado un papel como facilitador del proceso de implementación y desarrollo de la portabilidad numérica en aras de asegurar el cumplimiento del citado derecho y a la vez fomentar la promoción de la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.

10.-Que la selección de la empresa Informática El Corte Inglés como la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica en Costa Rica (en adelante, ERPN) fue declarada en firme mediante la Resolución RCS-038-2013 del día 13 de febrero de 2013, decretándose un plazo de 2 meses a partir de su publicación para que los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones suscriban el contrato respectivo con la ERPN seleccionada.

11.-Que el día 26 de abril de 2013, los cinco operadores y proveedores móviles miembros del CTPN cumplieron con la firma de sus contratos con la empresa Informática El Corte Inglés.

12.-Que de conformidad con el acuerdo adoptado de manera unánime por los operadores y proveedores miembros del CTPN durante la sesión extraordinaria N° 01-2013 finalizada el 25 de abril del 2013 y ratificado por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo N° 001-022-2013, el 30 de noviembre del 2013, inició la puesta en operación de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica desarrollada por la empresa Informática El Corte Inglés, y con ello la implementación comercial de la portabilidad numérica móvil en Costa Rica.

13.-Que en aras de regular el establecimiento de la portabilidad numérica el Consejo de la SUTEL ha dictado las siguientes resoluciones: RCS-090-2011, RCS-274-2011, RCS-140-2012, RCS- 303-2012, RCS-178-2013, RCS-208-2013, RCS-265-2013; RCS- 266-2013, RCS-293-2014, así como los siguientes acuerdos: 008- 063-2013, 017-063-2013, 015-001-2014 y 021-016-2014.

14.-Que el Consejo de la SUTEL mediante la resolución RCS- 279-2014 del 29 de octubre de 2014, le solicitó a la Dirección General de Calidad para que en conjunto con la Unidad Jurídica Institucional, realización de la compilación del marco regulatoria en materia de portabilidad numérica, mediante la cual se

demuestre la evolución y madurez del proceso, así como una revisión de sus contenidos con la finalidad de actualizarla de cara a la experiencia adquirida desde su momento de implementación a la actualidad.

15.-Que a un año de haber entrado en funcionamiento la Portabilidad Numérica Móvil, se da la necesidad de evaluar, actualizar y unificar toda la normativa dictada por parte del Consejo en materia de portabilidad numérica móvil, a fin de que sea ajustada a la realidad de la portabilidad numérica del país en relación con el comportamiento que han tenido los usuarios, así como evitar que las normativas dictadas por el Consejo de la SUTEL contengan normas que resulten repetitivas o contradictorias.

Considerando:

I.-Que el punto IV referido a Principios Regulatorios contenido en el Anexo 13 "*Compromisos Específicos de Costa Rica en Materia de Servicios de Telecomunicaciones*" del Capítulo 13 del Tratado de Libre Comercio con la República Dominicana establece en su numeral 2, en relación con la Independencia de la Autoridad Reguladora establece: "*Costa Rica establecerá o mantendrá una autoridad reguladora para los servicios de telecomunicaciones, que será independiente de todo proveedor de servicios de telecomunicaciones y no responderá ante ellos. Costa Rica asegurará que su autoridad reguladora para los servicios de telecomunicaciones esté autorizada a imponer sanciones efectivas para hacer cumplir las medidas domésticas relacionadas a las obligaciones establecidas en este Anexo.*"

II.-Que el numeral 4 del punto IV referido a Principios Regulatorios contenido en el Anexo 13 indicado anteriormente establece en cuanto a la Asignación y Utilización de Recursos Escasos que: "*Costa Rica asegurará que los procedimientos para la asignación y utilización de recursos escasos, **incluyendo frecuencias, números** y los derechos de vía, sean administrados de manera objetiva, oportuna, transparente y no discriminatoria, por una autoridad doméstica competente.*" (el resaltado no corresponde al original).

III.-Que el artículo 2 de la Ley General de Telecomunicaciones establece dentro de sus objetivos, específicamente en su inciso d) lo siguiente: "*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.*". Asimismo el inciso e) del mismo artículo establece dentro de sus objetivos el promover la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones, como mecanismo para aumentar las disponibilidad de servicios, mejorar su calidad y asegurar precios asequibles.

IV.-Que el artículo 3 inciso f) de la Ley General de Telecomunicaciones establece dentro de sus principios rectores el de competencia efectiva, por lo que se deben de establecer mecanismos adecuados para promover la competencia en el sector, a fin de procurar el mayor beneficio de los habitantes y el libre ejercicio del Derecho constitucional y la libertad de elección.

V.-Que el citado artículo 3 en su inciso h) define la neutralidad tecnológica como la posibilidad que tienen los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones para escoger las tecnologías por utilizar, siempre que estas dispongan de estándares comunes y garantizados, cumplan con los requerimientos necesarios para satisfacer las metas y objetivos de las políticas sectorial y se garanticen de forma adecuada las condiciones de calidad y precio a las que se refiere la ley.

VI.-Que la Ley General de Telecomunicaciones en relación con el manejo de los recursos escasos establece en el inciso i) del artículo 3 en cuanto a los principios rectores de la ley lo siguiente "*Optimización de los recursos escasos: asignación y utilización de los recursos escasos y de las infraestructuras de telecomunicaciones de manera objetiva, oportuna, transparente, no discriminatoria y eficiente, con el doble objetivo de asegurar una competencia efectiva, así como la expansión y mejora de las redes y servicios.*". Complementariamente el artículo 6 en el inciso 18 de la misma ley establece en lo que interesa lo siguiente: "*18) Recursos Escasos: incluye el espectro radioeléctrico, **los recursos de numeración.***". (el resaltado no es del original).

VII.-Que el artículo 45, incisos 2 y 17 de la Ley General de Telecomunicaciones número 8642 establece como **derechos de los usuarios** de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público: "*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 servicios similares.***" (el resaltado no es del original) Derechos que deben cumplirse indistintamente del tipo específico de red o a una tecnología determinada; todo de conformidad con el principio de neutralidad tecnológica.

VIII.-Que este mismo cuerpo normativo en su artículo 49 establece como obligaciones de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones: "1) *Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que establezca el título habilitante respectivo, así como la ley, los reglamentos y las demás disposiciones que al efecto se dicten.* 2) (.) 3) *Respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta Ley y* 4) *Los demás que establezca la ley.*"

IX.-Que el Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (publicado en *La Gaceta* N° 72 del 15 de abril del 2012) en su artículo 29, establece: "*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.*"

X.-Que el mismo artículo 29 del citado reglamento establece que "*Aquellos operadores o proveedores cuyos servicios impliquen el direccionamiento a través de números telefónicos, deberán asegurar que sus redes permitan la portabilidad numérica.*"

XI.-Que el artículo 22 del Plan Nacional de Numeración dispone que le: "*Corresponde a la SUTEL la administración del Plan Nacional de Numeración y su cumplimiento. Para la administración del presente Plan, la SUTEL mantendrá un registro actualizado referente a la asignación del recurso numérico que estará a disposición de los interesados para su consulta, conforme lo dispuesto en el artículo 80, inciso d), de la Ley número 7593.*"

XII.-Que el artículo 28 del Plan Nacional de Numeración con respecto a la portabilidad numérica dispone: "*Con el objeto de cumplir con los principios de competencia efectiva, la interoperabilidad de las redes, las obligaciones de acceso e interconexión y evitar la imposición de barreras de entrada al mercado, los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones están obligados a garantizar el derecho a la portabilidad numérica, entendida ésta como la posibilidad del usuario de conservar su número telefónico aún en el evento de que cambie de un proveedor a otro que preste el mismo servicio de telecomunicaciones.*"

XIII.-Que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) define la portabilidad numérica en sus recomendaciones ITU-T Serie Q-Suplementos 4 y 5 como la posibilidad de los usuarios finales de retener sus respectivos números telefónicos E.164 atribuidos al cambiar de proveedor de servicio (portabilidad de proveedor de servicios), de lugar dentro de una zona geográfica específica (portabilidad de ubicación) o de servicio de red (portabilidad de servicio).

XIV.-Que de conformidad con el artículo 60 de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, entre las obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones se encuentra la de proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como el asegurar en forma, objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos encontrándose entre ellos, el recurso de numeración.

XV.-Que el artículo 73 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), 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., c) Incentivar la inversión en el Sector Telecomunicaciones, mediante un marco jurídico que garantice transparencia, no discriminación, equidad y seguridad jurídica, a fin de que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia. j) Velar por que los recursos escasos se administren de manera eficiente, oportuna, transparente y no discriminatoria, de manera tal que tengan acceso todos los operadores y proveedores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones. **Por tanto:***

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, el Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 34765-MINAET, el Plan Nacional de Numeración, Decreto N° 35187-MINAET, el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios publicado en *La Gaceta* N° 82 del 29 de abril del 2009, el Reglamento sobre Régimen de Protección al usuario final, aprobado por la Junta Directiva de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la Ley General de la Administración Pública, Ley N°. 6227 y la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593.

EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA

DE TELECOMUNICACIONES

RESUELVE:

"DISPOSICIONES REGULATORIAS UNIFICADAS PARA

EL EJERCICIO DEL DERECHO DE LOS USUARIOS

A LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MOVIL"

A. Aspectos administrativos de la Portabilidad Numérica Móvil.

1. El Comité Técnico de Portabilidad Numérica -conformado por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones-, es un ente consultivo de la SUTEL en aspectos relacionados con la ejecución de la portabilidad numérica en Costa Rica, así como la relación de los operadores y proveedores con la entidad de referencia. Entre sus principales objetivos se destacan los siguientes:

i. Recomendar medidas para el establecimiento y fortalecimiento de la relación entre los operadores y proveedores de telecomunicaciones en el entorno social, técnico, económico y jurídico dentro del cual se sitúa la portabilidad numérica.

ii. Proponer alternativas para el desarrollo y mejora de las condiciones y servicios asociados con la portabilidad numérica en Costa Rica. Establecer y sugerir lineamientos para asegurar el cumplimiento del marco legal y demás disposiciones regulatorias relacionadas con la portabilidad numérica.

iii. Generar recomendaciones sobre cualquier otra actividad relacionada con la implementación, operación y mejora de la portabilidad numérica.

iv. El Comité Técnico de Portabilidad Numérica se conformará de acuerdo con el siguiente organigrama:

Este Comité incluye dos representantes (uno titular y otro suplente) por cada área (área técnica y legal) para cada uno de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que cuenten con numeración asignada. Todos los representantes deben contar con la debida autorización por medio de una nota emitida por parte del representante legal de cada operador o proveedor, a fin de que se le faculte por parte de la empresa que representa, para la toma de decisiones relacionadas con temas de portabilidad numérica.

En una primera fase, hasta tanto se cuente con la portabilidad numérica móvil y fija debidamente implementada y en operación comercial en nuestro país, la presidencia será ejercida por un representante de la SUTEL, junto a su suplente, que serán designados mediante Acuerdo del Consejo de la SUTEL.

La SUTEL a través de sus representantes designados participa e interviene en el CTPN como un facilitador para el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los operadores y proveedores con asignación de recurso numérico respecto de la implementación y operación de la portabilidad numérica. Por lo anterior en las sesiones del Comité cuenta con voz pero sin voto.

Una vez haya sido implementada y puesta en operación la portabilidad numérica móvil y fija en Costa Rica, la SUTEL podrá autorizar que la presidencia del Comité sea ocupada de manera rotativa por cada uno de los operadores y los proveedores que lo conforman con una vigencia en dicho puesto 6 meses, teniendo la presidencia la obligación de llevar la agenda de temas por cubrir en cada reunión, elaboración de actas, así como la definición de los plazos para la atención de los temas encomendados, todo en apego a los lineamientos de Gobernanza que rigen dicho comité. El orden de ocupación de la presidencia debe ser tomado por acuerdo unánime del mismo CTPN.

Las decisiones que adopta el mismo Comité deben ser tomadas de manera unánime, en el caso de que estas versen sobre aspectos de operación interna del Comité no requerirán ser elevados para la aprobación del Consejo de la SUTEL. Por su parte, en caso de no contar con una posición consensuada, el Consejo de la SUTEL resolverá las discrepancias que surjan entre los operadores a lo interno de dicho Comité de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73 inciso f) de la Ley N° 7593.

Adicionalmente, en los temas que lo ameriten, este Comité podrá convocar a representantes del servicio de emergencias 9-1-1 y de los organismos judiciales encargados de la realización de investigaciones judiciales y demás procesos relacionados con el rastreo e intervenciones telefónicas.

B. Esquema de distribución y asignación de costos para la implementación y operación de la portabilidad numérica.

2. La asignación y distribución de los costos de la implementación y puesta en operación de la Entidad de Referencia de la Portabilidad Numérica, los siguientes modelos:

i. **Modelo de Asignación de Costos:** Este se compone de una cuota fija mensual, así como un costo variable por cada portación. En este esquema, el costo de la implementación de la ERPN, será compartido entre los operadores y proveedores obligados y adicionalmente se cobrará por cada transacción realizada.

ii. **Modelo de Distribución de Costos:** Distribución de costos fijos (costos de implementación - mensuales-): Los distintos operadores y proveedores de servicios móviles obligados a la portabilidad numérica, deberán distribuir en partes iguales los costos de la implementación de la entidad de referencia de la portabilidad numérica. Dicho costo fijo, se estimará dividiendo los costos totales asociados con la implementación de la ERPN, de conformidad con los términos de la oferta que resulte adjudicada, entre la cantidad de meses del proyecto y entre la cantidad de operadores y proveedores obligados, de acuerdo con la siguiente ecuación:

a.

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

Donde:

CF mensual: Costo fijo mensual que deberá aportar cada operador o proveedor telefonía móvil con numeración asignada obligado a la portabilidad numérica.

Plazo ERP: Plazo del proyecto (en meses).

Costo de implementación: Saldo 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 móvil con numeración asignada obligados a la portabilidad numérica.

b. Cargos variables por portación que deberán ser asumidos por todos los operadores y proveedores de telefonía móvil, de conformidad con lo dispuesto en la RCS-140-2012 y los términos de la oferta presentada por IECISA dentro del proceso de selección N° 001-SUTEL-2012.

En caso de la incursión (o supresión) en el mercado de un operador o proveedor de telecomunicaciones con numeración asignada, se recalcularán ambos costos fijos mensuales considerando el saldo de los costos de implementación por pagar y el nuevo número total de operadores y proveedores obligados.

C. Condiciones operativas de la Portabilidad Numérica Móvil.

3. Todas las consultas a las bases de datos para todas las llamadas locales se realizarán bajo la modalidad (All Call Query), por ser la técnica que utiliza de manera más eficiente la red y el recurso numérico.

4. Se debe utilizar el sistema centralizado del manejo de la base de datos NP-DB, ya que ofrece las mejores condiciones en cuanto a la actualización, gestión y administración de los datos.

5. Todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como los autorizados como operadores móviles virtuales (OMV), que cuenten con recurso numérico asignado deberán implementar el esquema "All Call Query" para las llamadas locales y el esquema "Onward Routing" para el caso del enrutamiento de llamadas entrantes internacionales hacia las redes telefónicas nacionales, para lo cual deberán adecuar todas sus redes y equipos de telecomunicaciones para el correcto funcionamiento de ambos esquemas.

6. El tiempo máximo de la ventana de cambio (tiempo disponible para que se realice la portación del número telefónico de la red donante a la red receptora) no debe superar 1 hora, y a su vez se debe asegurar no interrumpir la continuidad del servicio recibido por el usuario durante más de 30 minutos. Adicionalmente dicha ventana de cambio, deberá realizarse en horas de mínimo tráfico con el fin de evitar la afectación de la calidad y continuidad de los servicios percibidos por los usuarios.

7. Que la información necesaria que se deberá presentar para realizar un trámite de solicitud de portación es la siguiente:

i. Nombre o razón social del solicitante.

ii. Cédula de identidad, pasaporte o certificación de personería jurídica.

iii. Autorización del representante legal y copia de la cédula de identidad, pasaporte o certificación de personería jurídica, en caso de que la solicitud no sea presentada por el acreedor de la línea.

iv. El o los números telefónicos que se desea portar.

v. Nombre de la red donante.

vi. Nombre de la red receptora.

vii. Modalidad de pago de servicios con la red donante (prepago o pospago).

La portabilidad numérica podrá realizarse a través de trámites presenciales en agencias, a través de centros de telegestión y a través de plataformas WEB, entre otros medios, siempre y cuando se registre de forma individual y fidedigna el consentimiento expreso por parte del usuario final.

En todo caso, indistintamente del medio por el cual se inicia el proceso de portabilidad numérica, el operador o proveedor se encuentra en la obligación de establecer los mecanismos tecnológicos que le permitan validar y verificar la identidad del usuario gestionante.

La información para el trámite de portabilidad numérica podrá ser registrada mediante medios físicos, electrónicos o cualquier otra alternativa idónea. Adicionalmente, dicho registro se deberá conservar el consentimiento expreso por parte del usuario final de las siguientes condiciones respecto de su trámite de portabilidad numérica:

i. Aceptación por parte del usuario de la conclusión de la relación con el operador de la red donante y el inicio del trámite de portabilidad.

ii. Aceptación por parte del usuario de que el hecho de portar su número no lo exime de las obligaciones económicas adquiridas con el operador donante, por lo que podría estar recibiendo facturas de cobro del operador donante, las cuales podrían incluir cualquier saldo a la fecha de portación o incluso cargos de roaming; los cuales podrían ser facturados hasta por un período no mayor a noventa (90) días naturales después de la portación según se indica en el artículo 34 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de telecomunicaciones.

iii. Para el caso de clientes prepago una nota de aceptación de pérdida de saldo.

iv. Aceptación de las disposiciones emitidas por la SUTEL en torno a la portabilidad numérica.

8. Que durante el proceso de verificación de la información aportada por el usuario en la documentación de la solicitud de portación se validará que el nombre indicado en la cédula de identidad, pasaporte o certificación de personería jurídica corresponda con el nombre o razón social del solicitante proporcionado. En caso de que no haya una correspondencia exacta en los puntos i. y ii. del apartado VII. (entiéndase correspondencia exacta como la ausencia de diferencias debido a errores ortográficos, tipográficos o de digitación), prevalecerá el número de identificación indicado en la cédula de identidad, pasaporte o certificación de personería jurídica.

9. Que las siguientes causas, provocarán el rechazo de la solicitud de portabilidad numérica móvil (causas de rechazo):

i. La no coincidencia total entre el número de identificación y el nombre o razón social del solicitante proporcionado por el cliente con relación a los indicados en la cédula de identidad, el pasaporte o certificación de personería jurídica. Entiéndase coincidencia total, para el caso de personas físicas, como el hecho de que tanto el(los) nombre(s) como el(los) apellido(s) y el número de identificación sean iguales a los presentados en el documento de identificación aportado. Para que exista una coincidencia total, en el caso de personas jurídicas; la razón social debe ser igual a la establecida en la certificación de personería jurídica. Lo anterior con la excepción de que esta no coincidencia total se deba a la existencia de errores de tipo ortográficos, tipográficos o de digitación, supuestos en los cuales prevalecerá la equivalencia demostrada en el número de identificación indicado en la cédula de identidad pasaporte o certificación de personería jurídica. En todo caso se aplicará el siguiente orden de validación para personas físicas: Primero se evaluará la coincidencia en el número de identificación, seguidamente el primero y segundo apellido; y finalmente el primer nombre.

ii. El número telefónico que desea ser portado pertenece al operador receptor.

iii. El número telefónico no corresponde a ningún abonado.

iv. El número telefónico se encuentra temporalmente suspendido, suspendido por no pago o se encuentra en liquidación contable (suspensión definitiva).

v. Se solicitó la portación de un número telefónico que se encuentra en trámite de portabilidad.

vi. Que el usuario haya realizado 5 más portaciones en el plazo de un año calendario a partir de realizada la primera portación.

vii. El número telefónico se encuentre asociado con un contrato con terminal subsidiado en el que no haya caducado el período de permanencia mínima.

10. El siguiente diagrama establece el flujo de procesos en la solicitud de portabilidad numérica móvil:

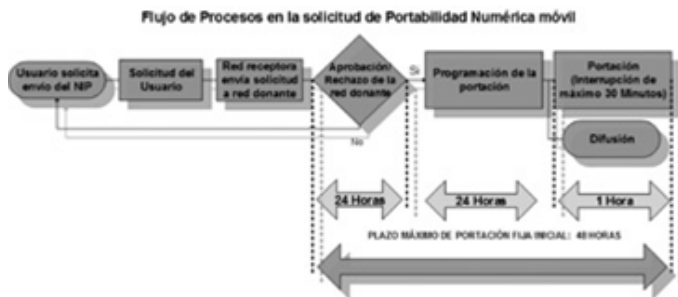


Figura 1. Detalle del flujo de procesos a partir de la solicitud de portabilidad numérica móvil para un plazo de 48 horas.

a. **Usuario solicita envío del NIP de portación:** Como requisito obligatorio para realizar una solicitud de portabilidad numérica, el usuario deberá indicar en la solicitud de portación realizada ante al operador receptor un Número de Identificación Personal (NIP) de Portación que estará vinculado con el número telefónico a ser portado y el cual se constituirá en un requisito indispensable para autenticar la condición del usuario solicitante. Dicho NIP deberá ser solicitado por el usuario y entregado por parte del Sistema Integral de Portabilidad Numérica (SIPN) -desarrollado por Informática El Corte Inglés (IECISA)- mediante un mensaje de texto (SMS) y de manera alternativa de forma audible y gratuita a dicho usuario a través de un sistema automático del tipo IVR (Interactive Voice Response) únicamente a través del número telefónico 1599 y con cobro revertido al operador receptor. Asimismo, dicho NIP tendrá una vigencia de 12 horas.

b. **Solicitud por parte del usuario:** El proceso inicia cuando el cliente presenta la documentación requerida establecida en el Por Tanto VII de la presente resolución al operador receptor, el cual tendrá la obligación de verificarla y validarla antes de iniciar un proceso de portación.

c. **Red receptora envía solicitud hacia la red donante:** Una vez que el usuario haya recibido el NIP en su equipo y lo haya entregado al operador receptor al solicitar la portabilidad numérica, este último generará una solicitud de portación que entregará a la red donante a través de una interfaz con el SIPN.

(Así reformado el sub inciso anterior mediante resolución RCS-033 del 25 de febrero de 2015)

d. **Aprobación/rechazo por parte de la red donante:** Una vez recibida la solicitud de la red receptora, el SIPN informará a la red donante que uno de sus usuarios ha solicitado ser portado por lo que se requiere su aprobación. El operador donante tendrá un tiempo máximo de 24 horas, para decidir si aprueba o rechaza la solicitud de portabilidad con base en las causas de rechazo establecidas en la presente resolución. Una vez transcurrido este período, si la red donante no ha rechazado la solicitud con argumentos válidos, se asume como aceptada, evitando con esto posibles retrasos en el proceso.

e. **Programación de la portación:** Una vez que la red donante haya aprobado la solicitud se considera que la portación está lista para realizarse, por lo que el SIPN deberá notificar a la red receptora que puede programar la portabilidad, para lo cual contará con un plazo máximo de 48 horas.

f. El operador receptor realizará la programación de la portabilidad dependiendo de la disponibilidad en sus sistemas o en las ventanas de portación.

g. A partir del 30 de noviembre del 2015, se analizará la reducción del plazo del trámite de portabilidad numérica a 24 horas como el tiempo total del proceso de portabilidad.

h. En todo caso el tiempo máximo para la programación de la portación por parte de la red receptora podrá ser reducido mediante acuerdo unánime del CTPN y su posterior ratificación por parte del Consejo de la SUTEL.

i. **Portación:** La portación debe garantizar que al usuario no se le interrumpa el servicio, por lo tanto el tiempo máximo de la ventana de cambio no debe superar 1 hora, y a su vez se debe asegurar no interrumpir la continuidad del servicio recibido por el usuario durante más de 30 minutos. En ese mismo sentido, la misma deberá realizarse de las 03:00 a las 04:00 horas.

j. **Difusión:** Todos los días, el SIPN debe generar un único archivo con la información de los números a portarse de telefonía móvil. A partir de que se reciban todos los mensajes de portación activa de cada uno de los operadores de previo a que se efectúe la ventana de cambio, y dicho archivo deberá ser difundido a todos los operadores y proveedores. Estos están en la obligación actualizar de forma inmediata sus respectivas bases de datos y así podrán enrutar las llamadas y los mensajes a los nuevos operadores. Es importante aclarar, que el proceso de portación (donde se efectúa la activación) y el proceso de difusión son simultáneos. El SIPN recibe un mensaje de "desactivación" por parte de la red donante para finalizar la activación en la red receptora. Al mismo tiempo la información es actualizada en la base de datos y se difunde a los operadores.

11. La solicitud de portación que genera la red receptora hacia la red donante a través de la ERPN deberá contener al menos la siguiente información:

i. Fecha y hora de la solicitud

ii. Número a ser portado.

iii. Red donante.

iv. Red receptora.

v. Nombre del cliente, tipo de documento de identidad y número de identificación.

vi. NIP de confirmación.

(Así reformado el inciso 11) anterior mediante resolución RCS-033 del 25 de febrero de 2015)

12. Que las siguientes formas de bloqueo del proceso de portación por parte de la red donante, no aplazará o cancelará el proceso de trámite de portabilidad numérica:

i. Rechazos injustificados: La entidad de referencia de portabilidad numérica estará encargada de validar que la razón de rechazo aducida por la red donante es válida en concordancia con las razones señaladas en la presente resolución.

ii. Rechazos múltiples: La red donante rechaza una portación por diferentes razones cada vez que la misma es solicitada.

iii. Fallas en la transmisión del NIP (Número de Identificación Personal): Debido a que el NIP debe transitar por la red donante, la misma podría estar en la capacidad de identificar el mismo y bloquearlo para que no llegue al usuario.

13. Todos los días del año se realizarán ventanas de cambio con excepción de los domingos y feriados de ley. Debido a que los domingos y los feriados de ley no se realizarán ventanas de cambio, las portaciones que se encuentren programadas para estos días deben realizarse en la madrugada del día natural posterior.

14. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones miembros del CTPN deben contar con un proceso de gestión de órdenes de portabilidad numérica que cumpla con todos los requisitos asociados con las transacciones de acuerdo con el pliego de condiciones del proceso de selección N° 001-SUTEL-2012, para de esta manera asegurar que el proceso de portación deba completarse en un plazo máximo de 48 y posteriormente se evaluará reducirlo a un plazo máximo de 24 horas luego del 30 de noviembre del 2015. Asimismo, los operadores y proveedores deberán proveer servicios vía WEB, a fin de permitir a los usuarios la realización de gestiones de portabilidad numérica.

15. Los usuarios de telefonía móvil únicamente podrán portarse un máximo de 5 veces durante un año calendario, siendo que a partir de la sexta solicitud de portación en el mismo año calendario esta deberá ser rechazada de manera automática por el SIPN. No obstante lo anterior, mediante consenso previo, el Comité Técnico de Portabilidad Numérica podrá recomendar al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones el establecimiento de limitaciones conforme a las tendencias del mercado de las telecomunicaciones.

16. Una vez iniciado el proceso de portación de un número telefónico por parte del suscriptor, el mismo no podrá cancelar dicho proceso durante el período de trámite de la solicitud. No podrán realizarse portaciones cuando exista en curso un trámite de portación de este mismo número telefónico. Para tales efectos, la ERPN deberá asegurar que sus sistemas no permitan portaciones simultáneas por parte de los usuarios.

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.

18. Los operadores y proveedores deben contar con equipos y sistemas que permitan el intercambio de información con la ERPN para la portabilidad numérica, así como la atención de solicitudes de portabilidad. La calidad de los servicios ofrecidos por la ERPN se verificará mediante el cumplimiento

de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs, del inglés Service Level Agreements) definidos en los contratos suscritos entre las partes.

19. Los operadores y proveedores miembros del CTPN, deberán asegurar el intercambio de información con los sistemas que provistos por el SIPN para la gestión de los trámites de portación.

20. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, deberán de mantener sus Bases de Datos Operativas (BDO) actualizadas, a partir de la información contenida en la base de datos administrativa centralizada (NP-DB, del inglés Number Portability - Database) del SIPN.

D. Gestión del Número de Identificación Personal (NIP) dentro del trámite de portación.

21. Como complemento al flujo de la portabilidad numérica establecido en la presente resolución, a continuación se describen las condiciones de intercambio y gestión del Número de Identificación Personal (NIP) dentro del trámite de portación:

a. Toda solicitud de portación deberá llevar asociada un código NIP individual o grupal (en caso de solicitudes de portación múltiples) a través del cual se realizará el seguimiento y gestión del trámite de portación.

b. La interfaz gráfica del usuario (GUI) del operador o proveedor receptor deberá estar diseñada de manera que sea posible realizar el ingreso de la información básica de la solicitud de portación. Una vez que el usuario reciba el código NIP en su terminal, dicho código deberá ser introducido en la interfaz gráfica del operador o proveedor receptor, para que finalmente se proceda a ingresar el trámite de solicitud al SIPN, comprobándose de previo mediante un mecanismo de seguridad que la estructura del NIP coincide con la definida por el SIPN, además que el contenido del código NIP coincida con el recibido por el usuario y que dicho código NIP corresponda con el MSISDN que está siendo objeto de portación.

c. El NIP se enviará a solicitud del operador "Receptor", para tales efectos el Gateway SMS del SIPN enviará el mensaje SMS, con el código NIP al usuario que solicita la portación, a través de la red donante, por medio de la interfaz ESME (Entidad Externa de Mensajería Corta). El costo de dicho mensaje deberá ser asumido por el operador o proveedor donante. Asimismo, de manera alternativa el código NIP será entregado de forma audible y gratuita al usuario a través de un sistema automático del tipo IVR (Interactive Voice Response) únicamente a través del número telefónico 1599 y con cobro revertido al operador receptor. Asimismo, dicho NIP tendrá una vigencia de 12 horas. Esta funcionalidad tiene como propósitos:

- . Asegurar que el servicio del cliente no ha sido suspendido o liquidado.
- . Verificar que el solicitante es el usuario real del número.
- . Brindar seguimiento a la solicitud de portación.

d. En aquellos casos en que fallen los tres intentos de envío del NIP por medio de la plataforma SMS del operador donante. En caso de que el Sistema Integral de Portabilidad Numérica no reciba el mensaje de acuse de recibo del SMSC proveniente de la red del operador donante a través del protocolo SMPP, en el lapso de tiempo de cinco (5) minutos, deberá realizar dos (2) reintentos adicionales, el último intento bajo el tipo de servicio "best effort". Si a pesar de lo anterior, el problema en la entrega persiste, el sistema deberá cumplir con la siguiente secuencia de entrega:

1. Que el NIP se reenvíe a la red del operador receptor para que este lo envíe al destino, y en caso de falla de los tres intentos de esta opción se realizará lo siguiente:

2. Que el NIP sea solicitado por los usuarios finales a través de un sistema IVR que la ERPN deberá poner a disposición del público en general.

e. En el caso de que el SIPN detecte problemas en el funcionamiento del SMSC del operador o proveedor donante, o problemas en la interfaz ESME que permite la conexión con dicho SMSC, se le deberá notificar por medio de correo electrónico a los operadores y proveedores involucrados a fin de que subsanen cualquier fallo presentado de conformidad con lo establecido en la RCS-334-2013 acerca del procedimiento para la atención de problemas técnicos y administrativos en procesos de portabilidad numérica.

f. Los usuarios podrán gestionar trámites de portación tanto de números individuales como solicitudes múltiples, es decir, solicitudes que involucren la portación de 2 (dos) o más líneas telefónicas en un mismo trámite.

g. En el caso de trámites de portaciones múltiples, tanto el Sistema Integral de Portabilidad Numérica, como el operador o proveedor receptor y el operador o proveedor donante, deberán gestionar la portación de cada número del conjunto como una solicitud individual, de manera que se deberá verificar el rechazo o aprobación para cada número a ser portado, de conformidad con las razones de rechazo justificadas indicadas en la presente resolución. De esta forma, rechazos sobre números individuales no implicarán el rechazo total del conjunto.

h. El SIPN debe estar en la capacidad de generar un NIP de portación para cada una de las líneas telefónicas del conjunto y a solicitud del operador o proveedor receptor, además un NIP de portación grupal que haga referencia al conjunto de números del trámite de portación múltiple. Dicho NIP de portación grupal deberá ser enviado al número que indique el solicitante de portaciones múltiples, lo cual permitirá autenticar la identidad del cliente que realiza la solicitud y este NIP grupal será el requisito indispensable y suficiente para que el operador o proveedor receptor pueda enviar la solicitud de portación al SIPN.

i. En caso de que alguno de los números del trámite de portaciones múltiples sea rechazado, el operador o proveedor donante deberá informar al SIPN, indicando el NIP de portación grupal y el NIP específico de los números del grupo en cuestión que fueron objeto de rechazo, junto con la justificación y prueba correspondiente para cada uno de ellos de manera independiente.

E. Asignación de números de encaminamiento para la portabilidad numérica.

22. Todos los operadores y proveedores de servicios deberán implementar las siguientes disposiciones para asegurar el intercambio de la señalización y el enrutamiento de números portados entre redes públicas de telecomunicaciones.

Para el encaminamiento de las llamadas locales hacia números portados, se deberá incluir de manera transparente e invisible para los usuarios finales un número de encaminamiento (NE) de previo al número nacional significativo (N(S)N) que asegure el correcto encaminamiento de números portados. La información de encaminamiento será dada por medio de una dirección concatenada la cual estará conformada por los siguientes campos de señalización, de manera congruente con la recomendación UIT-T E.164:

NE N(S)N

Donde:

NE: Número de Encaminamiento, correspondiente al número único de 3 dígitos del operador de la red receptora.

N(S)N: Número Nacional (Significativo), correspondiente al número llamado.

El **NE** (Número de Encaminamiento) tendrá las siguientes características:

- a. Tendrá una longitud de 4 (cuatro) dígitos.
- b. El NE representa la información de encaminamiento que debe ser transportada por los protocolos de señalización para asegurar el correcto encaminamiento de las llamadas realizadas hacia números portados.
- c. La SUTEL asignará los NE a los operadores o proveedores de servicios.
- d. Según la recomendación UIT-T E.164 se debe entender el Número de Encaminamiento (NE) como aquel número utilizado solamente para efectos de encaminamiento y desconocido por los usuarios, que obtienen y emplean las redes de telecomunicaciones públicas para encaminar la llamada hacia el punto de terminación de red o red receptora.
- e. Asimismo y en congruencia con la resolución RCS-590- 2009 y RCS-131-2010 y el Plan Nacional de Numeración, así como la citada recomendación UIT-T E.164, el Número Nacional (Significativo) [N(S)N], parte del número E.164 internacional que figura después del indicativo de país para zonas geográficas y que se define en los planes nacionales de numeración. El número nacional (significativo) consta del indicativo nacional de destino (NDC), si lo hubiere, y el número de abonado (SN). Puede suceder que el NDC no se incluya o que éste forme parte integrante del SN, en cuyo caso el N(S)N y el SN son idénticos. La función y el formato del N(S)N se determinan en el plano nacional.
- f. Toda comunicación a un número off-net corresponda o no a un número portado, deberá de llevar el identificador de número de encaminamiento, lo cual debe ser de acatamiento obligatorio para todo aquel operador o proveedor que se encuentre conectado con la ERPN y utilice el método de enrutamiento ACQ.
- g. No se deberá concatenar más de un número de encaminamiento en el número destino. El número de destino tan solo debe contener el número de encaminamiento perteneciente a la red de destino y no deberá contener el número de encaminamiento de la red origen.
- h. Para habilitar la portabilidad numérica, es obligación de todos los operadores y proveedores que tengan acceso a la base de datos de portabilidad numérica y que utilicen el esquema "All Call Query" (ACQ) sustituir el método de enrutamiento de llamadas mediante el uso del prefijo del número destino por el método de encaminamiento de llamadas que se basan en la lectura del número de encaminamiento de la red destino, de conformidad con el siguiente esquema: CC+NE+Número destino, donde CC corresponde al código de país (campo no obligatorio para el intercambio del tráfico local entre operadores o proveedores) y NE corresponde al número de encaminamiento.
- i. Los operadores y proveedores que brindan servicios de mensajería corta (SMS o MMS) que tengan acceso a la base de datos de portabilidad numérica y que utilicen el esquema "All Call Query" (ACQ), deben utilizar el siguiente formato de número para poder realizar el encaminamiento de estos mensajes: CC+NE+Número destino, donde CC corresponde al código de país y NE corresponde al número de encaminamiento, siendo que los mensajes de mensajería corta siempre se entregaran siguiendo el formato de número internacional.

j. El centro de mensajería de cada operador o proveedor deberá contar con la capacidad de suprimir el número de encaminamiento (NE) antes de enviar el mensaje (SMS o MMS) al usuario final"

23. De conformidad con las potestades y obligaciones de la SUTEL se reserva el rango de numeración 1921 a 1950 para ser utilizado como números de enrutamiento para los operadores y proveedores móviles y se efectúa la siguiente asignación de números de encaminamiento NE a los operadores y proveedores miembros del CPTN:

- a. 1921- Claro (móvil)
- b. 1922- Fullmóvil (móvil)
- c. 1923- ICE (móvil)
- d. 1924- Telefónica (móvil)
- e. 1925- Tuyo Móvil (móvil)

F. Asignación del número 1599 para el envío de códigos NIP.

24. El número corto 1599 es utilizado por el Sistema Integral de Portabilidad Numérica para enviar el número de identificación personal (NIP) hacia los usuario finales que realicen una solicitud de portación de conformidad con la siguiente tabla:

SMS- contenido	N° comercial	Empresa asociada	Proveedor
SMS- contenido	1599	Comité Técnico de portabilidad numérica	NA

G. Consultas de prevalidación y solicitudes de cancelación y repatriación.

25. El SIPN deberá estar en la capacidad de recibir consultas de prevalidación, procesar solicitudes de cancelación y de repatriación sobre líneas de telefonía móvil, para lo cual se mantendrá las mismas condiciones dispuestas en el pliego de condiciones del proceso de selección N°01-SUTEL-2012 y en la normativa regulatoria complementaria emitida por la SUTEL, tal y como se indica a continuación:

- Consultas de prevalidación.

Únicamente en forma posterior a una Solicitud de Generación y Entrega de NIP, el SIPN deberá permitir la realización de consultas mediante las cuales los operadores o proveedores receptores soliciten información específica de los requisitos para portar el número asociado al NIP generado, pero este proceso no necesariamente se convierte en una solicitud de portabilidad. Se debe incluir el número NIP como uno de los requerimientos de entrada para realizar una consulta de prevalidación. Asimismo, para el caso de portaciones múltiples se deberá incluir el número NIP grupal como requerimiento de entrada a dichas

consultas, lo anterior por cuanto se desconoce el número NIP individual que la ERPN asignaría a cada una de las líneas.

Las consultas de prevalidación incluirán la modalidad de pago del usuario (prepago o pospago). Asimismo deberá incluir la condición de subsidio de terminal.

Este tipo de consultas puede clasificarse en dos tipos:

1. Las que se resuelven de manera autónoma por el SIPN, como las siguientes:

a. Verificar, si existe solicitud de portación en curso respecto del mismo número telefónico.



Figura 2. Diagrama de flujo del proceso de consulta de prevalidación atendida de manera automática por el SIPN.

Tal como lo indica el diagrama:

i. El operador o proveedor de servicios receptor, procederá a enviar un mensaje de **consulta de prevalidación** al SIPN. Este mensaje debe requerir que el SIPN asigne un número de identificación de transacción.

ii. El SIPN responde al operador o proveedor receptor, con un mensaje de **respuesta a la consulta de prevalidación**. En el 95% de los casos el Sistema Integral de Portabilidad Numérica deberá enviar dicha respuesta al operador receptor en un lapso de tiempo no mayor a treinta (30) segundos desde el momento en que se ha solicitado su envío. En ningún momento este lapso de tiempo podrá ser mayor a un (1) minuto.

iii. Con base en la respuesta enviada por el SIPN, el operador receptor determinará si es o no posible portar el número telefónico solicitado.

2. Las que generan una transacción que pasa a través del SIPN y se redirigen al operador o proveedor donante, con el fin de requerir información que permita al operador o proveedor receptor validar la información aportada por el usuario final y prever la aprobación o denegación del trámite de portación, de

conformidad con cualquiera de las causas de rechazo establecidas en la presente resolución u otras que pudiesen ser acordadas por los proveedores u operadores miembros del CTPN.



Figura 3. Diagrama de flujo del proceso de consulta de prevalidación redirigida al operador o proveedor donante por medio del SIPN.

Tal como lo indica el diagrama:

- i. El operador o proveedor receptor envía un mensaje de **consulta de prevalidación** al SIPN.
- ii. El SIPN reenvía el mensaje de **consulta de prevalidación** hacia el respectivo operador o proveedor receptor. En el 95% de los casos el Sistema Integral de Portabilidad Numérica deberá reenviar dicha consulta al operador receptor en un lapso de tiempo no mayor a treinta (30) segundos desde el momento en que se ha solicitado su envío. En ningún momento este lapso de tiempo podrá ser mayor a un (1) minuto.
- iii. El operador donante analizará la consulta y generará la respuesta de manera que brinde al operador o proveedor receptor la información para validar los datos aportados por el usuario final y prever la aprobación o denegación del trámite de portación. El tiempo máximo de respuesta del operador donante no podrá exceder los 10 minutos.
- iv. El SIPN finaliza el proceso, reenviando el mensaje de **respuesta a la consulta de prevalidación** hacia el operador o proveedor receptor. En el 95% de los casos el Sistema Integral de Portabilidad Numérica deberá reenviar dicha respuesta al operador receptor en un lapso de tiempo no mayor a treinta (30) segundos desde el momento en que se ha solicitado su envío. En ningún momento este lapso de tiempo podrá ser mayor a un (1) minuto.
- v. En los casos en que se presenten problemas de comunicación entre el SIPN y el operador donante. Asimismo, se estará realizando un intento de reenvío cada minuto hasta tanto se determine la entrega de dicho mensaje, siendo que se efectuarán un máximo de 10 reintentos en total.

Lo anterior bajo el entendido de que el SLA 8 del pliego de condiciones correspondiente al período de 1 minuto establecido como "Tiempo para reenviar el mensaje de consulta de prevalidación al operador o proveedor donante", aplicaría exclusivamente para el escenario en que el enlace se encuentre en funcionamiento normal y no aplicaría para el caso en que se requiera realizar los reintentos indicados por causas ajenas a IECISA

Se define que en caso de que el mensaje no pueda ser entregado por parte del SIPN al operador donante en los 10 minutos establecidos, la consulta de prevalidación estaría expirando, por lo que el SIPN

deberá generar un mensaje de error informando al operador receptor de tal situación.

Asimismo se establece que el tiempo de respuesta del operador donante (de 10 minutos) será contabilizado a partir del momento en que éste haya recibido efectivamente la consulta de prevalidación.

Los parámetros de entrada de las consultas de prevalidación y el contenido de la respuesta que deberá enviar el operador o proveedor donante tanto hacia la ERPN como hacia el operador o proveedor receptor serán las indicadas a continuación:

En todo caso, el estudio de prevalidación comprende un análisis integral por cada solicitud, de las diferentes causas de rechazo. De seguido se detallan los parámetros de entrada y salida de dichas consultas:

Parámetros de entrada:

- a. Nombre del cliente
- b. Tipo de documento de identidad y número de identificación**
- c. NIP
- d. Número telefónico
- e. Operador donante

(Así reformado el aparte "parámetros de entrada", anterior mediante resolución RCS-033 del 25 de febrero de 2015)

Parámetros de salida:

Proceso Automático:

i. Se analizará si el número telefónico que desea ser portado pertenece al mismo operador receptor (Se espera una respuesta de tipo SI/NO).

ii. Se analizará si el número telefónico no corresponde a ningún abonado. En el caso de que la solicitud haya iniciado y por lo tanto se ha recibido el NIP en el número (línea) del solicitante, ésta razón de rechazo no será válida. (Se espera una respuesta de tipo SI/NO).

iii. Se verificará si se solicitó la portación del MSISDN mediante otra solicitud aun no cumplida (Se espera una respuesta de tipo SI/NO).

iv. Se evaluará si el MSISDN no está activo en la red donante porque ya ha sido portado a otra red. (Se espera una respuesta de tipo SI/NO).

v. Se evaluará el número de portación efectuadas por el usuario en el plazo de un año calendario (enero a diciembre) con el fin de evitar que se realicen más de cinco portaciones anuales.

(Así reformado el aparte "parámetros de salida" anterior mediante resolución RCS-033 del 25 de febrero de 2015)

Proceso Manual:

i. Se analizará si existe una coincidencia total entre el nombre o razón social del solicitante proporcionado por el cliente y el nombre o razón social del solicitante indicado en la cédula de identidad, el pasaporte, cédulas de residencia, o certificación de personería jurídica. Entiéndase coincidencia total, para el caso de personas físicas, como el hecho de que tanto el(los) nombre(s) como el(los) apellido(s) sean iguales a los presentados en el documento de identificación aportado. Para que exista una coincidencia total, en el caso de personas jurídicas; la razón social debe ser igual a la establecida en la certificación de personería jurídica. Lo anterior con la excepción de que esta no coincidencia total se deba a la existencia de errores de tipo ortográficos, tipográficos o de digitación, supuestos en los cuales prevalecerá la equivalencia demostrada en el número de identificación indicado en la cédula de identidad, pasaporte o certificación de persona jurídica. (Se espera una respuesta del tipo SI y en los casos negativos se indicará el nombre registrado por el operador o proveedor donante).

En todo caso, se aplicará el siguiente orden de validación:

Primero se evaluará la coincidencia en el número de cédula, seguidamente el primero y segundo apellido; y finalmente el primer nombre.

ii. Se analiza si el número telefónico se encuentra suspendido por falta de pago o en liquidación contable (Se espera una respuesta de tipo SI/NO).

iii. Se analizará si el número telefónico se encuentra asociado a un plan con terminal subsidiado (Se espera una respuesta de tipo SI/NO)

(Así reformado el aparte "proceso manual" anterior mediante resolución RCS-033 del 25 de febrero de 2015)

• Cancelación de la portación.

Es el proceso mediante el cual se cancela una solicitud de portación que haya sido aceptada por el operador o proveedor donante y que aún esté pendiente de activación.

La funcionalidad de cancelación de un proceso de portación está restringida al uso exclusivo de SUTEL. Por lo tanto, el SIPN deberá asegurar que sus sistemas permitan la funcionalidad de cancelación de una solicitud de portación y que el acceso a dicha función esté limitado exclusivamente a la SUTEL cuando sea necesario por razones de interés público.

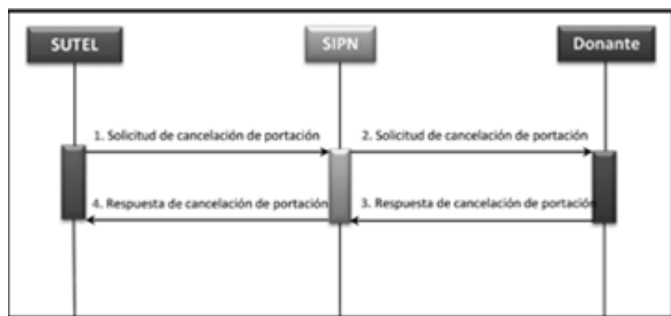


Figura 4. Diagrama de flujo del proceso de cancelación de la portación.

Tal como lo indica el diagrama:

- i. La SUTEL envía un mensaje de **solicitud de cancelación** de la portación al SIPN, por los medios idóneos que ambos definan. Este mensaje puede ser enviado luego de que el SIPN ha reenviado la solicitud de portación al operador o proveedor donante, pero antes de que la portación sea activada.
- ii. El SIPN validará la solicitud de cancelación de portación y la reenviará como un mensaje de **solicitud de cancelación de portación** hacia el operador o proveedor donante.
- iii. El operador donante validará el mensaje **solicitud de cancelación** de portación y responderá en un plazo máximo de 10 minutos con un mensaje de respuesta de cancelación de portación hacia el SIPN.
- iv. El SIPN finaliza el proceso, generando el mensaje de **respuesta de cancelación de portación** hacia la SUTEL, por los medios idóneos que ambos definan.

• Repatriación de un número.

Es el proceso mediante el cual un usuario que ha sido portado decide finalizar su relación contractual con el operador o proveedor donde el número portado esté activo (último operador o proveedor receptor), o que dichos servicios sean finalizados por causas fortuitas (muerte del suscriptor) o debido a la liquidación o suspensión definitiva del servicio por falta de pago. Para tales efectos, al detectarse la inactividad de una línea telefónica portada durante un período de 8 meses; el operador o proveedor donde el número portado esté activo deberá generar una solicitud de repatriación de número hacia el SIPN.

El SIPN validará la solicitud del operador o proveedor receptor, posteriormente identificará el proveedor que originalmente era poseedor del recurso numérico asignado y por último devolverá ese número a dicho operador o proveedor. La siguiente figura describe el proceso de repatriación de número:



Figura 5. Diagrama de flujo del proceso repatriación de un número portado.

Tal como lo indica el diagrama:

- i. Al detectarse la inactividad de una línea telefónica portada durante un período de 8 meses, el operador o proveedor de servicios actual, deberá proceder a enviar un mensaje de **solicitud de repatriación de número** al SIPN. Este mensaje debe requerir que el SIPN asigne un número de identificación de transacción.
- ii. El SIPN responde al operador o proveedor receptor, con un mensaje de **respuesta de repatriación de número**.
- iii. Si la respuesta enviada por el SIPN es válida, el SIPN deberá enviar en la ventana de cambio, dentro del mensaje **difusión de la activación de portación** el archivo "números portados repatriados" específico para cada operador, de acuerdo con el punto 2.5.3.1.5.
- iv. El SIPN actualizará la base de datos de números portados, para indicar que el número repatriado ya no se encuentra portado.

H. Disposiciones liquidación de interconexión en escenarios de portabilidad numérica.

26. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones (en adelante OPS) con recursos de numeración asignados por la SUTEL son responsables y obligados por Ley de hacer cumplir el derecho a la portabilidad numérica de los usuarios finales de telecomunicaciones, al amparo del numeral 45, incisos 2 y 17 de la Ley N° 8642 y el artículo 29 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (publicado en *La Gaceta* N° 72 del 15 de abril del 2010).

27. Los OPS móviles con recursos de numeración asignado tienen la completa obligación de brindar el servicio de portabilidad numérica, lo cual conlleva entre otros, la adecuación de los sistemas de activación y aprovisionamiento de clientes, sistemas de atención al cliente (CRM), los sistemas OSS/BSS, los sistemas de facturación/tarifación, sistemas de gestión y almacenamiento de numeración.

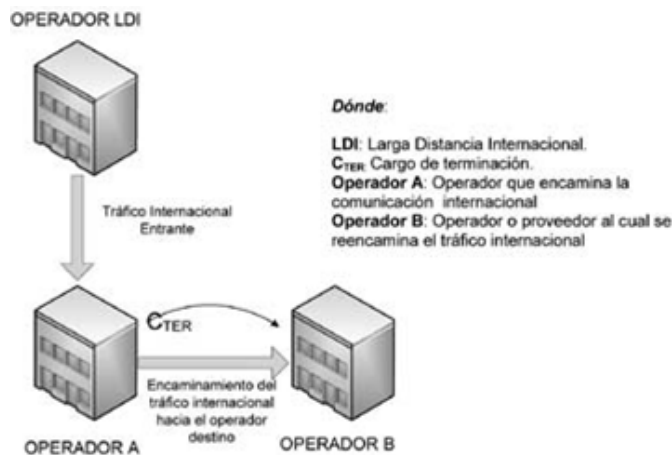
28. Para efectos de liquidación ante posibles cargos derivados de los procesos de interconexión que pudieran darse durante la operación bajo el esquema de portabilidad numérica, los OPS deberán garantizar la implementación del esquema de "liquidación en cascada", el cual parte del hecho del establecimiento de liquidaciones independientes por cada punto de interconexión entre los operadores o proveedores que transite una determinada comunicación. Por ejemplo en el caso de una comunicación originada en un operador A que envía tráfico hacia un operador destino C pasando por un operador intermedio B, se deberán de efectuar liquidaciones en los segmentos Operador A-Operador B y Operador B- Operador C, con base en los cargos de interconexión establecidos en los

contratos entre operadores, sin que tenga que necesariamente tenga que existir un contrato A-B-C o A-C.

29. Los OPS deberán garantizar que todas las comunicaciones internacionales dirigidas a números portados sean enrutadas adecuadamente a su destino, haciendo uso del esquema Onward Routing (OR). Para garantizar el cumplimiento de lo anterior, se establece el siguiente esquema para el enrutamiento del tráfico internacional dirigido a números portados:

• **Encaminamiento de tráfico internacional dirigido hacia números portados**

30. Las comunicaciones internacionales dirigidas a números portados serán enrutadas adecuadamente a su destino haciendo uso del esquema Onward Routing (OR). Bajo este modelo la llamada internacional recibida por el operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones nacional y dirigida a un número portado, deberá ser re-encaminada (re-enrutada) por éste, al operador o proveedor nacional destino (operador o proveedor receptor del número portado en el esquema de portabilidad numérica). Para permitir el adecuado encaminamiento del tráfico al operador o proveedor destino, el operador o proveedor que recibe en primera instancia la comunicación internacional, deberá pagar al operador o proveedor a quién reencamine la comunicación (de conformidad con el esquema de liquidación en cascada), el cargo acordado entre las partes en su contrato de acceso e interconexión (o fijado por la SUTEL mediante una orden de interconexión) correspondiente a la terminación de tráfico. No existirán otros cargos asociados al encaminamiento de tráfico internacional dirigido hacia números portados. Lo anterior se detalla en el siguiente esquema:



31. Para aquellos escenarios en donde se requiera encaminar una llamada originada desde un operador o proveedor de servicios de telefonía fija y troncalizada hacia un número portado, los OPS de telefonía fija y troncalizada con recursos de numeración asignados deberán aplicar el esquema Onward Routing o bien, actualizar sus tablas de enrutamiento a partir de la base de datos de números portados, la cual podrá ser accedida de manera gratuita y no discriminatoria mediante por parte de todos los operadores de telefonía fija y troncalizada previa autorización expresa por parte de la SUTEL a través de una conexión VPN con las plataformas del SIPN(Sistema Integral de Portabilidad Numérica) implementado por la ERPN, todo a fin de garantizar el correcto enrutamiento de comunicaciones hacia números portados; tal y como se describe a continuación:

Opción 1: Encaminamiento de tráfico local originado en servicios de telefonía fija y troncalizada, con destino a números portados, mediante el esquema Onward Routing

32. Las comunicaciones originadas en operadores y proveedores de servicios de telefonía fija y troncalizada con recurso numérico otorgado, deberán asegurar su correcto enrutamiento hacia números portados haciendo uso del esquema de encaminamiento Onward Routing (OR). En este esquema el operador o proveedor que origina la comunicación hacia un número portado, la encamina (enruta) hacia el operador o proveedor al cual originalmente se le otorgó el recurso numérico (operador o proveedor donante en el esquema de portabilidad numérica). Este operador, al recibir la comunicación, la re-encamina (re-enruta) al operador o proveedor destino (operador o proveedor receptor en el esquema de portabilidad numérica).

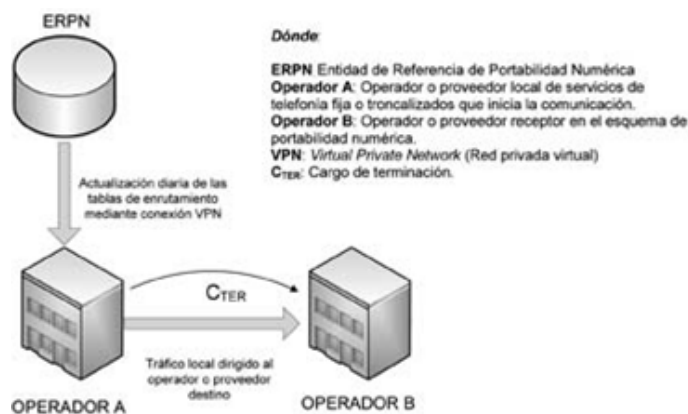
33. El operador o proveedor de servicios de telefonía fija y troncalizada, deberá pagar al operador donante, el cual está obligado a re-encaminar el tráfico, el cargo de terminación más el cargo de transporte (o tránsito) (CTER + CTRAN) suscrito entre las partes en su contrato de acceso e interconexión (o fijado por la SUTEL mediante una orden de interconexión). El operador o proveedor donante deberá pagar al operador o proveedor receptor el cargo de terminación suscrito entre las partes en su contrato de acceso e interconexión (o fijado por la SUTEL mediante una orden de interconexión), de acuerdo con lo que se detalla en la siguiente figura:



Opción 2: Encaminamiento de tráfico local originado en servicios de telefonía fija y troncalizada, con destino a números portados, mediante el acceso a la base de datos de números portados a través de acceso por VPN.

34. Aquellos OPS de telefonía fija y troncalizada que opten por actualizar sus tablas de enrutamiento a partir de la base de datos de números portados, obtenida a través de una conexión VPN con el SIPN, deberán gestionar ante la SUTEL dicho acceso, debiendo para ello firmar un Acuerdo de Confidencialidad con la SUTEL como administradora del recurso numérico. Para cumplir con lo anterior, la ERPN seleccionada habilitará el citado acceso VPN de manera gratuita, quedando a cargo de cada operador y proveedor de servicios de telefonía fija y troncalizada cubrir los costos asociados con la conectividad e implementación del túnel VPN, los equipos y software que requiera para estos fines, así como lo relacionado con las modificaciones y ajustes a lo interno de sus redes para garantizar la actualización de sus tablas de enrutamiento. Bajo este esquema, los OPS de telefonía fija y troncalizada deberán enrutar las comunicaciones directamente hacia el operador o proveedor receptor en el esquema de portabilidad numérica. El operador o proveedor que origina el tráfico deberá pagar al operador o proveedor receptor en el esquema de portabilidad numérica el cargo de terminación suscrito entre las partes en su contrato de acceso e interconexión (o fijado por la SUTEL mediante una orden de interconexión).

35. Los OPS deberán actualizar con una periodicidad mínima de 24 horas sus tablas de enrutamiento, a partir de la base de datos de números portados obtenida a través del acceso mediante VPN que tendrá a disposición la ERPN seleccionada.



36. Los esquemas descritos anteriormente de ninguna forma modifican o alteran las condiciones técnicas, económicas y jurídicas pactadas entre las partes en los contratos de acceso e interconexión.

37. Los OPS con recursos de numeración asignados sólo podrán utilizar el esquema ACQ para el enrutamiento de las comunicaciones, con la excepción de las comunicaciones internacionales entrantes las cuales mantendrán el esquema OR.

38. Establecer como obligación por parte de terceros que requieran acceso a la base de datos de portabilidad numérica, firmar un contrato de confidencialidad con el CTPN, de manera que únicamente puedan utilizar dicha información para fines de enrutar adecuadamente el tráfico con destino a números portados y en términos de verificación de cobro en caso de que realicen el enrutamiento a través del esquema Onward Routing.

39. Indicar a los operadores y proveedores miembros del CTPN en que el tráfico internacional recibido directamente por otros operadores y proveedores de (caso de proveedores de telefonía IP) y que sea enrutado por el método de Onward Routing al operador poseedor original del recurso numérico con el fin de que este último lo reencamine a su destino final haciendo uso del modelo All Call Query, deberá recibir el mismo tratamiento propuesto mediante el método de pago de liquidación en cascada pero deberá tipificarse como tráfico de origen internacional.

40. Operadores Móviles Virtuales, deberán adaptarse al método de liquidación de encaminamiento de tráfico hacia números portados que en su momento determine su operador host.

41. La SUTEL ante la recepción de solicitud formal, valorará la entrega de la información con la base de datos de números portados del SIPN a los operadores y proveedores que cuenten con un título habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, así como a los proveedores de Larga Distancia Internacional (LDI), así como empresas de entrega de mensajería internacionales y demás agentes responsables del enrutamiento de comunicaciones desde el exterior, con el único fin de no obstaculizar las comunicaciones dirigidas desde el extranjero hacia números portados dentro del territorio costarricense.

42. Los OPS deberán firmar contratos de confidencialidad con la SUTEL de manera que se garantice la confidencialidad y propiedad de la información de la base de datos de números portados. De esta

manera la ERPN seleccionada deberá conceder el acceso a la base de datos de números portados únicamente a las partes autorizadas por la SUTEL. Únicamente la SUTEL podrá conceder o retirar las autorizaciones de acceso. De esta forma, la información de la base de datos de números portados no deberá ser utilizada, vendida, prestada, alquilada, transferida ni cedida a partes no autorizadas.

I. Otras consideraciones sobre los procesos de portabilidad numérica.

43. La ERPN deberá generar una advertencia cuando se detecta que un mismo usuario (sea persona física o jurídica) supera una cantidad de cinco (5) portaciones en un periodo de un mes. Dicha alerta debe ser remitida vía correo electrónico tanto al operador receptor como al donante.

44. En caso de conflicto en los trámites de portabilidad numérica los operadores y proveedores deberán utilizar el procedimiento para la atención de problemas técnicos (Grupo de Apoyo Técnico, GAT) y administrativos (Grupo de Apoyo Administrativo, GAA) en procesos de portabilidad numérica, de acuerdo con lo dispuesto por la SUTEL por medio de la RCS- 334-2013.

(Así reformado el inciso anterior mediante resolución RCS-033 del 25 de febrero de 2015)

45. Para los casos de trámites de portabilidad numérica, el operador o proveedor donante se encuentra obligado a mantener el servicio con el usuario, hasta el momento de la ventana de cambio. El pago de la deuda por permanencia mínima no implica necesariamente la rescisión del contrato y la interrupción del servicio, de manera que los usuarios que cancelan su deuda asociada con el subsidio del terminal puedan mantenerse utilizando el servicio suscrito, para poder ejercer su derecho a la portabilidad numérica.

46. Los operadores y proveedores miembros del CTPN deberán tomar las acciones necesarias para que cada operador bloquee las recargas dirigidas hacia números que han sido portados hacia otros operadores (port out's).

47. Siempre que se eleve al GAA o al GAT algún problema que restrinja la posibilidad de un usuario a ejercer su derecho a la portabilidad numérica, el operador que ocasiona la posible afectación debe presentar un reporte con los pormenores de la situación presentada. Para estos efectos, el horario de funcionamiento del GAA y el GAT será desde las 8:00 horas hasta las 16:00 horas de lunes a viernes, con excepción de días feriados e inhábiles.

(Así reformado el inciso anterior mediante resolución RCS-033 del 25 de febrero de 2015)

48. Se permitirá, de manera excepcional, que los clientes empresariales puedan definir la fecha en que requieren realizar la portación, considerando un plazo no mayor a 5 días hábiles después de realizada la solicitud de portación.

49. El mensaje de notificación de cancelación de una portación debe enviarse tanto al operador o proveedor donante como al operador o proveedor receptor.

50. Con la finalidad de solucionar la generación de bucles asociados a posibles problemas de interoperabilidad durante el proceso de portabilidad numérica, el operador o proveedor que detecte dicho inconveniente debe, a la mayor brevedad, utilizar una grabación corta estandarizada puesta a disposición por la SUTEL, para luego proceder a finalizar la llamada. El primer operador que detecte la condición de bucle utilizará la locución indicada.

51. Definir la siguiente lista de atributos mínimos a incluir en las solicitudes dentro de los Grupos de Apoyo de los Operadores:

Grupo de Apoyo	Tipología	Número Telefónico	Fecha y hora	ID Proceso	Pantalla con mensaje de rechazo	Datos de la Identificación
GAA	Rechazo por suspensión temporal o liquidación contable del servicio telefónico	X	X	X	X	N/A
	Rechazo por la existencia de un contrato vigente con terminal subsidiado	X	X	X	X	N/A
	Rechazo por Titularidad	X	X	X	opcional	X
GAT	Problema en recepción de NIP	X	X	X	N/A	N/A
	Problema entre ERPN y el Sistema de Portabilidad del Operador	X	X	X	X (Pantalla de Portaflow)	N/A
	Otros	X	X	opcional	N/A	N/A

(Así reformado la tabla anterior mediante resolución RCS-033 del 25 de febrero de 2015)

52. Con el fin de cumplir con lo establecido en la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos personas, todos los datos (números de teléfono, nombres, identificadores, y demás información) deberán ser cifrados con normas equivalentes o superiores a AES, utilizando un nivel de encriptación igual o superior a 256 bits. La ERPN debe garantizar que el cifrado de datos se utilice tanto en el contenido de las comunicaciones como en el almacenamiento de la base de datos.

53. Con el fin de apoyar al Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD) en el ejercicio de sus competencias y potestades legales, se le autoriza a este Instituto el acceso a la base de datos de números portados.

54. Con el fin de facilitar la realización de los rastreos e intervenciones telefónicas, su autoriza a las autoridades públicas competentes en materia de intervención y rastreo de comunicaciones, el acceso a la base de datos de números portados.

(Así reformado el inciso anterior mediante resolución RCS-033 del 25 de febrero de 2015)

55. La Sutel valorará aquellas solicitudes realizadas por terceros distintos a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con título habilitante de telefonía en Costa Rica, que requieran el acceso a la base de datos de los números portados.

(Así reformado el inciso anterior mediante resolución RCS-033 del 25 de febrero de 2015)

56. Revocar las resoluciones RCS-090-2011, RCS-274-2011, RCS-140-2012, RCS-303-2012, RCS-208-2013, RCS-265-2013, RCS-178-2013, RCS-266-2013, RCS-293-2013; con el fin de ajustar y actualizar los procedimientos de implementación y de operación del SIPN en portabilidad numérica móvil a la realidad de la portabilidad numérica del país en relación con el comportamiento que han tenido los usuarios, así como evitar que las normativas dictadas por el Consejo de la SUTEL contengan normas que resulten repetitivas o contradictorias.

Notifíquese y publíquese.

La anterior transcripción se realiza a efectos de comunicar el acuerdo citado adoptado por el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

[Ficha artículo](#)

Fecha de generación: 29/08/2019 04:16:32 p.m.

[Ir al principio del documento](#)