6515-SUTEL-SCS-2013

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 sus órganos desconcentrados, me permito comunicarle(s) que en sesión ordinaria N° 066-2013, celebrada el 11 de diciembre del 2013, mediante acuerdo 017-066-2013, de las 11:45 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-334-2013

"PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PROBLEMAS TECNICOS Y ADMINISTRATIVOS EN PROCESOS DE PORTABILIDAD NUMERICA"

EXPEDIENTE OT-0021-2012

RESULTANDO

1. Que mediante Resolución RCS-090-2011 del 04 de mayo del 2011, se 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 está 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".*

2. Que según esta misma resolución RCS-090-2011, se estableció 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.

3. Que mediante resolución RCS-274-2011 del 14 de diciembre de 2011 se estableció: "*Que 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"*

4. Que en la misma resolución se estableció que los sistemas troncalizados que cuenten con recursos numéricos, aplicarán el esquema "Onward Routing" como solución temporal para los 12 meses naturales posteriores a la puesta en operación de la entidad de referencia. En todo caso una vez cumplido este plazo, todas las redes de telefonía a nivel nacional deberán implementar el esquema "All Call Query".

5. Que en la citada resolución, 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 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 se destacan los siguientes:

a. 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.
b. Proponer alternativas para el desarrollo y mejora de las condiciones y servicios asociados con la portabilidad numérica en Costa Rica.
c. Sugerir lineamientos para asegurar el cumplimiento del marco legal y demás disposiciones regulatorias relacionadas con la portabilidad numérica.
d. Generar recomendaciones sobre cualquier otra actividad relacionada con la implementación, operación y mejora de la portabilidad numérica.

6. 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 quien emita la resolución final de conformidad con lo establecido en el artículo 73 inciso f) de la Ley N° 7593.

7. Que mediante resolución RCS-140-2012 se estableció el *"Modelo para la asignación y distribución de costos para la implementación y operación de la entidad de referencia de la portabilidad numérica*" la cual fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°99 del miércoles 23 de mayo del 2012.

8. La Contraloría General de la República mediante oficio 12289 DCA-2727 del 14 de noviembre de 2012, consideró que desde la óptica jurídica resulta procedente el proceso de selección implementado por la SUTEL en conjunto con los operadores y proveedores miembros del CTPN para la selección de la ERPN, así como el rol de facilitador y mediador ejercido por la Superintendencia a lo largo del proceso.

9. Que el Consejo de la SUTEL mediante resolución RCS-020-2013 tomado en la sesión 05-2013, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 inciso f) de la Ley 7593 y los lineamientos de gobernanza del CTPN, resolvió la controversia existente entre los operadores y proveedores miembros del CTPN, seleccionando a la empresa 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.

10. El CTPN mediante la sesión ordinaria N°21 del 28 de noviembre de 2013 analizó ampliamente lo relacionado al establecimiento a lo interno de los operadores y proveedores junto con la SUTEL de un procedimiento para la atención de problemas técnicos y administrativos que se pueden presentar dentro de los procesos de portabilidad numérica.

11. El Consejo de la SUTEL en la sesión 066-2013, analizó y discutió amplia e íntegramente el proyecto de resolución presentado por parte de la Dirección General de Calidad, destacando aspectos de suma importancia para la correcta implementación del derecho a la portabilidad numérica y la oportuna atención de los usuarios, aspectos que se encuentran incorporados en la presente resolución.

12. Dentro de los aspectos discutidos en la citada sesión del Consejo se encuentra la necesidad de implementar un procedimiento que permita darle celeridad a la solución de los inconvenientes que se puedan presentar entre los operadores dentro de los procesos de portabilidad numérica, para garantizar de esta manera el efectivo ejercicio por parte de los usuarios del derecho a la portabilidad.

13. En la misma sesión se indicó que la solución a los problemas técnicos y administrativos que se dé entre los operadores producto de la portabilidad numérica debe ser atendida en un plazo no

mayor a los tres días de iniciado el trámite de portación a fin de no entorpecer los procesos debidamente establecidos e incidir de una manera negativa en la imagen del proceso de portabilidad numérica instruido por esta Superintendencia.

CONSIDERANDO

I. 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.

II. 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.

III. 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),

IV. 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."*

V. 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.".*

VI. El artículo 60 incisos c) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos establece dentro de las obligaciones fundamentales de la SUTEL, el promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones así como la introducción de nuevas tecnologías.

VII. Por su parte el inciso d) del artículo anteriormente citado, establece que la SUTEL se encuentra en la obligación de garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.

VIII. Asimismo en su inciso e) dispone que le corresponde a la SUTEL velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de los servicios de telecomunicaciones.

IX. Adicionalmente en el inciso g) del citado artículo, establece dentro de las obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones: *"Controlar y comprobar el uso*

eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales y ***los recursos de numeración****, conforme a los planes respectivos".*

X. El artículo 73 inciso a) del mismo cuerpo normativo establece dentro de las Funciones del Consejo de la SUTEL: "*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, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política".*

XI. Por su parte el citado artículo en su inciso f) dispone que dentro de las obligaciones del Consejo de la SUTEL se encuentran "*Resolver los conflictos que se originen en la aplicación del marco regulatorio de las telecomunicaciones y que puedan sobrevenir entre los distintos operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como entre operadores y entre proveedores".*

XII. Asimismo el mismo artículo en su inciso J) establece "*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…"*

XIII. 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 8 establece la libertad que tienen los usuarios para el establecimiento de las comunicaciones y señala "*todo servicio, será brindado a los clientes o usuarios por parte del operador u operador sin restricción alguna para el acceso a las distintas redes de telecomunicaciones*"

XIV. Este mismo cuerpo normativo 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".*

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

XVI. Que adicionalmente, el supra citado numeral establece lo siguiente: "*De conformidad con el artículo 60 de la Ley 7593, le corresponde a SUTEL controlar y comprobar el uso eficiente de los recursos de numeración, por lo que este Ente Regulador administrará la portabilidad numérica."*

XVII. Que el artículo 43 del Reglamente al Régimen de Protección al Usuario Final establece: "*Todos los operadores o prestadores de servicios de telecomunicaciones en modalidad prepago tienen la obligación de llevar un registro con la información básica de sus clientes. Incluyendo al menos pero son limitarse, nombre, cédula de identidad vigente, documento equivalente o pasaporte a los extranjeros, dirección exacta, número telefónico de referencia o correo alternativo…".*

XVIII. 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."*

XIX. 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."

XX. Que el consultor internacional IMOBIX en su informe N° 1 del mes de diciembre de 2011, estableció que el proceso de portabilidad numérica: *"Las razones de rechazo de una solicitud deben ser mínimas para que el proceso sea aceptable por los usuarios y al mismo tiempo se proteja a los operadores y a los usuarios de riesgos tales como el robo de identidad*'.

XXI. Que los procedimientos sumarísimos según la doctrina se entienden como aquellos en donde se encuentran una mayor limitación a todas las formas procesales, siendo que su ámbito de aplicación se circunscribe al análisis de cuestiones de urgencia propia del objeto de estudio.

XXII. Que el proceso sumarísimo es un proceso de conocimiento pleno, en el cual agota su tratamiento en la decisión del conflicto, su factor predominante es la celeridad en la decisión, de modo que los trámites se deben disminuir al mínimo indispensable, por lo que su conocimiento se limita única a temas de menor cuantía o una mayor sencillez, por lo que su aplicación resulta oportuna para la atención de problemas vinculados al correcto desarrollo de la portabilidad numérica.

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 No 35187-MINAET, el Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios publicado en la Gaceta No 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:

"PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PROBLEMAS TECNICOS Y ADMINISTRATIVOS EN PROCESOS DE PORTABILIDAD NUMERICA"

1. Se conforma el *"Órgano de Resolución de Problemas Técnicos y Administrativos de la SUTEL"*, el cual será establecido de manera unipersonal con el fin de cumplir con el presente procedimiento para la atención de los problemas técnicos y administrativos que se presenten durante los procesos de portabilidad numérica.

2. Dentro de las potestades que posee el presente Órgano, se encuentran validar las causas que generan un rechazo del trámite de portación, iniciar el trámite de portación, requerir la actualización de la base de datos de Portabilidad Numérica, elevar al Consejo de la SUTEL una recomendación del inicio de un procedimiento ordinario sancionatorio por supuesto incumplimiento de las indicaciones de la SUTEL; prácticas dilatorias, obstaculizar, o utilizar la portabilidad para fines que afecten la competencia del mercado o el ejercicio libre del derecho a la portabilidad numérica.

3. Dentro de los problemas técnicos y administrativos a ser resueltos por medio del presente procedimiento se encuentran:

    1. **Problemas administrativos**

a. La no coincidencia del nombre del solicitante del trámite de portación con el nombre del titular de la línea telefónica postpago.
b. El número telefónico se encuentra en suspensión o en liquidación contable.
c. Que en el plazo de 5 días hábiles dentro del proceso de portación se haya realizado el pago por parte del usuario de la cancelación asociada al subsidio del terminal y el operador donante no haya actualizado su registro impidiendo el trámite de portabilidad.
d. Problemas con el cumplimiento de los temporizadores de los flujos dentro de la Portabilidad Numérica.
e. No hay respuesta de la consulta de prevalidación por parte del operador donante.

2. Problemas técnicos

f. Falla parcial en un servicio portado.
g. Falla total de un servicio portado.
h. Problemas de sincronización con la Base de Datos de Portabilidad Numérica (siglas en inglés NPDB) imputable a los operadores o imputable a IECISA por la no generación de archivo.
i. Servicios aprovisionados en las 2 redes.

4. Para los problemas administrativos descritos en los apartados 1a), 1b) y 1c) se aplicará el siguiente procedimiento:

i. El operador donante envía al operador receptor a través del SIPN desarrollado por IECISA, la confirmación del rechazo del trámite de portación junto con la causal de rechazo asociada.
ii. Si el operador receptor considera que la causa de rechazo es injustificada o errónea, contará con un periodo de tiempo de 24 horas a partir de la notificación del rechazo para comunicarse con el Grupo de Apoyo Administrativo del operador donante a fin de que éste último exponga su respectiva justificación y prueba correspondiente, con la finalidad de que ambas partes pueden brindarle solución al problema presentado.
iii. Si en el plazo de 24 horas aludido en el punto anterior las partes no obtienen una solución satisfactoria al problema presentado, el operador receptor remitirá un correo a la SUTEL para que el *"Órgano de Resolución de Problemas Técnicos y Administrativos de la SUTEL"* -en adelante Órgano-, proceda en el plazo de 24 horas a brindar una solución definitiva al problema. Dicho correo debe incluir copia al Grupo de Apoyo del operador donante para que este cuente con el derecho a la defensa y pueda en el plazo indicado remitir las pruebas que considere necesario.
iv. El citado Órgano de La SUTEL podrá solicitar que se realice el trámite de portabilidad o avalar las causas de cancelación del trámite como tal, lo cual será comunicado a los operadores y/o proveedores parte involucrados y a IECISA.

5. En lo que respecta al punto 1d) se aplicará lo indicado a continuación:

i. Si el operador ya sea donante o receptor no recibe respuesta a cualquiera de los mensajes dentro del proceso de portación, el operador afectado deberá generar un tiquete de incidencia o realizar una llamada telefónica a través de la mesa de ayuda (ASUR) de IECISA.

ii. Una vez recibido el informe de IECISA indicando que el problema corresponde a uno de los operadores, el operador afectado deberá comunicarse a través de sus Grupos de Apoyo Técnico (GAT), con su contraparte respectiva a fin de determinar el origen de la falla.

iii. Si en el plazo de 24 horas las partes no obtienen una solución satisfactoria al problema presentado, el operador afectado remitirá un correo a la SUTEL a fin de que el Órgano proceda en el plazo de 24 horas hábiles a brindar una solución definitiva al problema.

iv. El Órgano de La SUTEL podrá solicitar que se realice el trámite de portabilidad o avalar las causas de la cancelación del trámite como tal, lo cual será comunicado a los operadores y/o proveedores parte involucrados y a IECISA.

6. En lo que respecta al punto 1e) se aplicará lo indicado a continuación:

En el caso que se requiera una respuesta automática por parte del SIPN.

i. Si el operador receptor no recibe la respuesta a la consulta de prevalidación en un plazo máximo de un (1) minuto, deberá generar un tiquete de incidencia o realizar una llamada telefónica a través de la mesa de ayuda (ASUR) de IECISA.

ii. Indistintamente de la alternativa de atención (vía ticket o llamada telefónica), IECISA deberá atender y solucionar el incidente presentado en un plazo máximo de 30 minutos.

iii. Una vez recibido el informe de IECISA en el que se indique que el problema presentado es atribuible a alguno de los otros operadores, el operador receptor remitirá un correo a la SUTEL a fin de que el Órgano, proceda en el plazo de 24 horas hábiles a brindar una solución definitiva al problema.

iv. En dicha resolución el Órgano determinará la procedencia o no del envío de la consulta de prevalidación solicitada.

En el caso que se requiera una respuesta a la consulta de prevalidación por parte del operador donante.

v. Si el operador receptor no recibe la respuesta a la consulta de prevalidación en un plazo máximo de doce (12) minutos, deberá comunicarse con el Grupo de Apoyo Administrativo del operador donante a fin de realizar un diagnóstico en conjunto de la falla presentada.

vi. En caso de que los operadores determinen que el problema presentado es atribuible a una falla en el envío o recepción del mensaje por parte de IECISA, el operador receptor deberá generar un tiquete de incidencia o realizar una llamada telefónica a través de la mesa de ayuda (ASUR) de IECISA.

vii. Indistintamente de la alternativa de atención (vía ticket o llamada telefónica), IECISA deberá atender y solucionar el incidente presentado en un plazo máximo de 30 minutos.

viii. En caso de que la incidencia presentada no sea resuelta de forma satisfactoria por IECISA o por el operador donante, se dispondrá de un plazo máximo de 24 horas para que las partes involucradas procedan con la solución del inconveniente presentado.

ix. Si en el plazo de 24 horas aludido en el punto anterior las partes no obtienen una solución satisfactoria al problema presentado, el operador receptor remitirá un correo a la SUTEL a fin de Órgano proceda en el plazo de 24 horas hábiles a brindar una solución definitiva al problema.

x. En dicha resolución el Órgano determinará la procedencia o no del envío de la consulta de prevalidación solicitada.

7. En relación con los problemas descritos en los apartados 2f) y 2g) se aplicará lo indicado a continuación:

i. El operador receptor deberá brindar solución al problema presentado en un plazo máximo de 1 hora, a partir del momento en que el usuario interponga la reclamación y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

ii. En caso de no presentarse solución alguna, la SUTEL en un plazo de 24 horas a partir de la interposición del problema por parte del usuario, procederá a emitir un informe de conformidad a lo dispuesto en el artículo 49 del Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios.

8. En relación con el problema descrito en el apartado 2h) se aplicará lo indicado a continuación:

En caso de que el problema sea atribuible a IECISA:

i. En caso de que los operadores determinen que el problema presentado es atribuible a una falla en el envío del archivo de números portados por parte de IECISA, el operador u operadores afectados deberán generar un tiquete de incidencia o realizar una llamada telefónica a través de la mesa de ayuda (ASUR) de IECISA.

ii. Una vez recibido el informe por parte de IECISA, en el que se determine que el problema presentado es atribuible a una falla en la sincronización de la base de datos de números portados por parte de cualquiera de los operadores o proveedores, los operadores afectados deberán comunicarse a través de sus Grupos de Apoyo Técnico (GAT), con el fin de determinar el origen de la falla.

iii. El operador o los operadores que no hayan sincronizado debidamente sus bases de datos, deberán proceder con la actualización correspondiente en un plazo máximo de 1 hora, de manera que no se afecte la prestación a servicios al usuario según el período de interrupción máximo definido en la RCS-274-2011.

9. En relación con el problema descrito en el apartado 2i) se aplicará lo indicado a continuación:

i. Una vez que alguno de los operadores detecte un doble aprovisionamiento, los Grupos de Apoyo Técnico de los operadores deberán determinar la causa del problema y brindar una solución en un plazo de 24 horas.

ii. En caso de no presentarse solución alguna, la SUTEL en un plazo de 24 horas posterior al momento en que los operadores pongan en conocimiento al regulador de dicha situación, emitirá una resolución en la que se indica en cuál de las redes se encuentra aprovisionado de manera incorrecta el número y que se proceda de manera inmediata con el adecuado aprovisionamiento del número.

10. Todas las resoluciones que emita el Órgano serán objeto de los recursos ordinarios y extraordinarios dispuestos en la Ley General de la Administración Pública.

11. Con el fin de reaccionar con la celeridad requerida para la atención de los problemas técnicos y administrativos dentro del proceso de portabilidad numérica, se nombra al Ing. Manuel Valverde Porras funcionario de la Dirección General de Calidad, como miembro titular del *"Órgano de Resolución de Problemas Técnicos y Administrativos de la SUTEL"*, siendo que en caso de ausencia justificada del Ing. Valverde Porras, el miembro suplente de dicho órgano será el Ing. Daniel Quesada Pineda, funcionario de la Dirección General de Calidad, quienes contarán con el apoyo de todo el personal de dicha Dirección para el ejercicio de sus funciones.

Transitorio

I. La ejecución de lo dispuesto en el aparte 1 c) del numeral III de la presente resolución, entrará en a partir del 1 de abril de 2014, todo de conformidad con lo dispuesto por parte del Consejo de la SUTEL en la RCS-293-2013.

II. Durante el período comprendido entre el 30 de noviembre del 2013 al 1 de abril del 2014, los problemas relativos a rechazos por retiros anticipados serán resueltos de conformidad con lo indicado en el numeral IV de la presente resolución, considerando que el hecho de que un usuario llegue a cancelar sus obligaciones contractuales o arreglo de pago, no implicará la suspensión inmediata del servicio.

En cumplimiento de lo que ordena el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución.

NOTIFÍQUESE.

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

Atentamente,
CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo

SECRETARIA DEL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA
COSTA RICA