

1252-SUTEL-SCS-2021

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 09-2021 celebrada el 11 de febrero del 2021, mediante acuerdo 017-009-2021, de las 11:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

**RCS-027-2021**

**“REVOCACIÓN PARCIAL DE LA RESOLUCIÓN RCS-319-2014 SOBRE LA:**

**“UNIFICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES REGULATORIAS QUE FACULTAN A LOS USUARIOS EL EJERCICIO DE SU DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL”**

**EXPEDIENTE GCO-DGC-POR-OT-00021-2012**

---

### RESULTANDO

1. 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”.*

2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

1252-SUTEL-SCS-2021

6. Que mediante la resolución número RCS-319-2014 titulada “Unificación de las disposiciones regulatorias que facultan a los usuarios el ejercicio de su derecho a la portabilidad numérica móvil”, publicada en La Gaceta N° 14 del miércoles 21 de enero del 2015, fueron dispuestas las condiciones y disposiciones aplicables a la portabilidad numérica.
7. Que el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo número 012-062-2020 de la sesión ordinaria número 062-2020 celebrada en fecha 10 de setiembre de 2020 aprobó lo siguiente:
- (...)
- SEGUNDO:** Aprobar el siguiente esquema para la cantidad máxima de portaciones que pueden realizar los usuarios finales por año calendario:
- Cantidad máxima de portaciones: 4
  - Periodo de aplicación: anual (enero a diciembre incluidos)
  - Fecha de inicio: 1 de enero de 2021. (...)
8. Que el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo número 011-080-2020 de la sesión ordinaria número 080-2020 celebrada en fecha 19 de noviembre de 2020 señaló lo siguiente:
- (...)
- TERCERO** a Cambio de una de las causales de rechazo (“Suspensión definitiva”) de portación numérica (“Numeración inactiva”)
- b Causales de cancelación de una portación por parte del operador receptor
- CUARTO:** Instruir a la Dirección General de Calidad para que remita al Consejo, en una próxima sesión, una propuesta para la modificación de la resolución RCS-319-2014, denominada “Unificación de las disposiciones regulatorias que facultan a los usuarios el ejercicio de su derecho a la portabilidad numérica móvil”, que contemple los temas aquí estipulados. (...)
9. Que mediante oficio número 00584-SUTEL-DGC-2021 del 22 de enero del 2021, la Dirección General de Calidad remitió al Consejo de la Sutel una propuesta de revocatoria parcial de la resolución RCS-319-2014 sobre la “Unificación de las disposiciones regulatorias que facultan a los usuarios el ejercicio de su derecho a la portabilidad numérica móvil”
10. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

### CONSIDERANDO

- I. 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).
- II. 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.”.

1252-SUTEL-SCS-2021

- III. 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 5) Los demás que establezca la ley.”
- IV. 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”.
- V. 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...”.
- VI. 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.”
- VII. 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.
- VIII. 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).
- IX. 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.
- X. 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

1252-SUTEL-SCS-2021

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.

XI. Que conviene extraer del criterio rendido mediante oficio número 00584-SUTEL-DGC-2021 de fecha 22 de enero de 2021, el cual es acogido en su totalidad por este órgano colegiado, lo siguiente:

“(…)

**II. Sobre la revocación parcial**

*Como bien fue indicado en los antecedentes del presente oficio, existen diversos actos por parte del Consejo de la Sutel donde se acogen los acuerdos del Comité Técnico de Portabilidad Numérica sobre los cambios en las causales de rechazo de portabilidad numérica.*

*Dado lo anterior, en vista de los Acuerdos del Consejo de la SUTEL previamente citados en relación con la resolución RCS-319-2014, lo que procede es realizar un análisis de la figura de la revocación.*

*En primer lugar, el artículo 152 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227, establece que un “1. acto administrativo podrá revocarse por razones de oportunidad, conveniencia y mérito, con las excepciones que contempla esta ley. 2. La revocación deberá tener lugar únicamente cuando haya divergencia grave entre los efectos del acto y el interés público, pese al tiempo transcurrido, a los derechos creados o a la naturaleza y demás circunstancias de la relación jurídica a que se intenta poner fin”.*

*En igual sentido, el artículo 153 de la Ley General de Administración Pública en su inciso 2), define que la revocación de un acto administrativo puede fundarse en “una distinta valoración de las mismas circunstancias de hecho que dieron origen al acto, o del interés público afectado”.*

*Según lo anterior, la Ley N°6227 prevé la posibilidad de revocar un acto administrativo en el caso que existan razones de oportunidad, conveniencia y mérito y cuando se pueda identificar que prevalece una distinta valoración de las mismas circunstancias que dieron origen al acto.*

*Adicionalmente, en cuanto a la revocación el tratadista Jinesta Lobo citando a Ortiz Ortiz, indicó que: “(...) la revocación del acto... consiste en el retiro de un acto regular acomodado a derecho, pero que llega a ser inconveniente después de haber sido dictado, porque hecho nuevo o errores de juicio inicial al dictarlos producen un desajuste progresivo. Supóngase que se otorga un permiso para establecer puestos de venta en diciembre alrededor del parque central. Pero resulta que el crecimiento de la población y el tránsito es tan grande que eso empieza a producir accidentes y lesiones o muertes... entonces ese acto que se dictó conforme a derecho resulta cada vez más inoportuno o inconveniente o evidentemente inoportuno. Y es necesario retirarlo para poder evitar los desórdenes o los accidentes que se están produciendo”. (JINESTA LOBO Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. Pág. 202)*

*En este mismo orden de ideas, el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección Tercera, en la resolución número 128-2001, de las ocho horas del dieciséis de febrero de dos mil uno señaló que: “Sobre el particular, la Ley General de la Administración Pública, en sus ordinales 152 a 157, regula un procedimiento específico para tal efecto. La revocación resulta procedente cuando media una discordancia grave entre el contenido del acto administrativo (la eficacia del mismo) y el interés público, pese al tiempo transcurrido, los derechos creados y la naturaleza o demás circunstancias de la relación jurídica a la que se le pone fin (artículo 152, párrafo 2°, LGAP). Esta figura puede estar fundada en la aparición sobrevenida de circunstancias de hecho ignoradas o inexistentes al momento de dictarse el acto administrativo que se pretende revocar o en una ponderación diferente de las circunstancias que originaron el acto o del interés público involucrado”. (Destacado intencional)*

*Con base en los artículos 152 y 153 de la Ley General de la Administración Pública en vista de un estudio y análisis de las causales de rechazo de portabilidad numérica, luego de varios años de experiencia en la atención de múltiples situaciones relacionadas con el tema del ejercicio del derecho dispuesto en el artículo 45 inciso 17 de la Ley General de Telecomunicaciones, se estima oportuno y conveniente una nueva valoración de las causales de rechazo a considerar durante el proceso de portación, por lo que es necesario revocar parcialmente la resolución RCS-319-2014 con el fin de ajustar a la realidad actual las mismas, tomando en cuenta el beneficio de los usuarios finales y que dicho derecho pueda ser ejercido de forma plena por los mismos. De igual forma, debe tomarse en cuenta que el Consejo de la SUTEL procedió a aprobar los acuerdos tomados por los*

*operadores miembros del Comité Técnico de Portabilidad Numérica, comité que por su naturaleza consultiva busca un mejoramiento de las condiciones correspondientes al tema en cuestión.*

*A continuación, se presentan las modificaciones a dicha resolución, la cual de ahora en adelante dirá lo siguiente respecto de las causas de rechazo de portabilidad numérica.*

### **III. Sobre la revocación parcial y modificaciones a la resolución RCS-319-2014**

*De conformidad con los acuerdos del Consejo de la SUTEL números 012-062-2020 y 011-080-2020, procede la modificación de los siguientes puntos de la resolución RCS-319-2014 para que adelante diga lo siguiente:*

#### **▪ Punto C. Condiciones operativas de la Portabilidad Numérica Móvil**

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

*iv. **Numeración inválida:** será una causal de rechazo a la portación numérica, toda aquella solicitud tramitada ante la ERPN cuya numeración no se encuentre asignada a ningún usuario en el operador donante o se encuentre fuera de los segmentos de numeración utilizados. Los escenarios en que se prevé que esta causal pueda ser aplicada corresponden al caso en que el usuario retire su servicio o cambie el número cuando se mantenga en curso una gestión de portabilidad o en el caso de solicitantes múltiples de portabilidad donde se incluya números inválidos o que no pertenezcan al operador.*

*(...)*

*vi. Que el usuario haya realizado la cantidad máxima permitida de portaciones en el plazo de un año calendario comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de cada año.*

*(...) 15. Los usuarios de telefonía móvil únicamente podrán portarse un máximo de 4 veces durante un año calendario comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de cada año, siendo que a partir de la quinta 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.*

#### **▪ Punto G. Consultas de prevalidación y solicitudes de cancelación y repatriación.**

*(...)*

##### **▪ Cancelación de la portación por parte de Sutel**

*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.*

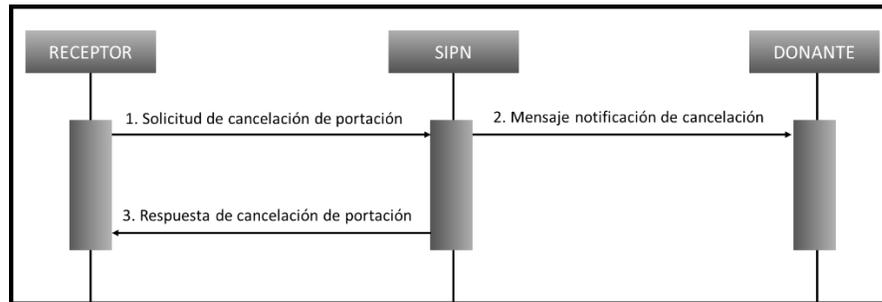
*El SIPN deberá asegurar que sus sistemas permitan la funcionalidad de cancelación de una solicitud de portación y que el acceso a dicha función esté limitado exclusivamente a la SUTEL cuando sea necesario por razones de interés público.*

*[... continúa sin modificación]*

##### **▪ Cancelación de la portación por parte del operador receptor**

*Es el proceso mediante el cual el operador o proveedor receptor cancela una solicitud de portación y que aún esté pendiente de activación.*

*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 al operador receptor cuando sea por el motivo de retrasos por parte del encargado de atención del trámite de portación en el operador o proveedor receptor.*



**Figura 4 (bis):** Diagrama de flujo del proceso de cancelación de la portación

Tal como lo indica el diagrama:

- i. El operador o proveedor receptor envía una solicitud de cancelación de portación al SIPN, por los medios idóneos que ambos definan.
- ii. El SIPN validará si la solicitud es cancelable. La solicitud puede ser enviada desde el momento en que el operador o proveedor receptor ingresó la solicitud de portación al SIPN, pero antes de que la portación sea activada.
- iii. Si la solicitud es válida, el SIPN la reenviará como un mensaje de solicitud de cancelación de portación hacia el operador o proveedor donante.
- iv. El SIPN finaliza el proceso, generando el mensaje de respuesta de cancelación de portación hacia el donante, por los medios idóneos que ambos definan, dejando la numeración en su estado anterior. (...)

XII. Que de conformidad con los resultandos y considerandos que anteceden, este Consejo, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de sus funciones, acuerda:

### POR TANTO

Con fundamento en la Constitución Política, la Ley General de la Administración Pública N° 6227, Ley de Información No Divulgada, N° 7975, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642, y demás normativa de general y pertinente aplicación:

### EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE

**PRIMERO:** Dar por recibido y acoger el oficio número 00584-SUTEL-DGC-2021 del 22 de enero de 2021 sobre la propuesta de revocación parcial y modificación de la resolución número RCS-319-2014 denominada “Unificación de las disposiciones regulatorias que facultan a los usuarios el ejercicio de su derecho a la portabilidad numérica móvil”.

**SEGUNDO:** Revocar parcialmente y modificar los puntos C y G de la RCS-319-2014 publicada en La Gaceta N° 14 del 21 de enero de 2015 denominada “Unificación de las disposiciones regulatorias que facultan a los usuarios el ejercicio de su derecho a la portabilidad numérica móvil” en lo relativo a las causales de rechazo de Portabilidad Numérica.

**TERCERO:** Modificar los puntos C y G de la RCS-319-2014 para que en adelante se lea de la siguiente forma:

- **Punto C. Condiciones operativas de la Portabilidad Numérica Móvil**

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

iv. **Numeración inválida:** será una causal de rechazo a la portación numérica, toda aquella solicitud tramitada ante la ERPN cuya numeración no se encuentre asignada a ningún usuario en el operador donante o se encuentre fuera de los segmentos de numeración utilizados. Los escenarios en que se prevé que esta causal pueda ser aplicada corresponden al caso en que el usuario retire su servicio o cambie el número cuando se mantenga en curso una gestión de portabilidad o en el caso de solicitantes múltiples de portabilidad donde se incluya números inválidos o que no pertenezcan al operador.

(...)

vi. Que el usuario haya realizado la cantidad máxima permitida de portaciones en el plazo de un año calendario comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de cada año.

(...) 15. Los usuarios de telefonía móvil únicamente podrán portarse un máximo de 4 veces durante un año calendario comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre de cada año, siendo que a partir de la quinta 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.

▪ **Punto G. Consultas de prevalidación y solicitudes de cancelación y repatriación.**

(...)

▪ **Cancelación de la portación por parte de Sutel**

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.

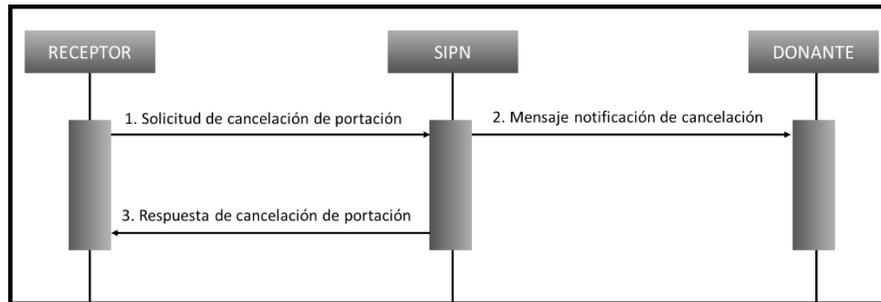
El SIPN deberá asegurar que sus sistemas permitan la funcionalidad de cancelación de una solicitud de portación y que el acceso a dicha función esté limitado exclusivamente a la SUTEL cuando sea necesario por razones de interés público.

[... continúa sin modificación]

▪ **Cancelación de la portación por parte del operador receptor**

Es el proceso mediante el cual el operador o proveedor receptor cancela una solicitud de portación y que aún esté pendiente de activación.

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 al operador receptor cuando sea por el motivo de retrasos por parte del encargado de atención del trámite de portación en el operador o proveedor receptor.



**Figura 4 (bis):** Diagrama de flujo del proceso de cancelación de la portación

Tal como lo indica el diagrama:

- i. El operador o proveedor receptor envía una solicitud de cancelación de portación al SIPN, por los medios idóneos que ambos definan.
- ii. El SIPN validará si la solicitud es cancelable. La solicitud puede ser enviada desde el momento en que el operador o proveedor receptor ingresó la solicitud de portación al SIPN, pero antes de que la portación sea activada.
- iii. Si la solicitud es válida, el SIPN la reenviará como un mensaje de solicitud de cancelación de portación hacia el operador o proveedor donante.
- iv. El SIPN finaliza el proceso, generando el mensaje de respuesta de cancelación de portación hacia el donante, por los medios idóneos que ambos definan, dejando la numeración en su estado anterior. (...)

**CUARTO:** Mantener incólume en los demás extremos la resolución del Consejo de la SUTEL número RCS-319-2021, aprobada mediante acuerdo 036-022-2016, de la sesión ordinaria 022-2016 del Consejo de la SUTEL, celebrada el 20 de abril del 2016.

**QUINTO:** Comunicar la presente resolución a todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones del servicio móvil.

**SEXTO:** Publicar la presente resolución en el diario oficial La Gaceta.

**ACUERDO FIRME.  
NOTIFÍQUESE Y PUBLIQUESE**

*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**