

4683-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° 050-2013, celebrada el 18 de setiembre del 2013, mediante acuerdo 012-050-2013, de las 14:00 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-266-2013

**“DISPOSICIONES REGULATORIAS DE PORTABILIDAD NUMERICA EN TORNO A LA
 ACTUALIZACION DE DATOS DE LOS CLIENTES PREPAGO Y LA CANCELACION ANTICIPADA DE
 LOS CONTRATOS POR PARTE DE LOS CLIENTES POSPAGO,”**

RESULTANDO

1. 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.
2. Que esta Superintendencia, mediante correo enviado por el funcionario Glenn Fallas Fallas en fecha 28 de agosto del 2009, remitió al Viceministerio de Telecomunicaciones un borrador del informe técnico sobre portabilidad numérica, para su respectivo análisis y emisión de recomendaciones.
3. Que mediante oficio 463-SUTEL-2011 del 17 de marzo del 2011 se remitió a este Consejo la versión final del informe técnico sobre portabilidad numérica fechado el 28 de Agosto del 2009 preparado por los funcionarios de esta Superintendencia, Ing. Glenn Fallas Fallas e Ing. Gonzalo Acuña González (q.d.D.g).
4. Que mediante Acuerdo 012-025-2011 tomado en la sesión 025 del 06 de abril del 2011, este Consejo aprobó el Informe Técnico sobre Portabilidad Numérica remitido mediante oficio del pasado 17 de marzo del 2011.
5. 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 esta 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".*
6. Que mediante las resoluciones RCS-590-2009 y RCS-131-2010 se realizaron los análisis técnicos de la estructura de la numeración nacional e internacional de Costa Rica actualmente en vigencia.
7. Que con el fin de garantizar los derechos de los usuarios de la portabilidad numérica debe de establecerse 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 e invisible para el usuario final.

8. 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.
9. Que en la Gaceta N° 160 del 22 de Agosto del 2011 se publicaron los términos de referencia para la *"Contratación de servicios profesionales para la elaboración del cartel de licitación para la contratación de la entidad de referencia de portabilidad numérica"* y mediante resolución de adjudicación 2971-SUTEL-2011, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones adjudicó la licitación a la empresa IMOBIX Inc.
10. Que mediante sesión del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones del 09 de diciembre del 2011, los consultores en Portabilidad Numérica de la empresa IMOBIX Inc. presentaron a los miembros del Consejo una recomendación para la definición de procesos, procedimientos y recomendaciones regulatorias que permitieran la implementación del proyecto en portabilidad numérica en nuestro país.
11. Que según resolución RCS-090-2011 del 04 de mayo del 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.
12. 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"*
13. 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".
14. 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.
15. Que en el Por Tanto XVIII de la RCS-274-2011 se estableció que preliminarmente la Superintendencia no establecería limitación a la cantidad de portaciones que puedan realizar un usuario, pero que no obstante los el CTPN podría recomendar al Consejo de la SUTEL el establecimiento de limitaciones conforme a las tendencias del mercado de las telecomunicaciones.
16. En la citada resolución (RCS-274-2011) también se estableció como causa de rechazo a la portabilidad numérica la no coincidencia entre los datos del solicitante y el registro del operador

donante. Igualmente, la citada resolución no estableció restricción alguna a la portabilidad numérica la existencia de un subsidio de terminal dentro de un plan suscrito.

17. 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.
18. 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.
19. Que el Consejo de la SUTEL al amparo de los Lineamientos de Gobernanza que rigen al Comité Técnico de Portabilidad Numérica, publicó el día 11 de junio de 2012 en los diarios de circulación nacional la invitación a la audiencia preliminar para la selección de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica (en adelante ERPN), acto que fue recurrido por parte del ICE y ratificado en su totalidad por medio de la Resolución RCS-207-2012 del 04 de julio de 2012.
20. El pliego de condiciones del proceso de selección de la ERPN en Costa Rica 001-SUTEL-2012, establece en el numeral 1.2.5 que: *"La ERPN seleccionada operará la infraestructura centralizada que será el ente principal de la portabilidad numérica y que brindará servicio en primera instancia a todos los operadores y proveedores de telecomunicaciones de telefonía móvil, y posteriormente a los servicios de telefonía fija incluyendo Telefonía IP en Costa Rica"*.
21. Asimismo en el numeral 2.6.1.2 del pliego de condiciones se establece lo siguiente: *"Durante los primeros doce meses a partir de la fecha en que la SUTEL defina el inicio de la portabilidad numérica en Costa Rica, los operadores de redes fijas podrán optar entre aplicar la funcionalidad de encaminamiento hacia adelante (Onward Routing u OR) o el esquema ACQ en sus respectivas redes. Transcurrido ese plazo sólo podrán utilizar ACQ con la excepción de las llamadas internacionales entrantes las cuales mantendrán el esquema OR."*
22. La apertura de ofertas se realizó el 9 de noviembre de 2012 a las 14:00 con la concurrencia de 4 potenciales oferentes a saber: -en el orden en que se recibieron – Telcordia, Consorcio CESA-Porting Access, Informática El Corte Inglés y Teletech.
23. 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.
24. Que durante la sesión N°006-2012 del 8 de marzo del 2012 por el CTPN y ratificados por el Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 018-017-2012, el CTPN en relación con la selección de la ERPN, dispuso lo siguiente:

"Para la implementación de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica, la SUTEL instruirá el proceso de selección en consulta con el CTPN. El Consejo de la SUTEL resolverá la selección previa recomendación adoptada por unanimidad por los integrantes del CTPN o en su defecto establecerá la respectiva selección. Cada uno de los operadores y proveedores se encargará de realizar la contratación correspondiente con la ERPN seleccionada por SUTEL"
25. 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.

26. Que la Resolución RCS-020-2013, fue publicada en el Alcance Digital Número 24 de la Gaceta N° 25 del 05 de febrero de 2013.
27. Que el Consejo de la SUTEL mediante resolución RCS-038-2013 publicada en el Alcance Digital Número 35 de la Gaceta N° 36 del 20 de febrero de 2013, dictó la firmeza el acto de selección recaído a favor de la empresa Informática El Corte Inglés.
28. El CTPN mediante las sesión ordinaria N° 6 del 8 de agosto de 2013 y las extraordinarias N° 7 y 8 del 13 y 19 agosto respectivamente analizó ampliamente lo relacionado con la valoración del acceso de terceros a la base de datos de portabilidad numérica, establecer una limitación a la cantidad de portaciones por parte de los usuarios, validación de registros de la base de datos de los clientes prepago y los compromisos asociados a la entrega de los equipos terminales por parte de los usuarios pos pago .
29. La Dirección General de Calidad mediante oficio 4375-SUTEL-DGC-2013 del 3 de setiembre de 2013, remitió al Consejo de la SUTEL un informe técnico con recomendaciones al Consejo en torno al resultado del análisis de las posiciones externadas por los operadores y proveedores miembros del CTPN en las sesiones indicadas en el punto anterior.
30. El Consejo de la SUTEL mediante acuerdo 013-049-2013 tomado en la sesión 049-2013 del 11 de setiembre de 2013, analizó y discutió amplia e íntegramente las recomendaciones de la Dirección General de Calidad, destacando aspectos de suma importancia para la correcta implementación del derecho a la portabilidad numérica, los cuales se encuentran incorporados en la presente resolución.
31. Dentro de los aspectos discutidos en la citada sesión del Consejo se encuentra la necesidad de realizar una validación del registro de información de los clientes prepago a fin de cumplir con lo dispuesto en el artículo 43 del Reglamento al Régimen de Protección del Usuario Final, siendo que la SUTEL debe de realizar todas las gestiones a su alcance para promover la depuración de la información de estos servicios, máxime considerando la existencia de un alto número de reportes de usuarios e informes de la Dirección General de Calidad en el cual se demuestra el incumplimiento por parte de los operadores del registro de los servicio prepago, así como gestiones realizadas por parte del Poder Judicial y del Ministerio de Seguridad Pública al respecto.
32. En la misma sesión se indicó que si bien es cierto, los usuarios tienen el derecho a portarse libremente, este derecho no resulta irrestricto por cuanto estos deben de cumplir con las obligaciones pecuniarias previamente adquiridas a fin de poder ejecutar el derecho a la portabilidad, por lo que en aras de garantizar el equilibrio financiero de las relaciones entre los operadores y usuarios, estos últimos deberán cancelar, en caso de existir subsidio por concepto de terminal asociado al plan, el monto de dicho terminal según los términos sobre permanencia mínima establecidos en los contratos respectivos debidamente homologados por parte de la SUTEL según lo dispuesto en la RCS-364-2012 .

CONSIDERANDO

- I. Que 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 4 del punto anterior 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).

- II. 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 la disponibilidad de servicios, mejorar su calidad y asegurar precios asequibles.
- III. 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.
- IV. 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),
- V. 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."*
- VI. 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."*
- VII. El artículo 60 inciso g) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, 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"*.
- VIII. El artículo 75 inciso j) del mismo cuerpo normativo establece dentro de las Funciones del Consejo de la SUTEL: *"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..."*
- 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 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"*

- X. 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"*.
- XI. 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..."*.
- XII. 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."*
- XIII. Que el artículo 43 del Reglamento 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..."*.
- XIV. 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."*
- XV. 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."*
- XVI. 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.
- XVII. Que el artículo 73 de la Ley N° 7593, establece en sus incisos a), c) y j) como parte de las Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones lo siguiente: *"a) Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios..., 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."*
- XVIII. 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"*.
- XIX. Que en virtud de lo anterior, existe la imperante necesidad de complementar la regulación respecto al registro de los terminales prepago por cuanto el artículo 43 del RRPUF citado en conjunto con los artículos 53 y 56 de este mismo cuerpo normativo, los cuales establecen la

obligación de los operadores de llevar un registro con la información básica de los usuarios de este servicio con la obligación de verificar información a fin de evitar la comisión de posibles fraudes, no obstante lo anterior en virtud de las investigaciones realizadas a lo interno de esta Superintendencia, así como de la existencia de quejas de parte de los usuarios por ausencia de registros de prepago, así como gestiones realizadas por entidades como el Organismo de Investigación Judicial y el Ministerio de Seguridad Pública, ha quedado demostrado que no se cumple a cabalidad con dicha obligación. Lo anterior, junto con las manifestación de los operadores en el sentido de que los registros que ellos llevan no son confiables, hace necesario que la Superintendencia realice acciones propias a fin de mejorar la información que constan en dicho registro y llevar un adecuado control de usuarios prepago, por lo que se hace necesaria la creación a lo interno de la Superintendencia de un sistema de actualización de datos de los servicios prepago. Por lo que, mientras no se cuente con dicho sistema no puede considerarse como causal de rechazo a la portabilidad numérica como lo indica la mayoría de los operadores y proveedores del CTPN la no coincidencia entre el registro existente y los datos del solicitante.

- XX. Que el derecho al ejercicio de la portabilidad numérica por parte de los usuarios no resulta de carácter irrestricto, lo anterior por cuanto, los usuarios con el fin de poder ejercer dicho derecho deben de cumplir con sus obligaciones económicas vinculadas a la existencia de un terminal subsidiado a su contrato, según lo dispuesto sobre permanencia mínima establecidos en los contratos respectivos debidamente homologados por parte de la SUTEL según lo dispuesto en la RCS-364-2012, por lo que, los usuarios si desean darse de baja de un servicio pos pago para portarse a otro operador, deberán contar con un plazo dentro de la solicitud de portación para cumplir con sus obligaciones vinculadas al subsidio del terminal, siendo que no pueden existir otro tipo de obligaciones pecuniarias que limiten el derecho a 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:

“DISPOSICIONES REGULATORIAS DE PORTABILIDAD NUMERICA EN TORNO A LA ACTUALIZACION DE DATOS DE LOS CLIENTES PREPAGO Y LA CANCELACION ANTICIPADA DE LOS CONTRATOS POR PARTE DE LOS CLIENTES POSPAGO”

1. De conformidad con los acuerdos del Consejo de a SUTEL 010-089-2011, 019-013-2012, 010-036-2012 y de conformidad con lo dispuesto en los artículo 43, 53 y 56 del Reglamento al Régimen de Protección al Usuario Final los operadores se encuentran en la obligación de contar con un registro de los usuarios de los servicios prepago.
2. Una vez que el sistema en línea de actualización de datos de usuarios prepago de la SUTEL se encuentre operando, los operadores y proveedores de servicios de telefonía móvil que brinden servicios en la modalidad prepago, deberán actualizar sus bases de datos de usuarios prepago a través de dicho sistema, así como realizar campañas que promuevan la actualización de datos por parte de los usuarios prepago en dicho sistema en línea.
3. Una vez que el sistema en línea de actualización de datos de usuarios prepago de la SUTEL se encuentre operando, dicha base de datos tendrá preponderancia en relación con la base de datos con la cuentan los operadores, respecto al trámite de portabilidad y la causal de rechazo

asociada a la no coincidencia entre el nombre del solicitante de portabilidad y el registro de la base de datos de usuarios prepago.

4. La deuda de un usuario derivada de la existencia de un terminal subsidiado dentro de un contrato de pos pago, no constituye una causal inmediata de rechazo de la solicitud de portabilidad numérica, por lo que se deberá recibir y tramitar la respectiva solicitud de portabilidad.
5. Cuando exista una solicitud de portabilidad numérica de un servicio pos pago en el cual exista un terminal subsidiado, el trámite de portabilidad numérica se podrá suspender hasta un máximo de cinco (5) días hábiles, con la finalidad de que el usuario proceda a cancelar el monto asociado con el terminal según las cláusulas de permanencia mínima de los contratos de prestación de servicios debidamente homologados por la SUTEL. Una vez que proceda con dicha cancelación se continuará con el trámite normal de portabilidad numérica.
6. De no cancelarse la deuda asociada al terminal en el plazo de cinco días hábiles establecida en el numeral anterior, se procederá con la cancelación de la solicitud de portación.
7. Los operadores y proveedores en condición de donantes se encuentran en la obligación de generar de manera inmediata a partir de la solicitud de portación una única factura por concepto del monto del subsidio del terminal, esto con la finalidad de que el usuario proceda en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la solicitud de portación, con su cancelación y de esta manera garantizando que se continúe con el trámite de portación solicitado de manera exitosa. La no generación de la facturación en forma inmediata dentro del plazo que posee el usuario para cancelar el subsidio por terminal de cinco días hábiles provocará la continuidad del trámite de portabilidad numérica.
8. La empresa Informática Inglés en su condición de Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica, de conformidad con el numeral 2.6.12.2 del pliego de condiciones deberá realizar una modificación al flujo de portabilidad numérica, en la que se incluya la posibilidad de portación de los clientes pos pago con terminal subsidiado y la respectiva suspensión del trámite de portabilidad, en el sentido de que durante el plazo de suspensión de cinco días hábiles siguientes a la solicitud de portación, realice al menos una consulta diaria al operador donante para que este le señale si ya se ha realizado el pago correspondiente al terminal subsidiado y de esta manera proceder con el trámite de portabilidad numérica.
9. Los operadores y proveedores en modalidad pos pago cuentan con un plazo de 10 días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución, para remitir a la Dirección General de Calidad una propuesta de modificación a sus contratos de adhesión a fin de que se establezcan los mecanismos para asegurarse el pago por parte de los usuarios de los montos asociados al subsidio de los terminales.
10. Modificar el por tanto XIII de la RCS-274-2011, en el sentido de modificar el sub inciso i, por lo que para usuarios prepago, se suspende la aplicación de la causal de rechazo asociada a la no coincidencia entre el nombre del solicitante de portabilidad y el registro de la base de datos del operador donante, lo anterior hasta el momento en que la SUTEL cuente con un sistema en línea para la actualización de datos prepago.
11. De conformidad con lo establecido en el Por Tanto XVIII de la RCS-274-2011, se establece que los usuarios 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 será considerada una causal de rechazo a la solicitud.

12. Solicitar a Informática El Corte Inglés que deberá implementar los mecanismos de control y registro que permitan verificar la cantidad de portaciones que realice un usuario durante un año calendario, así como incorporar dichas condición como una causal de rechazo y establecerla dentro de los parámetros de las consultas de prevalidación.

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.

ACUERDO FIRME. PUBLÍQUESE

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



 **GESTION DOCUMENTAL**
• 24 SEP. 2013 •
CORRESPONDENCIA RECIBIDA