

RESOLUCIONES

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE
ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

No.T-0246-2015.-

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES;
San Salvador, a las diecisiete horas con diez minutos del veinticuatro de junio de dos mil quince.
Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El artículo 110 inciso último de la Constitución, prescribe que corresponde al Estado regular y vigilar los servicios públicos prestados por empresas privadas.
- II. Los artículos 4 y 5 letra a) de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones determinan que la SIGET es competente para aplicar los tratados, leyes y reglamentos que rigen los sectores de electricidad y telecomunicaciones.
- III. El artículo 5 letras c) y r) de la ley en mención contemplan como atribuciones de la SIGET – entre otras- la de dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores que regula; y la de realizar todos los actos, contratos y operaciones necesarios para cumplir con los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.
- IV. Por Decreto Legislativo No. 555 de fecha diecisiete de diciembre de dos mil cuatro, publicado en el Diario Oficial No. 17, Tomo 366 del día veinticinco de enero de dos mil cinco, se ratificó el Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica, República Dominicana y los Estados Unidos de América.

En relación con las obligaciones relativas a los proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones, el artículo 13.3.3 del citado Tratado determina que cada parte garantizará que los proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones en su territorio proporcionen portabilidad del número, en la medida técnica y económicamente factible, de manera oportuna, y en términos y condiciones razonables.

- V. El artículo 1 de la Ley de Telecomunicaciones, señala que la SIGET es la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en dicha Ley y en su Reglamento.
- VI. El artículo 19 letra e) de la misma norma considera recurso esencial la portabilidad del número telefónico del usuario, en caso de cambio de operador proveedor de servicios de acceso, en la medida técnicamente factible.
- VII. El artículo 29 letra j) de dicho cuerpo normativo, identifica como uno de los derechos de los usuarios la portabilidad del número telefónico *“(...) estableciéndose ésta como un derecho de los usuarios y una obligación de los operadores de telefonía fija y móvil; en particular, la portabilidad del número consistente en que un usuario podrá cambiarse voluntariamente de operador, conservando su número móvil o fijo sin costo alguno.”*

Asimismo la disposición citada determina que *“(...) es obligación del operador de origen del servicio, realizar con agilidad y sin costo para el usuario, todos los trámites para la migración de éste al operador que él haya seleccionado. La SIGET será la responsable de realizar el estudio de factibilidad para la selección de los tipos de portabilidad y modelos de sistema a implementar y emitir el reglamento correspondiente, todo ello según lo más conveniente a los*

intereses de los usuarios, en un plazo no mayor de seis meses contados a partir de la vigencia de este decreto.”

- VIII. El artículo 3 del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones define la portabilidad de la numeración como un servicio prestado por dos redes inteligentes, debidamente interconectadas, para que un usuario final conectado a una red de servicios de acceso pueda poner término a su contrato de servicio y cambiarse a otra red de servicios de acceso, sin necesidad de modificar el número que lo identifica en la primera red de servicios de acceso.
- IX. El artículo 79-A del mencionado Reglamento señala que *“La funcionalidad de la portabilidad del número telefónico se establece como un derecho de los clientes/usuarios y una obligación de los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones de telefonía fija y móvil; en particular, la portabilidad del número consistente en que un usuario podrá cambiarse voluntariamente de operador, conservando su número móvil o fijo sin costo alguno. Las condiciones y/o procedimientos regulatorios, técnicos y administrativos para la aplicación de la portabilidad numérica serán establecidas en el correspondiente Reglamento de Portabilidad Numérica que la SIGET emitirá.(...)”*.
- X. A través de la Resolución No. T-0754-2014 del ocho de octubre de dos mil catorce fue aprobado el REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA; mismo que fue publicado en el Diario Oficial Tomo No. 405, Número 188, del diez de octubre de dos mil catorce.
- XI. Por medio de la Resolución No. T-0843-2014 emitida el diecinueve de noviembre de dos mil catorce, fue creado el Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica (CTCPN) y aprobadas las “Reglas de Funcionamiento de Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica”.
- XII. Conforme a los principios establecidos en el Reglamento de Portabilidad, el Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica (CTCPN) aprobó los “Términos de Referencia para la Selección del Operador de Portabilidad Numérica” (TDR).

El día veinticuatro de noviembre de dos mil catorce la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) publicó el aviso para participar en la presentación de ofertas de la licitación internacional para la selección del Operador de Portabilidad Numérica en El Salvador.

Luego de analizar las ofertas recibidas, por acuerdo unánime del CTCPN, contenida en el Acta Número SIETE de fecha catorce de enero de dos mil quince, se declaró ganadora la oferta/propuesta presentada por el consorcio IMCARD, S.A. de C.V.-MEDIAFON UAB; seleccionándosele y designándosele como el Operador de Portabilidad Numérica en El Salvador (OP).

- XIII. El veintiséis de enero de dos mil quince el Operador de Portabilidad Numérica suscribió con cada uno de los Operadores de Redes Comerciales un “Contrato de Prestación de Servicios para el Establecimiento, Operación, Mantenimiento, Administración, Actualización e Integridad del Sistema de Gestión de la Portabilidad Numérica en El Salvador y de las Bases de Datos Operativas”.

- XIV. A través del Decreto Ejecutivo No. 55 de fecha siete de mayo de dos mil quince, publicado en el Diario Oficial No. 82, Tomo No. 407 de fecha ocho de mayo de dos mil quince, fue reformado el Reglamento para el Registro de Usuarios de Telefonía Móvil; aclarándose y habilitándose mecanismos que permitan el ejercicio del derecho de los usuarios a la portabilidad numérica y, al mismo tiempo, aseguren mantener los requerimientos de información del registro de usuarios de telefonía móvil.
- XV. El artículo 61 del Reglamento de Portabilidad Numérica dispone que *“La SIGET propondrá cualquier modificación a este reglamento y emitirá las normativas necesarias para la implementación, operación y mantenimiento de la portabilidad numérica (...)”*.

Dentro del procedimiento de implementación de la Portabilidad Numérica, desarrollado coordinadamente por el Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica, se ha advertido la necesidad de realizar diversas adecuaciones técnicas al procedimiento.

Debe aclararse que las adecuaciones técnicas antes mencionadas implican modificaciones al Reglamento de Portabilidad Numérica; situación que ha motivado que los miembros del CTCPN por unanimidad acuerden proponer a SIGET una serie de cambios al contenido del citado Reglamento, tal como consta en el registro de actas de las sesiones desarrolladas en el seno de dicho Comité.

En virtud de lo anterior y en el ejercicio de las atribuciones conferidas por el legislador a SIGET para emitir el Reglamento de Portabilidad Numérica, se procede a derogar el Reglamento de Portabilidad Numérica dictado mediante la Resolución No. T-0754-2014 del ocho de octubre de dos mil catorce, publicado en el Diario Oficial Tomo No. 405, Número 188, del diez de octubre del mismo año; aprobándose a través de este acto el nuevo Reglamento de Portabilidad Numérica contenido en el Anexo A de esta resolución.

Por tanto, en atención a las disposiciones jurídicas señaladas y a las consideraciones expuestas, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Derogar el “Reglamento de Portabilidad Numérica” emitido a través de la Resolución No. T-0754-2014 del ocho de octubre de dos mil catorce, publicado en el Diario Oficial Tomo No. 405, Número 188, del diez de octubre del mismo año.
- b) Aprobar el “Reglamento de Portabilidad Numérica” contenido en el Anexo A., de esta resolución.
- c) Notificar a todos los concesionarios del servicio público de telefonía, al Operador de Portabilidad Numérica en El Salvador y a la Defensoría del Consumidor.
- d) Publicar.



SIGET

Ingeniera Blanca Noemi Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

ANEXO "A"

REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES PRELIMINARES

OBJETIVO

Art. 1. El presente Reglamento tiene por objeto establecer las reglas para una eficaz gestión y administración de la Portabilidad Numérica en El Salvador, con el propósito de lograr mejoras en la calidad del servicio para los clientes/usuarios, fomentar la competencia entre los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones y optimizar el uso del recurso de numeración telefónica.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 2. La Portabilidad Numérica es un derecho de los clientes/usuarios y de obligatorio cumplimiento para los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones; por lo que este Reglamento será aplicable al operador de portabilidad, a los clientes/usuarios de los servicios de telecomunicaciones y a los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones.

La Portabilidad Numérica debe entenderse como parte del Servicio Público de Telecomunicaciones contemplado en el Art. 6 de la Ley de Telecomunicaciones.

CAPITULO II

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Art. 3. Para efectos del presente Reglamento, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se indica:

Base de Datos de Números Portados (BDNP): Conjunto de datos relacionales en formato digital que contiene la información necesaria y actualizada para el enrutamiento adecuado de los números portados. Esta deberá contener al menos: a) el archivo de los números portados al día hábil anterior y b) el archivo de todos los números portados actualizado a la fecha.

Base de Datos Disponibles (BDD): Bases de datos de terminales móviles robados, las cuales podrán ser: nacionales, regionales o internacionales.

Base de Datos Histórica (BDH): Conjunto de datos relacionales en formato digital que contiene la información de todos los eventos y registros asociados a cada solicitud de portación del número, la cual deberá conservarse al menos durante un plazo de cinco (5) años.

Base de Datos Operativa (BDO): Réplica de la Base de Datos de Números Portados ubicada físicamente en las instalaciones de cada operador de redes comerciales de telecomunicaciones, la cual debe actualizarse de conformidad a lo dispuesto en este Reglamento.

Base de Datos Principal (BDP): Conjunto de datos relacionales en formato digital, que contienen la información de los números telefónicos portados de los clientes/usuarios y la información necesaria y actualizada por el operador de portabilidad para el encaminamiento adecuado; así como los demás requerimientos del proceso de portación del número, permitiendo la eficiencia en la operación y el mantenimiento de la base de datos.

Cliente/ Usuario: Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con un operador de redes comerciales de telecomunicaciones y, mediante el uso de un equipo terminal, tiene acceso autorizado a servicios de telecomunicaciones; pudiendo pagar los servicios de telecomunicaciones de manera anticipada (prepago) o hacerlo en forma posterior a la utilización de los mismos (pospago).

Código de Identificación Personal (CIP): Código compuesto de (4) caracteres alfanuméricos generado por el operador de portabilidad, y asociado inequívocamente al Operador Receptor (OR) que solicita su generación, y notificado por el Operador Donante (OD) a través de un mensaje corto de texto (SMS), u otro medio que esté disponible, al cliente/usuario prepago del servicio de telecomunicaciones. Para las personas con capacidades especiales este código también podrá ser accesible por otros medios tecnológicos o por otro medio según sea el caso.

Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica (CTCPN): Aquél integrado por delegados con voz y voto de la SIGET, de la Defensoría del Consumidor, y representantes de los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones, el cual será presidido por la SIGET. Al haber seleccionado el Operador de Portabilidad, un representante de éste formará parte del referido comité durante el período de vigencia del contrato.

DC: Defensoría del Consumidor.

Equipo Telefónico Fijo, teléfono fijo o terminal fijo: Equipo alámbrico o inalámbrico, electrónico o de cualquier otra tecnología que permite acceder y utilizar los servicios de la red de telefonía fija.

Equipo Telefónico Móvil, equipo móvil, terminal móvil o dispositivo móvil: Equipo inalámbrico electrónico que permite acceder y utilizar los servicios de la red de telefonía celular o móvil.

Formulario de Cancelación de Solicitud de Portación del Número: Formato suscrito por el cliente/usuario ante el operador receptor, utilizando el sistema de portabilidad, mediante el cual el primero, o la persona debidamente autorizada por éste, requiere cancelar su solicitud para portar su(s) número(s). El formato de dicho documento debe ser aprobado por el Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica.

Formulario de Devolución de Número: Formato suscrito por el operador receptor, utilizando el sistema de portabilidad, mediante el cual se notifica la inactividad y devolución de un número al operador asignatario de la numeración. El formato de dicho documento debe ser aprobado por el Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica.

Formulario de Solicitud de Portación del Número: Formato emitido por el operador receptor, utilizando el sistema de portabilidad, mediante el cual el cliente/usuario, o la persona debidamente autorizada por éste, solicita al operador Receptor portar su(s) número(s) y se inicia el proceso de portación. El formato de dicho documento debe ser aprobado por el Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica.

IMEI: Identidad Internacional de Equipo Móvil (del inglés "International Mobile Equipment Identity"). Código pre-grabado por el fabricante del teléfono móvil que identifica al dispositivo a nivel mundial y es transmitido por el aparato a la red al conectarse a ésta.

MID: Mensaje Inicial de Dirección (del inglés Initial Address Message - IAM). Primer mensaje enviado para informar al centro de conmutación, que la llamada ha de ser establecida con el código de identificación de circuito (CIC) contenido en el mensaje. Contiene el número "A" y "B", tipo de servicio y algún parámetro opcional más.

MSD: Mensaje de Dirección Subsiguiente (del inglés Subsequent Address Message - SAM). Si el número de cifras es insuficiente, el encaminamiento de la llamada tiene lugar desde que el conmutador intermedio ha recibido las cifras suplementarias en el o los mensajes de dirección subsiguiente.

Número A: Es el número telefónico que identifica al cliente/usuario que origina una llamada.

Número B: Es el número telefónico que identifica al cliente/usuario donde se completa una llamada.

Número de Encaminamiento (NE): Es un término utilizado para nombrar el código que identifica al operador de redes comerciales de telecomunicaciones y que se utiliza para encaminar la llamada hacia la red de destino a la cual se ha portado el número (UIT-T E.164-suplemento 2). Este formará parte del Plan de Numeración nacional.

Número Donado: Es el número telefónico que, a solicitud del cliente/usuario, es trasladado desde un operador de redes comerciales de telecomunicaciones a otro, producto de la portación del número telefónico.

Número Geográfico: Es el número telefónico fijo, incluido en el Plan de Numeración Nacional, que por medio de prefijos identifica su ubicación geográfica dentro de una red de telecomunicaciones.

Número No Geográfico: Es el número de llamada para servicios especiales y de valor agregado, incluidos en el Plan de Numeración Nacional, que no requieren una ubicación geográfica específica.

Número Portado: Es el número telefónico que ha completado exitosamente el proceso de Portación del Número.

Número Recibido: Es el número telefónico que, producto de la portación solicitada por el cliente/usuario, es recibido por el operador Receptor de parte del operador Donante.

Número Telefónico Activo: Es el número habilitado por el operador de red de servicios de acceso que registra movimiento de entrada y/o salida de tráfico telefónico.

Número Telefónico Bloqueado: Es el número telefónico que debido a un reporte de robo o a requerimiento judicial o fiscal, no puede realizar ni recibir llamadas.

Número Telefónico Inactivo: Es el número telefónico que no registra movimiento alguno de llamadas (de entrada o salida), o de cualquier tipo de servicios brindado dentro de la red del Operador Receptor dentro de un período de tres meses consecutivos.

Operador Asignatario de la Numeración (OAN): Operador de redes comerciales de telecomunicaciones a quien la SIGET le ha asignado la numeración telefónica de conformidad con el Plan de Numeración.

Operador de Portabilidad (OP): Entidad que prestará los servicios de administración y operación del sistema de portabilidad, seleccionada y contratada a través de un proceso de licitación. Dicha Entidad no podrá estar vinculada administrativa, societaria o accionariamente con algún operador de redes comerciales de telecomunicaciones y con ninguna Institución Gubernamental y la misma formará parte del Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica durante el período de vigencia del contrato.

Operador de Redes Comerciales de Telecomunicaciones (ORC): Que podrá abreviarse Operador, es la persona natural o jurídica que ofrece uno o más servicios comerciales de telecomunicaciones.

Operador Donante (OD): Operador de redes comerciales de telecomunicaciones desde el cual es portado determinado número telefónico, como resultado del proceso de portación.

Operador Receptor (OR): Operador de redes comerciales de telecomunicaciones hacia el cual es portado determinado número telefónico, como resultado del proceso de portación.

Plan de Numeración Nacional (PNN): Es el plan técnico fundamental desarrollado y administrado por la SIGET que permite identificar única e inequívocamente a un terminal de un usuario final. Adicionalmente, el Plan de Numeración Nacional posibilita el acceso a otros servicios y redes.

Portabilidad del Número (PN): Funcionalidad que le permite al cliente/usuario final de servicios públicos de telefonía fija y móvil ejercer el derecho a conservar su número telefónico, cada vez que cambie de operador de servicios de acceso.

Postpago: Esquema de contratación mediante el cual el cliente/usuario paga los servicios de telecomunicaciones de forma posterior a la utilización de los mismos.

Prepago: Esquema de contratación mediante el cual el cliente/usuario paga los servicios de telecomunicaciones de forma anticipada a la utilización de los mismos.

Red de Origen (RO): Red del Operador de redes comerciales de telecomunicaciones desde la cual es originada una llamada telefónica hacia un número telefónico portado.

Saldos Pendientes Facturados: Corresponde a los cargos asociados al servicio público de telecomunicaciones que se encuentran facturados por el operador donante en la última cuenta telefónica o documento de cobro emitido y que no han sido pagados por el cliente/usuario al momento de la activación de la solicitud de portación. Dichos saldos podrán estar vencidos o no vencidos.

Saldos Pendientes no Facturados: Corresponde a los cargos asociados al servicio público de telecomunicaciones que, al momento de activarse la solicitud de portación del número telefónico, aún no han sido facturados.

Saldos Pendientes por Servicios en Convergencia: Corresponde a los cargos asociados a los servicios públicos de telecomunicaciones que involucran al menos un número telefónico y que, al momento de activarse la solicitud de portación, aún no han sido facturados.

SIGET: Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.

Sistema Automático de Verificación del CIP: Mecanismo automatizado dentro del sistema de portabilidad, mediante el cual el operador de portabilidad verifica la voluntad del cliente/usuario de portar su(s) número(s) telefónico(s) en el esquema de prepago.

Sistema de Portabilidad (SP): Sistema informático cuya función es realizar los procesos necesarios con los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones para la administración, gestión, operación y mantenimiento constante de la(s) Base(s) de Datos relativas a los Números Portados.

Tarjeta SIM o SIM CARD: Módulo de identificación del suscriptor (del inglés "Subscriber Identity Module"). Es una tarjeta inteligente desmontable usada en teléfonos y terminales móviles.

Tiempo de Indisponibilidad o Blackout: Es el periodo de tiempo durante el cual el servicio público telefónico del solicitante está imposibilitado para generar y recibir llamadas, producto de las actividades de activación y desactivación numérica que se realiza durante la Ventana de Cambio. El periodo de Blackout o indisponibilidad debe ser lo más corto posible y en ningún caso mayor al periodo de tiempo definido para la ventana de cambio.

Última Factura de cliente/usuario: Es el documento expedido por el operador de redes comerciales de telecomunicaciones, debidamente cancelado por el cliente/usuario, que cubre los saldos contabilizados hasta el día hábil anterior a la fecha en que se presenta la solicitud de portación.

Usuario final o Usuario: Persona Natural o Jurídica que tiene acceso a un servicio público de telecomunicaciones, en forma eventual o permanente, sin que haya celebrado necesariamente, un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con un operador de tales servicios.

Ventana de Cambio: Es el periodo de tiempo dentro del cual los ORC directamente involucrados en el Proceso de Portabilidad, harán efectivas las actualizaciones necesarias en sus redes, sistemas comerciales y de facturación, para ejecutar el cambio del suministro del respectivo servicio desde el Operador Donante (OD) hacia el Operador Receptor (OR). Durante la Ventana de Cambio, los ORC deberán, en este orden, realizar la activación del servicio del o los números portados, incorporar éstos a su facturación, desactivar el servicio del o los números portados, detener la facturación de los servicios desactivados y actualizar la BDO para efectos del encaminamiento. La ventana de cambio es un periodo de tiempo igual a ciento veinte (120) minutos y se ejecutará entre la una (1:00) horas y las tres (3:00) horas de cada día hábil.

Cualquier otro término no definido en este Reglamento tendrá el significado que al mismo se le atribuye en la normativa en el ámbito de las telecomunicaciones dictada por la SIGET, así como la legislación vigente, en el ejercicio de sus facultades.

CAPITULO III

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 4. La SIGET es la entidad pública responsable de aplicar las normas para una adecuada administración y uso de la numeración nacional mediante una asignación eficiente, equitativa y no discriminatoria de los recursos disponibles.

El cliente/usuario podrá ejercer su derecho a cambiar de operador de redes comerciales de telecomunicaciones conservando el número telefónico que le ha sido asignado por el Operador que le presta el servicio, siempre que cumpla con las condiciones que señala este Reglamento. La portación del número no eximirá al cliente/usuario de cumplir con las obligaciones contractuales adquiridas con el Operador Donante, para lo cual cada operador adoptará las medidas necesarias. En todo caso, los Operadores deberán respetar lo establecido en el artículo 4 de Ley de Protección al Consumidor: Derechos básicos de los consumidores, así como lo establecido en el literal "f" y "m" del artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, relacionados a que el contrato del servicio público de telefónico o de telecomunicaciones, es independiente del contrato relativo a la provisión del equipo terminal, y a que los equipos de telecomunicaciones sean ofrecidos sin bloqueos. Asimismo, el Operador Receptor podrá cancelar al Operador Donante, lo adeudado por el cliente/usuario, si éste así lo requiere, y el cliente/usuario cancelará lo adeudado al Operador Receptor.

Asimismo, podrá solicitar la desconexión o baja de un número telefónico portado al operador receptor, cumpliendo las obligaciones que le son aplicables.

El cliente/usuario podrá perder el derecho a utilizar un número telefónico portado, cuando se produzca la condición descrita en el artículo 26 de este Reglamento. En tal caso, el número en cuestión se trasladará al operador al que la SIGET se lo haya asignado (OAN). De no ser esto posible, dicho número quedará libre para que pueda ser reasignado por la SIGET.

Cada Operador de Redes Comerciales de Telecomunicaciones (ORC) deberá realizar con los demás Operadores (ORCs), previo a la entrada en operación de la Portabilidad Numérica en El Salvador, las pruebas de interoperabilidad necesarias utilizando el Número de Encaminamiento (NE) asignado por la SIGET.

Art. 5. Los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones deberán descargar desde la base de datos principal del operador de portabilidad (OP) el archivo de los números portados al día hábil anterior, a partir de las 18:00 dieciocho horas de cada día hábil.

El proceso de actualización las bases de datos operativas ubicadas en las instalaciones de los operadores, con el archivo de todos los números portados actualizado a la fecha, se realizará a la 01:00 horas de cada día hábil, incluyendo las solicitudes de portación que hayan cumplido con los requisitos hasta las 17:00 diecisiete horas del día inmediato anterior, para la captación de información de base de datos central.

Art. 6. Los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones que intervengan en los procesos de portación y en los procesamientos de llamadas, deberán actuar con imparcialidad y sin discriminación alguna.

Art. 7. Los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones y el operador de portabilidad están obligados a mantener la confidencialidad de la información contenida en las bases de datos utilizadas en el sistema de portabilidad; adoptando las medidas de seguridad necesarias para su resguardo. A excepción de requerimiento judicial ó fiscal, la información específica que se requiera estará disponible, cuando sea solicitada mediante oficio, resolución administrativa o judicial.

La información relacionada con los sistemas de portación y las correspondientes Bases de Datos son propiedad de la SIGET.

El Operador de la Portabilidad seleccionado a través del proceso de licitación deberá suscribir con la SIGET un contrato por Servicios, en el cual se establecerán las condiciones relacionadas al resguardo de la información y actualización de la información contenida en las Bases de Datos de Números Portados, Histórica, Principal, Operativa y Sistemas de Portación, incluyendo las cláusulas de confidencialidad y las penalizaciones respectivas por incumplimiento de alguna parte del contrato; además se establecerá la obligatoriedad para que un representante de la SIGET, se incorpore a labores de supervisión permanente en las instalaciones del Operador de la Portabilidad, debiendo éste proporcionarle todas las facilidades y recursos para el desarrollo de sus funciones de fiscalización, así como otras cláusulas que garanticen la integridad de la información que le será confiada al Operador de la Portabilidad.

Art. 8. El operador de la red de origen deberá notificar a sus clientes/usuarios que el usuario llamado pertenece a otra red, sin costo alguno y mediante un tono audible cuyas características técnicas serán definidas en el seno del CTCPN.

Art. 9. En el caso de que el operador receptor utilice una red y terminales móviles con tecnología no compatible a la red del operador donante, dispondrá de un plazo máximo de veinticuatro (24)

horas, contadas a partir del inicio del proceso, para la entrega de la SIM CARD y del terminal móvil que sea tecnológicamente compatible para recibir el número portado. En este caso específico de portación, el usuario no podrá solicitar otra portación para ese mismo número, durante los próximos doce (12) meses calendario, contados a partir de la fecha de la aprobación de la portación del número, salvo que para este caso específico, el usuario cancele en forma completa al operador receptor lo adeudado por el terminal móvil que recibió para efectuar la portación.

En consecuencia, a excepción de lo expuesto en el inciso anterior, los plazos descritos en este Reglamento serán de obligatorio cumplimiento una vez entregada por el operador receptor involucrado la SIM CARD y el terminal móvil.

CAPÍTULO IV

CARACTERÍSTICAS Y ESTRUCTURA DE LA PORTABILIDAD

MODELO DE PORTABILIDAD

Art. 10. La portación del número telefónico se desarrollará mediante el modelo de “portabilidad de proveedor de servicios”, utilizando un mecanismo de consulta de todas las llamadas telefónicas, denominado en inglés “All Call Query” (ACQ), debiendo los operadores de Redes Comerciales de Telecomunicaciones y el Operador de Portabilidad sujetarse a las especificaciones técnicas y operativas, que defina el CTCPN a través de los términos de referencia (TDR) para la contratación del Operador de Portabilidad.

En este modelo de portabilidad, el cliente/usuario solamente podrá cambiarse hacia el mismo tipo de red, (el cliente/usuario del servicio de telefonía móvil se cambiará a la red de otro operador de servicio de telefonía móvil, igualmente uno del servicio telefonía fija hacia otra red de servicio de telefonía fija) siempre y cuando existan recursos de red. Este modelo de portabilidad permite que los clientes/usuarios puedan cambiarse de la modalidad prepago a pospago y viceversa.

Art. 11. La portación se dará para los servicios de voz nacionales e internacionales, así como para otros servicios asociados al servicio de telefonía móvil como: SMS (Short Message Services), MMS (Multimedia Messaging System) y GPRS (General Packet Radio Service), o cualquier otra tecnología de datos utilizada en la red móvil, tomando en cuenta las características técnicas del operador receptor.

Art. 12. Para el servicio de telefonía fija, adicionalmente habrá una portabilidad de tipo geográfico; en la que el cliente/usuario puede cambiar la dirección de residencia en donde se proveerá el servicio manteniendo el número telefónico, condicionado a que el nuevo sitio se encuentre en la misma zona geográfica de numeración. Los casos especiales de los servicios públicos serán analizados por el CTCPN.

Art. 13. Los servicios telefónicos que utilizan el protocolo de Internet podrán cambiarse a otra red con la misma tecnología o podrá cambiarse a otra red con diferente tecnología, respetando lo establecido en el Plan de Numeración Nacional.

Art. 14. Las disposiciones del presente Reglamento, se establecen sin perjuicio a que en el futuro se puedan implementar otros tipos de portabilidad las cuales serán planificadas y notificadas de conformidad a lo que se determine en el seno del Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica (CTCPN), tales como: la portabilidad de servicio intermodal (de fijo a móvil o viceversa), la portabilidad geográfica en cualquier zona de numeración, u otros tipos de

implementación de portabilidad que surjan con las innovaciones tecnológicas o que el desarrollo de la telefonía indique ser conveniente para los clientes/usuarios.

PROCESO DE PORTACIÓN DEL NÚMERO

Art. 15. En el caso que los interesados en portar su número fueren clientes/usuarios prepago, previo a la activación de la solicitud correspondiente, a través del sistema de portabilidad, el operador receptor deberá constatar la condición de cliente/usuario prepago perteneciente al operador donante. Esta condición debe confirmarse de manera expedita en un plazo máximo de cinco (5) minutos, contados a partir de la recepción de la solicitud, por el operador receptor a través del Sistema Automático de Verificación de CIP.

Verificada la condición indicada en el inciso anterior, el operador receptor (OR) solicitará a través del sistema de portabilidad al operador de portabilidad (OP), la generación del CIP para el o los número(s) telefónico(s) respecto del (los) que solicita la portación. Una vez generado el o los CIP(s) por el operador de portabilidad, éste solicitará al operador donante (OD) su envío al cliente/usuario por medio de un mensaje(s) de texto -SMS-, con el objeto de completar el formulario de solicitud de portación del número e iniciar el proceso. Para efectos de la Portabilidad Numérica, el Operador Donante (OD) está obligado a re-enviar de manera inmediata, al cliente/usuario, el CIP recibido desde el Operador de Portabilidad (OP).

Opcionalmente, el Operador de Portabilidad (OP) podrá poner a disposición del cliente/usuario otros mecanismos para la generación y notificación del CIP, tales como correo electrónico, llamada telefónica, u otros. Independientemente el mecanismo utilizado para la generación y envío del CIP, éste tendrá vigencia de veinticuatro (24) horas, contadas a partir de su generación por el OP.

Una vez obtenido el o los CIP(s), el cliente/usuario prepago iniciará el proceso de portación del número telefónico con la presentación de la solicitud de portación del número ante el operador receptor, quien haciendo uso del sistema de portabilidad deberá actuar en representación del cliente/usuario para diligenciar, con agilidad y sin costo alguno, los trámites sucesivos ante el operador donante. El cliente/usuario pospago no necesitará del CIP.

Una vez entregada la solicitud firmada por el cliente/usuario, el operador receptor ingresará la solicitud en el sistema de portabilidad. Tanto el formulario de solicitud firmado, como los demás documentos exigidos por el presente Reglamento, deben ser resguardados por el Operador Receptor (OR) para su registro y trámites posteriores. El proceso para hacer efectiva la Portabilidad, debe de realizarse en horas de la madrugada entre las una hora (01:00) y tres horas (03:00) de cada día hábil.

En los casos en que, dentro de los plazos de ocho (8) horas para líneas fijas y cuatro (4) horas para líneas móviles, el Operador Donante (OD) no atienda la solicitud de portación del número, ésta se dará por aceptada, continuándose el proceso de portación.

El cliente/usuario puede solicitar la cancelación del proceso de portación de su número telefónico completando el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portación del Número ante el operador receptor. El período en el cual se puede solicitar la cancelación, comienza a partir de la presentación de la solicitud de portación y finaliza a las 16:00 dieciséis horas del día previo en que iniciará la actualización de las bases de datos conteniendo la información de su solicitud. Este proceso no podrá ser cobrado por el OP. Para efectos de registro, esta documentación deberá ser archivada por el Operador Receptor al menos por un plazo de dos (2) años.

REQUISITOS DE LA SOLICITUD DE PORTACIÓN DEL NÚMERO**NÚMEROS POSPAGO:**

Art. 16. Para iniciar el proceso de portación del número telefónico, los clientes/usuarios pospago del servicio público de telecomunicaciones, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Completar la solicitud de portación para uno o más números telefónicos; dicho documento deberá contener al menos la siguiente información: número a portar, IMEI del terminal móvil, si lo tuviere, asociado al número a portar, nombre del operador donante y del operador receptor, nombre del cliente/usuario, tipo y número del documento de identificación, dirección del domicilio del cliente/usuario (en caso de que ésta sea diferente al que indica la factura), firma del cliente/usuario. Opcionalmente podrá incluir un número telefónico de contacto y correo electrónico.
- b) Presentar la última factura emitida por el operador donante correspondiente al número a portar debidamente cancelada. Lo anterior no exime al cliente/usuario de cancelar a dicho operador los montos por los servicios recibidos no incluidos en esa última factura, para lo cual cada operador adoptará las medidas necesarias.

Sin perjuicio de lo anterior, los operadores involucrados podrán acordar mecanismos de recaudación, pago y/o refinanciación de los saldos pendientes facturados vencidos, de modo que el operador receptor pueda aceptar a un cliente/usuario. Estos mecanismos deben ser notificados al CTCPN, y deben ser sin menoscabo de los derechos del usuario. En todo caso, los Operadores deberán respetar lo establecido en el artículo 4 de Ley de Protección al Consumidor, el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, relacionados a que el contrato del servicio público de telefónico o de telecomunicaciones, es independiente del contrato relativo a la provisión del equipo terminal, y a que los equipos de telecomunicaciones sean ofrecidos sin bloqueos y el art. 4 del presente reglamento.

- c) En el caso de personas naturales, se deberá suministrar copia legible del Documento Único de Identidad vigente. Para el caso de personas extranjeras, se deberá presentar copia legible del pasaporte o carné de residente. En ambos casos, el operador receptor se obliga a confrontar dichas copias con los documentos originales correspondientes.
- d) En el caso de personas jurídicas, deberán presentar copia legible y vigente a esa fecha, del testimonio de la Escritura Pública de constitución de la misma o de sus estatutos, certificados notarialmente; así como de la credencial de elección de sus administradores o autoridades, ambos documentos debidamente inscritos en el registro público correspondiente. Asimismo, copia legible y vigente del Documento Único de Identidad o pasaporte del representante legal o persona debidamente autorizada para llevar a cabo el proceso de portación. El poder especial o autorización por medio de cual se delegue esta facultad a una persona distinta del representante legal, deberá ser agregado en original al trámite y deberá contener expresamente esta facultad.

La portación exitosa de uno o más números telefónicos, constituye la voluntad expresa del cliente/usuario de terminar el respectivo contrato de suministro del servicio público de telecomunicaciones con el operador donante para el o los número(s) a portar.

Para los servicios en la modalidad pospago; la portabilidad no eliminará el derecho del cliente/usuario de reclamar ante las autoridades y en los procedimientos correspondientes y ser atendido, si existiese algún inconveniente que lo afecte en los procesos de facturación.

NÚMEROS PREPAGO

Art. 17. Para iniciar el proceso de portación del número, los clientes/usuarios prepago del servicio público de telecomunicaciones, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Completar la solicitud de portación para uno o más números telefónicos; dicho documento deberá contener al menos la siguiente información: número a portar, IMEI del terminal móvil, si lo tuviere, asociado al número a portar, nombre del operador donante y del operador receptor, nombre del cliente/usuario, tipo y número del documento de identificación, dirección de residencia del cliente/usuario y firma del cliente/usuario. La solicitud debe incluir el Código de Identificación Personal – CIP, emitido por el operador de portabilidad y enviado al cliente/usuario a través del Operador Donante por un mensaje de texto. Adicionalmente y en caso exista disponibilidad de estos medios, deberá incluirse un número telefónico de contacto, diferente al portado, y correo electrónico.
- b) En el caso de personas naturales, se deberá suministrar copia legible del Documento Único de Identidad vigente. Para el caso de personas extranjeras, se deberá suministrar copia legible del pasaporte o carné de residente. En ambos casos, el operador receptor se obliga a confrontar dichas copias con los documentos originales correspondientes.
- c) En el caso de personas jurídicas, deberán presentar copia legible y vigente a esa fecha, del testimonio de la Escritura Pública de constitución de la misma o de sus estatutos, certificados notarialmente; así como de la credencial de elección de sus administradores o autoridades, ambos documentos debidamente inscritos en el registro público correspondiente. Asimismo, copia legible del Documento Único de Identidad vigente o pasaporte del representante legal o persona debidamente autorizada para llevar a cabo el proceso de portación y la tarjeta de identificación tributaria de la sociedad. El poder especial o autorización por medio del cual se delegue esta facultad a una persona distinta del representante legal, deberá ser agregado en original al trámite y deberá contener expresamente esta facultad.
- d) El equipo telefónico móvil involucrado en el Proceso de Portación no deberá estar registrado como un equipo hurtado o robado en las bases de datos disponibles.

La portación exitosa de uno o más números telefónicos, constituye la voluntad expresa del cliente/usuario de terminar el respectivo contrato de suministro del servicio público de telecomunicaciones con el operador donante para el o los número(s) a portar.

Para los servicios en la modalidad prepago, cuyos saldos estuvieren a favor del cliente/usuario, así como los derechos derivados de la relación contractual con el operador donante, expirarán de forma automática al momento de la portación lo cual deberá ser informado y aceptado por el cliente/usuario.

CAPÍTULO V

DE LOS RECHAZOS O NO ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTACIÓN DEL NÚMERO

CAUSALES DE RECHAZO – OPERADOR DONANTE

Art. 18. Son causas justificadas para que, en la modalidad **pospago**, el operador donante rechace la portación del número telefónico, las siguientes:

- a) Que el cliente/usuario no sea el titular de la línea telefónica y no pueda demostrar la facultad para realizar dicho trámite.
- b) Que el número telefónico que se pretende portar se encuentre inactivo o bloqueado por robo y/o a requerimiento judicial o fiscal.
- c) Que la solicitud no haya sido completada adecuadamente y/o que no cumpla con alguno de los requisitos para la portación del número establecidos en este Reglamento.
- d) Que el cliente/usuario no haya cumplido la totalidad de sus obligaciones contractuales por la prestación del servicio de telecomunicaciones.

Art. 19. Son causas justificadas para que, en la modalidad **prepago**, el operador donante rechace la portación del número telefónico, las siguientes:

- a) Que el número telefónico que se pretende portar se encuentre inactivo o bloqueado por robo y/o a requerimiento judicial o fiscal.
- b) Que la solicitud no haya sido completada adecuadamente y/o que no cumpla con alguno de los requisitos para la portación del número establecidos en este Reglamento.

CAUSALES DE NO ACEPTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTACIÓN– OPERADOR RECEPTOR.

Art. 20. Son causas justificadas para que, en la modalidad **pospago**, el operador receptor no acepte la solicitud de portación del número telefónico, las siguientes:

- a) Que el cliente/usuario no cumpla con alguno de los requisitos para la portación del número establecidos en este Reglamento.
- b) Que el cliente/usuario requiera portar un número telefónico de una red fija a una red de telefonía móvil o viceversa.
- c) Que el cliente/usuario requiera portar un número telefónico de una red de telefonía fija a otra red fija donde no exista disponibilidad de infraestructura operativa.
- d) Que el IMEI del terminal móvil relacionado al número telefónico que se requiere portar, esté registrado en las bases de datos disponibles de equipos robados o hurtados.

- e) Que el número telefónico a portar no pertenezca a la misma zona geográfica de numeración hacia la cual desea ser portado, en caso de portabilidad en modalidad fija; salvo los casos especiales ya mencionados.

Art. 21. Son causas justificadas para que, en la modalidad **prepago**, el operador receptor no acepte la solicitud de portación del número telefónico, las siguientes:

- a) Que el cliente/usuario solicite portar un número telefónico de una red de telefonía fija a una red de telefonía móvil o viceversa.
- b) Que el cliente/usuario requiera portar un número telefónico de una red de telefonía fija a otra red fija donde no exista disponibilidad de infraestructura operativa.
- c) Que el IMEI del terminal móvil relacionado al número telefónico que se requiere portar, esté registrado en las bases de datos disponibles de equipos robados o hurtados.
- d) Que el número telefónico a portar no pertenezca a la misma zona geográfica de numeración hacia la cual desea ser portado, en caso de portabilidad en modalidad fija; salvo los casos especiales ya mencionados.

CAUSALES DE RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTACIÓN – OPERADOR DE PORTABILIDAD.

Art. 21-A. Son causas justificadas para que el operador de portabilidad rechace la solicitud de portación del número telefónico, las siguientes:

- a) Que el cliente/usuario tenga en proceso para el mismo número telefónico, más de una (1) solicitud de portación con otro operador. En el caso de ser con el mismo operador receptor, antes del rechazo se deberán hacer las aclaraciones correspondientes para tramitar la que es pertinente.
- b) Que el número que se pretende portar no exista.
- c) Que no haya transcurrido el tiempo mínimo de permanencia en la red después de realizada la portación exitosa correspondiente.

CAPÍTULO VI

DE LAS CANCELACIONES DE LA SOLICITUD DE PORTACIÓN DEL NÚMERO

CAUSALES DE CANCELACIÓN DE UNA SOLICITUD DE PORTACIÓN DEL NÚMERO POR EL OPERADOR RECEPTOR

Art. 22. Son causas justificadas y sin responsabilidad para el operador receptor la cancelación de portación de una solicitud de portación del número, las siguientes

- a) Que el cliente/usuario decida cancelar la solicitud de portación del número.
- b) Que después de iniciado el proceso de una solicitud de portación se presenten daños en la red del operador receptor y no pueda brindar el servicio al cliente/usuario.
- c) Que después de ser aceptada una solicitud de portación, y por causas directamente relacionadas a la actividad delictiva, el personal técnico del operador receptor no pueda ingresar a la zona identificada por el cliente/usuario para instalar la infraestructura necesaria para brindar el servicio de telecomunicaciones solicitado.

- d) Para el caso del servicio de líneas fijas, en el evento de que no se instale la infraestructura necesaria por causas imputables al cliente/usuario, en los plazos descritos en el artículo veinticuatro, el OR debe notificarlo al cliente/usuario por un medio constatable.

VERIFICACIÓN DEL RECHAZO O NO ACEPTACIÓN DE UNA SOLICITUD DE PORTACIÓN DEL NÚMERO

Art. 23. Cuando el operador receptor **no acepte** o el **operador** donante rechace una solicitud de portación de un número telefónico, el Operador de Portabilidad debe verificar que dicho rechazo se fundamente en alguna de las causales que para tales efectos define el presente Reglamento.

Si el rechazo resulta fundado, dentro de los plazos de ocho (8) horas para líneas fijas y cuatro (4) horas para líneas móviles, el operador de portabilidad debe confirmar razonadamente al operador receptor o donante que la solicitud ha sido rechazada a través del Sistema de Portabilidad; debiendo el operador receptor informar el motivo del rechazo al cliente/usuario de manera constatable.

Si el rechazo no es aceptado por el cliente/usuario, éste podrá interponer su reclamo de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Para la causal de rechazo mencionada en el Art. 20 literal "c", el cliente/usuario puede solicitar la verificación a la SIGET.

PLAZOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA PORTACIÓN DEL NÚMERO

Art. 24. Durante el primer año de implementación, el plazo máximo para que el proceso de portación sea concluido será de tres (3) días hábiles para el servicio de telefonía fija y de un (1) día hábil para el servicio de telefonía móvil, contados a partir de la aceptación de la solicitud de portación. Los detalles para los plazos/tiempos involucrados en el procesamiento de las solicitudes aprobadas, rechazadas o canceladas se definirán en el seno del CTCPN.

A la una (1:00) hora del día hábil posterior a la aceptación de la solicitud de portabilidad, los operadores involucrados Operador Donante (OD), Operador de Portabilidad (OP) y Operador Receptor (OR) tendrán un plazo de ciento veinte (120) minutos, correspondiente al período de indisponibilidad, para: dar de baja el número telefónico en el operador donante, actualizar la base de datos con el archivo de todos los números portados actualizada a la fecha y dar de alta el número en el operador receptor. El Operador Receptor (OR) deberá informar al cliente/usuario por algún medio constatable disponible (mensaje de texto, correo electrónico, u otros) que la portación ha sido efectuada.

En el caso de las personas con capacidades especiales el OR pondrá a disposición el medio tecnológico más apropiado.

Para los casos de portaciones de líneas fijas, cuando por causas imputables al cliente/usuario, el OR se vea imposibilitado de instalar la infraestructura necesaria para brindar el servicio de telecomunicaciones solicitado dentro del plazo reglamentado, el OR podrá reprogramar, por una sola vez y de mutuo acuerdo con el cliente/usuario, una nueva visita para realizar las tareas de instalación. Dicha reprogramación no podrá exceder de tres (3) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo reglamentado. En el evento de que no se instale la infraestructura necesaria en los plazos antes mencionados, la solicitud de portación será cancelada por el OR, y éste debe notificarlo al cliente/usuario por un medio constatable.

Con el propósito de hacer más eficiente el proceso de portación del número, los plazos/tiempos indicados en el presente Reglamento podrán ser revisados y modificados anualmente por acuerdo del Comité Técnico Consultivo de la Portabilidad Numérica (CTCPN) quien hará la recomendación al Superintendente, para que éste, proponga las reformas al presente Reglamento.

ORDEN DE PROCESAMIENTO DE LAS SOLICITUDES

Art. 25. El procesamiento de las solicitudes de portación del número telefónico debe ser realizado en el mismo orden en el que hayan sido activadas en el sistema de portabilidad.

DEVOLUCIÓN DEL NÚMERO PORTADO

Art. 26. Para efectos de control de la numeración por parte de SIGET, cuando un número telefónico portado entre en la condición de inactivo, el mismo retornará al Operador Asignatario de la Numeración. Dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la calificación de inactivo, el Operador Receptor deberá notificarlo a la SIGET y al Operador de Portabilidad, a través del Sistema de Portabilidad, y este último notificará al Operador Asignatario de la Numeración.

Para el retorno del número telefónico portado al Operador Asignatario de la Numeración, el operador receptor llenará el formulario de devolución de número, el cual será validado por el sistema y automáticamente el número entrará al archivo de números portados a ser generado después de las 17:00 diecisiete horas.

En caso que el cliente/usuario, dé por cancelado el número telefónico portado, éste deberá ser notificado a la SIGET y al OP, a través del Sistema de Portabilidad; y éste último notificará al Operador Asignatario de la Numeración con el objetivo de devolver el número, en un plazo no mayor a 5 cinco días hábiles.

Cada operador será responsable de aplicar esta normativa a los números que le han sido asignados por la SIGET y a los obtenidos por el proceso de portabilidad, para efectos de control de los números inactivos.

CAPÍTULO VII

DERECHOS Y DEBERES DE LOS OPERADORES

DEBERES:

Art. 27. Los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones deben permitir y facilitar a los clientes/usuarios el derecho de portar sus números telefónicos, sin limitar la cantidad de portaciones que soliciten hacer.

Art. 28. De conformidad con lo establecido en el artículo 29 "F" de la Ley de Telecomunicaciones, es obligación del operador receptor informar detalladamente al cliente/usuario que solicita el traslado de su número telefónico las características de los servicios que recibirá, incluyendo los de valor agregado, lo cual deberá especificarse en un documento anexo a la solicitud y en el contrato correspondiente.

Art. 29. Todos los operadores deben actualizar diariamente sus bases de datos operativas ubicadas en sus instalaciones con la información recibida desde la Base de Datos Principal; este proceso debe ejecutarse durante la ventana de cambio.

Art. 30. El operador receptor deberá enviar al operador de portabilidad copias electrónicas de las solicitudes para su ingreso a la base de datos de portabilidad.

Art. 31. El operador receptor deberá avisar o notificar por cualquier medio disponible y constatable al cliente/usuario que su número telefónico ya ha sido portado.

Art. 32. El operador de portabilidad y los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones están obligados a garantizar, mediante mecanismos seguros de transferencia, la integridad, confidencialidad y confiabilidad de los datos transmitidos.

Art. 33. Es obligación de todo operador de redes comerciales de telecomunicaciones brindar a los clientes/usuarios portados, las mismas condiciones en calidad, cobertura y continuidad de sus servicios que poseen sus usuarios no portados; y no podrán incorporar cláusulas de tipo predatorio en sus contratos que limiten, restrinjan o prohíban la portación de un número.

Art. 34. Los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones están obligados a mantener en sus centros de atención al cliente/usuario, copia de este Reglamento. Asimismo, sus representantes de atención telefónica, están obligados a brindar información relativa al contenido del mismo.

Art. 35. En el caso que el operador receptor posea y utilice una tecnología no compatible al operador donante, previo al inicio del proceso de portación, el operador receptor deberá confirmar al cliente/usuario que tiene las condiciones técnicas para proveer el servicio que corresponda. No obstante, si habiendo iniciado el proceso de portación, el Operador Receptor advierte que las condiciones técnicas no cumplen lo ofrecido, deberá bajo su costo y dentro un máximo de veinticuatro (24) horas, contadas a partir de notificada dicha circunstancia, retornar al cliente/usuario a la condición original que tenía con el operador donante.

Art. 36. El operador donante está obligado a desbloquear el terminal telefónico sin cargo para el cliente/usuario, de acuerdo a la regulación vigente.

DERECHOS:

Art. 37. Los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones tienen derecho a que sus bases de datos operativas sean actualizadas con el archivo de todos los números portados actualizada a la fecha desde la base de datos principal del operador de portabilidad.

Art. 38. El operador receptor no estará obligado a proveer servicios para los que su red no tenga disponibilidad de infraestructura operativa. Dicha falta de disponibilidad deberá ser informada al inicio del proceso al regulador y durante el proceso de portación al cliente/usuario y a petición de este último será comprobada por SIGET.

Art. 39. Los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones tienen derecho a que los números portados que entren en la condición de inactivos, regresen a formar parte de los recursos de numeración que, de conformidad con las asignaciones de la SIGET, le pertenezcan.

CAPITULO VIII

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES/USUARIOS

DERECHOS:

Art. 40. Los clientes/usuarios tienen los siguientes derechos:

- a) A la portación gratuita de su número telefónico, ya sea en la modalidad prepago o pospago, sea éste de telefonía fija o móvil, con cualquier operador de redes comerciales de telecomunicaciones.

- b) A ser atendido por el operador receptor para iniciar el trámite de solicitud para la portación del número telefónico; sin que se le exija más información o documentación que la detallada en este Reglamento, a fin de evitar barreras de entrada y/o prácticas comerciales oligopólicas, cláusulas abusivas, o abuso del poder del mercado para el proceso de portación.
- c) A denunciar y presentar reclamos ante la SIGET y/o la Defensoría del Consumidor, según corresponda, relativas al desarrollo del proceso de portación del número; en particular, aquéllos relacionados a cobros indebidos o prácticas restrictivas a la ejecución de dicho proceso.
- d) A que la portación de su número telefónico se realice dentro de los plazos establecidos en este Reglamento.
- e) A la portación del número telefónico, inclusive cuando el servicio telefónico se encuentre dentro de un paquete de otros servicios.
- f) A la portación del número telefónico, aun cuando el servicio telefónico se encuentre dentro de un proceso de solución de reclamo de conformidad con el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- g) A cancelar el proceso de portación del número conforme a lo dispuesto en este Reglamento, sin responsabilidad alguna.
- h) A cambiarse de la modalidad prepago a pospago, condicionando el cambio al resultado de la calificación crediticia realizada por el operador receptor.
- i) A solicitar la desconexión o baja de un número portado.
- j) A cambiarse de la modalidad pospago a prepago dentro del proceso de portación.
- k) A ser informado del resultado y los motivos de su solicitud de portación del número telefónico, sea aprobación, rechazo o trámite de cancelación.
- l) En el caso del cliente/usuario prepago que su número portado entre en condición de inactividad, deberá solicitar un número telefónico al operador de su preferencia.

DEBERES:

Art. 41. El cliente/usuario está obligado a pagar los saldos por servicios telefónicos prestados por el operador donante que se hubiesen consumido hasta su portación.

Art. 42. Cuando el cliente/usuario requiera iniciar el proceso para portar su número telefónico, éste deberá proveer la información y documentación necesaria para completar debidamente la solicitud de portación del número y suscribirla al operador receptor, de acuerdo a las condiciones descritas en el presente Reglamento.

Concluido exitosamente, el proceso de portabilidad, los clientes/usuarios no podrán iniciar un nuevo proceso de solicitud de portabilidad sobre el mismo número específico, si no ha transcurrido un plazo de sesenta (60) días calendario después de realizada la portabilidad, salvo que las partes involucradas acuerden un plazo menor.

Art. 43. El cliente/usuario deberá proporcionar un aparato ó terminal debidamente legalizado bajo pena de incurrir en responsabilidades legales.

CAPÍTULO IX

ASPECTOS TÉCNICOS

DEL SISTEMA PRINCIPAL DE PORTABILIDAD

Art. 44. El Operador de Portabilidad deberá proveer el sistema principal de portabilidad, constituido por la Base de Datos Principal, equipos y programas informáticos, sistemas de respaldo asociados y equipos necesarios para recibir y conectar los sistemas de transmisión de datos de cada operador de redes comerciales de telecomunicaciones.

DEL CONTENIDO DE LA BASE DE DATOS DE PORTABILIDAD

Art. 45. La Base de Datos Principal deberá contener, por lo menos, lo siguiente:

- a) Números portados;
- b) Nombre del titular;
- c) Tipo y número del documento de identificación del titular;
- d) Operador donante;
- e) Operador receptor;
- f) Fecha de portación;
- g) Hora de inicio de la portación;
- h) Hora de fin de la portación; y,
- i) Fecha y hora de descarga del archivo de la Base de Datos de Números Portados por el operador.

El operador de portabilidad deberá llevar un registro por evento de cada número portado, el cual deberá ser almacenado en la Base de Datos de números portados.

El detalle de los elementos adicionales a incluir en la Base de Datos principal deberá discutirse y aprobarse en el seno del Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica (CTCPN).

Art. 46. La Base de Datos Principal y los sistemas informáticos asociados deben ofrecer las siguientes garantías:

- a) Confidencialidad de los datos;
- b) Continuidad en la operatividad por medio de redundancia en todos los elementos críticos; y,
- c) Respaldo de la base de datos.

Art. 47. La Base de Datos de Números Portados deberá contener por lo menos lo siguiente:

- a) Números portados;
- b) Código de operador donante (NE);

- c) Código de operador receptor (NE);

Art. 48. La Base de Datos Histórica deberá contener el detalle de eventos asociados a cada solicitud completada, independientemente de su resultado aprobado (exitoso, cancelado o rechazado, y devoluciones de números telefónicos).

DE LAS BASES DE DATOS OPERATIVAS

Art. 49. El contenido de las bases de datos operativas ubicadas en las instalaciones de los Operadores deberá ser una réplica de la Base de Datos Principal en lo relativo a los datos necesarios para desarrollar la función de portación.

Art. 50. El operador de redes comerciales de telecomunicaciones debe mantener el respaldo necesario de la base de datos operativa.

Art. 51. Las actualizaciones de las bases de datos operativas entre el operador de portabilidad y el operador de redes comerciales de telecomunicaciones, deben realizarse todos los días hábiles durante el plazo indicado en el artículo 24, con los datos procesados hasta ese momento.

SUMINISTROS COMPLEMENTARIOS

Art. 52. El operador de portabilidad proveerá, en complemento del sistema principal de portabilidad, lo siguiente:

- a) Las instalaciones donde estará ubicado el sistema principal de portabilidad;
- b) El suministro de energía, climatización y sus respectivos respaldos, en el lugar donde se encuentran sus instalaciones;
- c) Permitir la co-ubicación de equipos de los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones;
- d) La operación, gestión y mantenimiento de los sistemas descritos en las letras a) y b) de este artículo; y,
- e) La seguridad informática y física de las instalaciones.

Art. 53. El Operador de Redes Comerciales de Telecomunicaciones proveerá, como parte del sistema de portabilidad, lo siguiente:

- a) El medio para el sistema de transmisión de datos y sus interfaces, hasta la ubicación de la Base de Datos Principal del sistema de portabilidad;
- b) El suministro de energía y climatización en el lugar donde se encuentran sus instalaciones;
- c) Co-ubicación para la instalación de equipos propiedad del operador de portabilidad;
- d) La operación, gestión y mantenimiento de los sistemas descritos en las letras a) y b) de este artículo; y,
- e) La seguridad informática y física de las instalaciones.

LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL E ITINERANCIA – ROAMING

Art. 54. Es responsabilidad del operador receptor del número portado, garantizar que el cliente/usuario reciba el servicio de mensajería corta internacional, de itinerancia (roaming) y larga distancia internacional en las mismas condiciones y características bajo las cuales se presta al resto de clientes/usuarios de su red.

CONFIGURACIÓN DE TARJETA SIM Y APARATO TELEFÓNICO MÓVIL

Art. 55. Es responsabilidad del operador receptor desarrollar las adecuaciones técnicas para configurar la tarjeta SIM, entregándosela al cliente/usuario con todos los elementos de información que identifiquen correctamente al número portado y garantizándole la accesibilidad a los servicios contemplados en su oferta. El operador receptor deberá dejar el registro completamente documentado con los datos pertinentes del cliente/usuario y del dispositivo móvil.

La tarjeta SIM deberá ser entregada por el operador receptor y entregarse al momento que la solicitud de portación del número haya sido completada, suscrita e ingresada al proceso.

Los equipos telefónicos involucrados en el proceso de portación que se encuentren bloqueados para utilizarlos en la red del operador receptor, deberán ser sometidos a un proceso de desbloqueo de conformidad con el artículo 29 literal m) de la Ley de Telecomunicaciones.

ENCAMINAMIENTO

Art. 56. El Número de Encaminamiento (NE) tendrá las siguientes características:

- a) Será asignado por la SIGET a los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones que prestan el Servicio de Telefonía fija y móvil.
- b) El NE tendrá una longitud de tres (3) dígitos con formato XYZ, donde: X=0; Y=1 a 9; Z=0 a 9.

Art. 57. Cada operador de redes comerciales de telecomunicaciones tendrá un solo código NE, tanto para su red fija como para su red móvil.

Art. 58. El NE y demás prefijos e información que resulte necesaria para implementar la Portabilidad Numérica y asegurar el correcto enrutamiento y facturación de las comunicaciones, se enviarán en el CDR y en el campo correspondiente al Número B del MID y los MSD, en caso de ser necesarios.

INFORMES A SIGET

Art. 59. El operador de portabilidad deberá enviar a la SIGET un informe diario y otro informe mensual con el consolidado de los resultados globales de las actividades de la portabilidad. El informe mensual deberá ser entregado durante los primeros tres (3) días hábiles de cada mes.

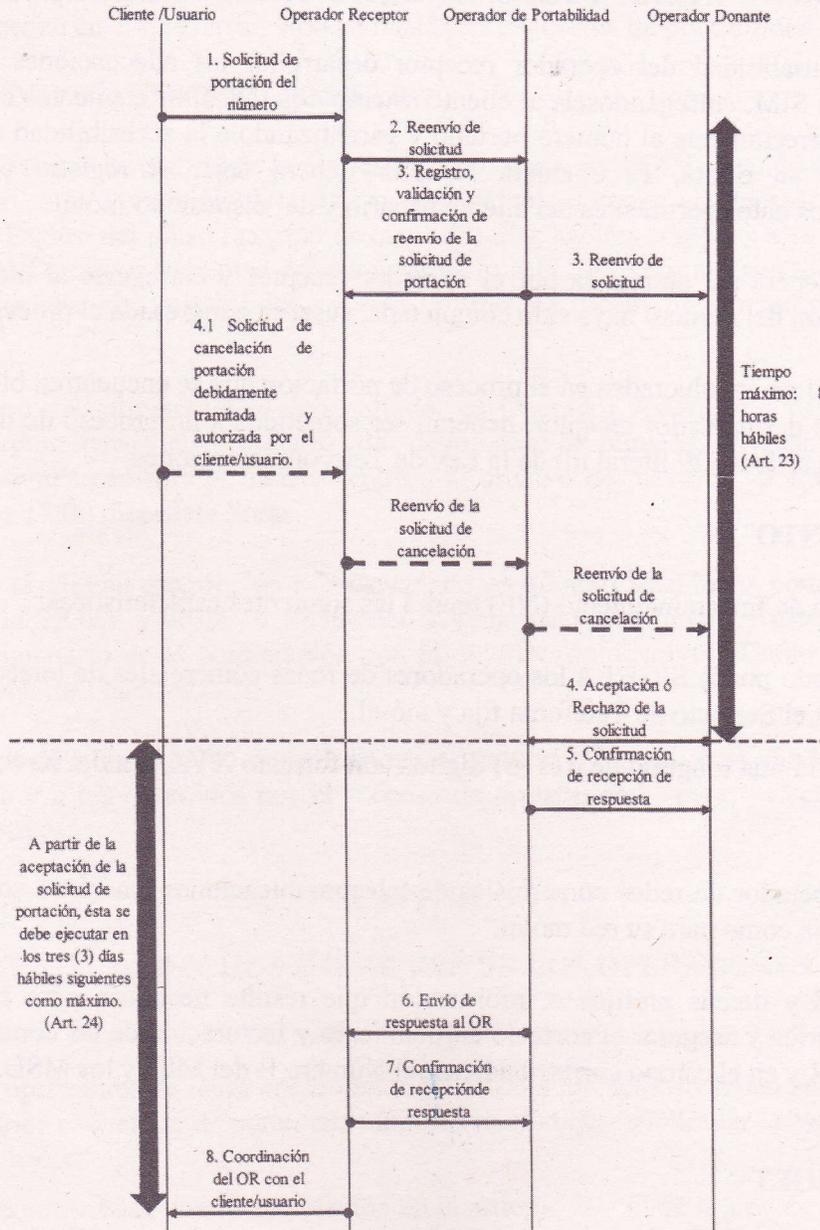
Previo a la entrada en operación de la portabilidad numérica, la SIGET, en coordinación con los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones y el operador de portabilidad, detallará mediante resolución la información requerida.

CAPITULO X

PROCESOS DE PORTACIÓN

Art. 60. Los procesos de portación son los que se describen a continuación:

I. PROCESO DE PORTACIÓN NUMÉRICA EN REDES FIJAS



PASOS DEL PROCESO DE PORTACIÓN NUMÉRICA EN REDES FIJAS:

1. El cliente/usuario se acerca al Operador Receptor (OR) y solicita la Portación del Número mediante la suscripción y entrega del respectivo formulario generado por el sistema de portabilidad.

2. Una vez completado y firmado el formulario de solicitud de portación, el OR envía un mensaje al Operador de Portabilidad (OP) con la solicitud del cliente/usuario, con lo cual se inicia el proceso de portación del número.
3. El OP registra y valida la solicitud y automáticamente la trasmite al Operador Donante (OD) y confirma su reenvío al OR.
4. Una vez notificado, el OD cuenta con un periodo máximo de ocho (8) horas hábiles para aprobar o rechazar la solicitud. Si por la hora en que se recibe la notificación, no es posible cumplir con el período ese mismo día, el periodo de ocho (8) horas se completará a partir de las 08:00 ocho horas del siguiente día hábil; debiendo enviar un mensaje por parte del OD al OP que indique que el número se encuentra listo para portarse o el rechazo de la solicitud y su respectiva causal.
 - 4.1 Si el cliente/usuario desea mantenerse con su OD, el cliente/usuario suscribirá ante el OR el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portación del Número; teniendo el OR que comunicar al OP, quien a su vez notificara al OD de dicha situación.
5. En el caso que el OD no atienda la solicitud de portación en el tiempo estipulado, se dará por aceptada la misma. El OP enviará un mensaje al OD, indicando que el tiempo reglamentario ha expirado y que por consiguiente la misma se considera aprobada.
6. El OP envía un mensaje al OR informando la aceptación de la solicitud de portación por parte del OD, o el rechazo de la misma.
7. En caso de aceptación de la solicitud, la portación deberá realizarse en un plazo máximo de **tres (3)** días hábiles siguientes y en este término el OR deberá enviar un mensaje al OP indicando la fecha (dentro de la ventana de cambio) en que se ejecutará la portación física del cliente/usuario. El OP reenvía el mensaje al OD y éste debe ejecutar la desconexión y portar el número en la fecha indicada.

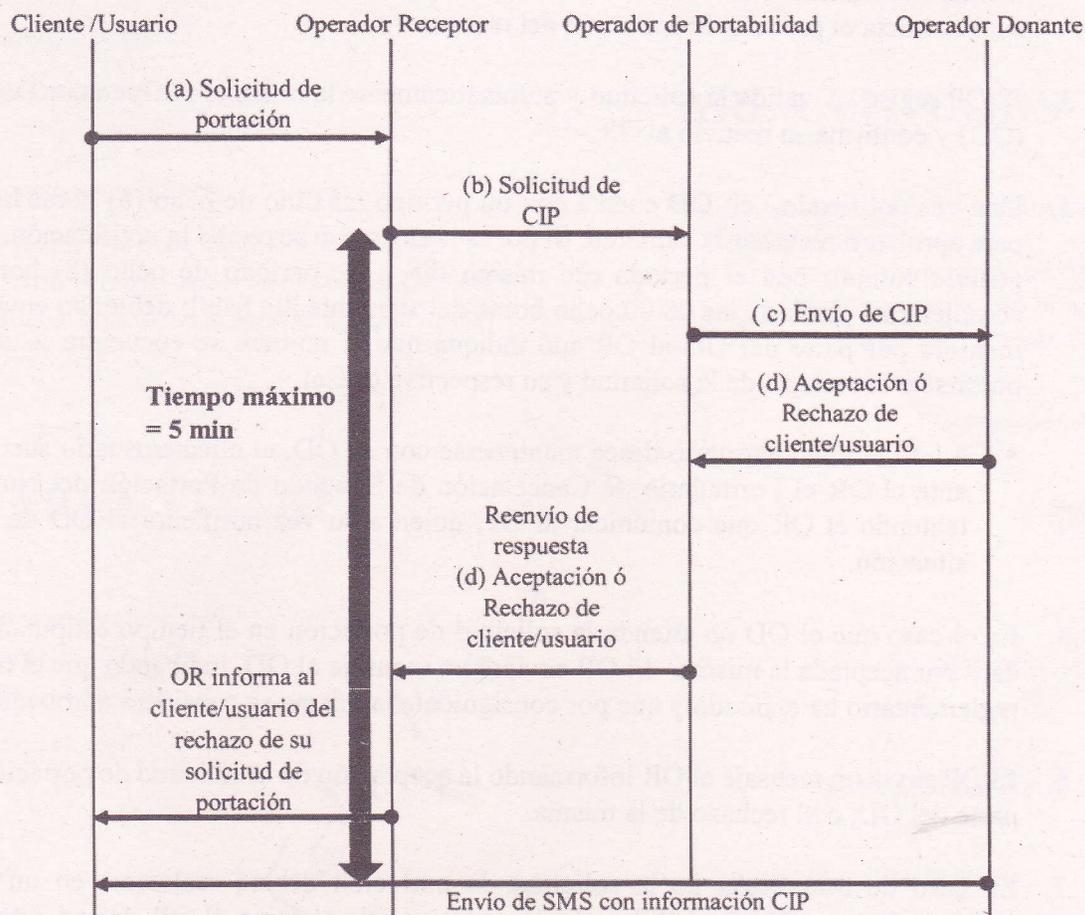
Para los casos excepcionales, en los que la instalación de la infraestructura necesaria para brindar el servicio de telecomunicaciones solicitado, no se pueda realizar en el plazo de tres (3) días hábiles mencionado en el número anterior, se aplicará lo establecido en el Art. 24 del presente reglamento.

8. Una vez ejecutada la portación, el OR en coordinación con el cliente/usuario, deben verificar la funcionalidad del servicio con las características convenidas y, de ser necesario, hacer los ajustes técnicos que permitan aceptar la portación para activar el proceso de cobro correspondiente.

II. PROCESO DE PORTACIÓN NUMÉRICA EN REDES MÓVILES

En el caso que los interesados fueren clientes/usuarios prepago, previo a la activación de la solicitud de portación del número, a través del sistema de portabilidad, el operador receptor deberá constatar la condición de cliente/usuario prepago perteneciente al operador donante. Esta condición debe confirmarse por el operador receptor a través del Sistema Automático de Verificación del CIP.

PROCESO PARA LA OBTENCIÓN DEL CIP EN LOS SERVICIOS MÓVILES PREPAGO

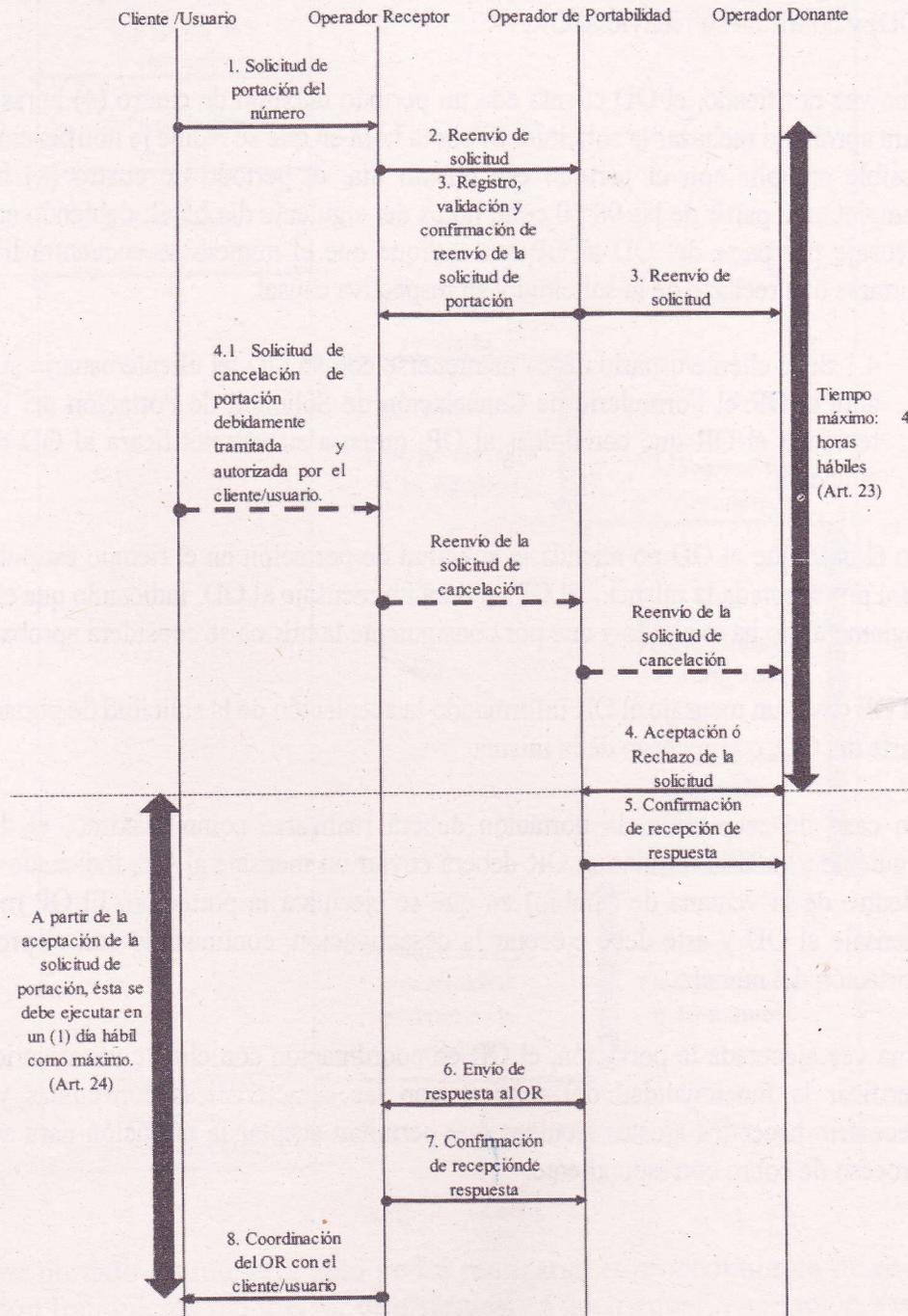


PASOS PARA OBTENCIÓN DEL CIP

- El cliente/usuario manifiesta su intención de realizar la portación al operador receptor (OR).
- El operador receptor (OR) previo a la activación de la solicitud de portación del número, deberá constatar la condición de móvil prepago del cliente/usuario perteneciente al operador donante (OD), realizando la solicitud del CIP al Operador de Portabilidad (OP).
- El OP solicita la verificación de los datos del cliente/usuario al OD, y le envía el CIP
- El OD brinda la confirmación o rechazo de datos de cliente/usuario. El OD genera un SMS con la información del CIP, en caso de confirmada la solicitud, y lo envía al usuario, con el fin que éste complemente el formulario de solicitud del número e inicie el proceso. Si dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la generación de la solicitud el cliente/usuario no proporciona el CIP, el mismo caducará, quedando la solicitud sin efecto, la confirmación será enviada al OP, quien la reenviara al OR. En caso de rechazo de datos el OD notificará al OP del rechazo y los motivos del mismo y el OP reenviara la respuesta al OR. El CIP generado solo podrá ser utilizado en el OR que lo solicitó. Si transcurridos los cinco (5) minutos el OD no envía respuesta, se dará por confirmada la solicitud de envío del CIP; el OR podrá obtener el CIP por medio de la solución de contingencia que pondrá a disposición el OP.

Al obtener toda la información que solicita el formulario de portación del número, el cliente/usuario inicia el proceso de portación, el cual posee las siguientes etapas expuestas a continuación:

PROCESO DE PORTACIÓN NUMÉRICA EN REDES MÓVILES PREPAGO Y POSPAGO

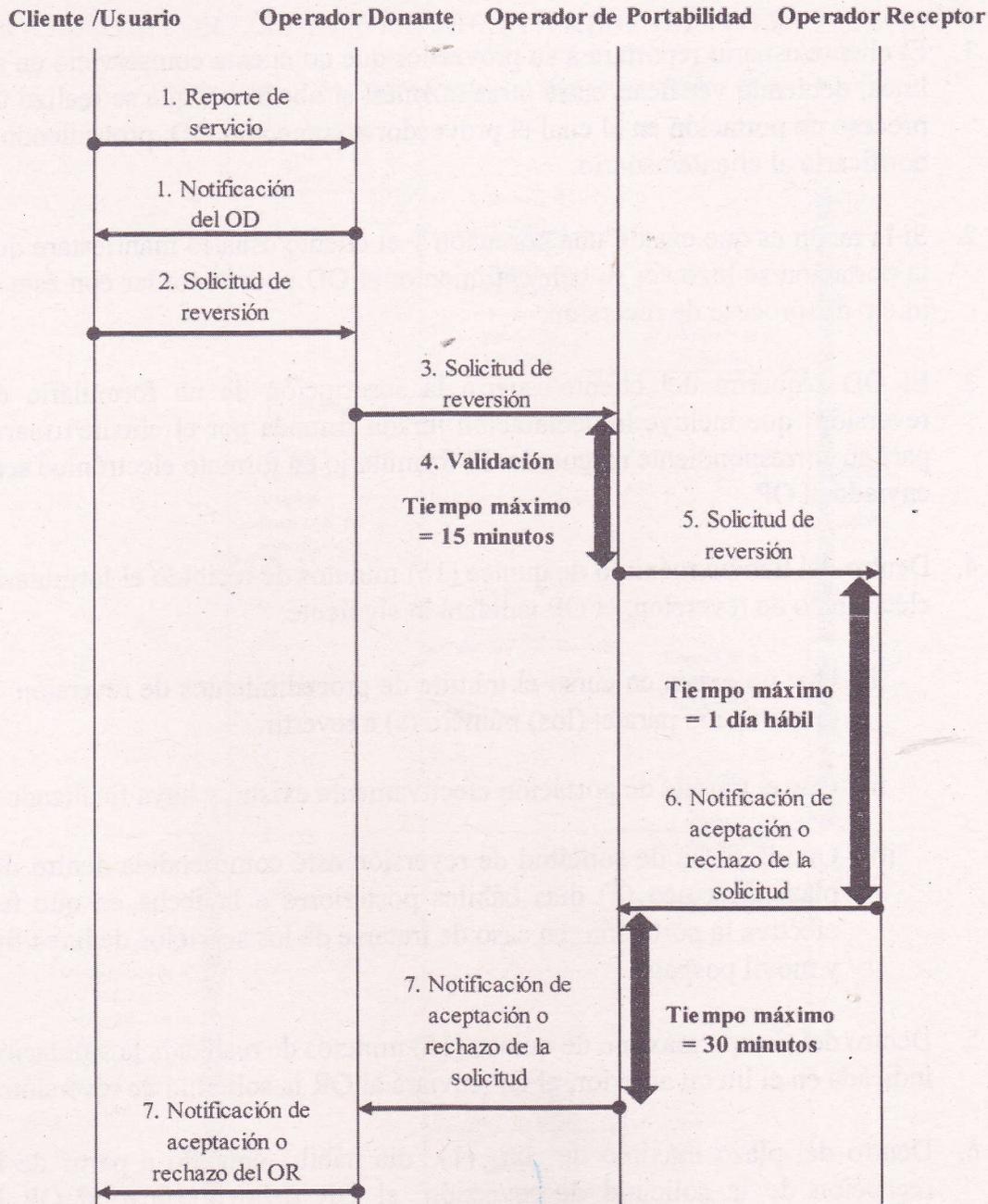


PASOS DEL PROCESO DE PORTACIÓN EN REDES MÓVILES PREPAGO Y POSPAGO:

1. El cliente/usuario una vez recibido el CIP, suscribe y entrega el respectivo formulario y solicita la portación al Operador Receptor (OR).

2. El OR envía un mensaje al OP, conteniendo la solicitud del cliente/usuario, con lo cual se inicia el proceso de portación del número.
3. El OP registra y valida la solicitud y automáticamente la trasmite al Operador Donante (OD) y confirma su reenvío al OR.
4. Una vez notificado, el OD cuenta con un periodo máximo de cuatro (4) horas hábiles para aprobar o rechazar la solicitud. Si por la hora en que se recibe la notificación, no es posible cumplir con el período ese mismo día, el periodo de cuatro (4) horas se completará a partir de las 08:00 ocho horas del siguiente día hábil; debiendo enviar un mensaje por parte del OD al OP que indique que el número se encuentra listo para portarse o el rechazo de la solicitud y su respectiva causal.
 - 4.1 Si el cliente/usuario desea mantenerse con su OD, el cliente/usuario suscribirá ante el OR el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portación del Número; teniendo el OR que comunicar al OP, quien a su vez notificara al OD de dicha situación.
5. En el caso que el OD no atienda la solicitud de portación en el tiempo estipulado, se dará por aceptada la misma. El OP enviará un mensaje al OD, indicando que el tiempo reglamentario ha expirado y que por consiguiente la misma se considera aprobada.
6. El OP envía un mensaje al OR informando la aceptación de la solicitud de portación por parte del OD, o el rechazo de la misma.
7. En caso de aceptación, la portación deberá realizarse como máximo, el día hábil siguiente y en este término el OR deberá enviar un mensaje al OP, indicando la fecha (dentro de la ventana de cambio) en que se ejecutará la portación. El OP reenvía el mensaje al OD y este debe ejecutar la desactivación, continuando con el proceso de portación del número.
8. Una vez ejecutada la portación, el OR en coordinación con cliente y/o usuario, deben verificar la funcionalidad del servicio con las características convenidas y de ser necesario hacer los ajustes técnicos que permitan aceptar la portación para activar el proceso de cobro correspondiente.

III. PROCEDIMIENTO DE REVERSION DE LA PORTACION DE UN NÚMERO



Una vez portado un número, sólo podrá realizarse el procedimiento de reversión, ante una portación fraudulenta o por error de sistemas; es decir aquella portación a un cliente/usuario no solicitada por éste o cuando éste solicitó su cancelación.

En el caso del servicio de telefonía fija y del servicio de telefonía móvil pospago, el procedimiento de reversión procederá cuando, dentro de un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha en que fue efectiva la portación, el cliente/usuario reporte dicha situación. En el caso de telefonía móvil en la modalidad pago previo, todo titular

legítimo del servicio tendrá derecho en cualquier momento a reportar dicha situación. En ambos casos, la reversión se realizará conforme al siguiente procedimiento:

1. El cliente/usuario reportará a su proveedor que no cuenta con servicio en su línea; debiendo verificar, entre otras razones, si obedece a que se realizó un proceso de portación en el cual el proveedor actuó como OD, procediendo a notificarlo al cliente/usuario.
2. Si la razón es que existió una portación y el cliente/usuario manifiesta que la portación se hizo sin su consentimiento, el OD podrá acordar con éste el inicio del proceso de reversión.
3. El OD requerirá del cliente/usuario la suscripción de un formulario de reversión que incluye la declaración jurada firmada por el cliente/usuario para su correspondiente resguardo. El formulario en formato electrónico será enviado al OP.
4. Dentro del tiempo máximo de quince (15) minutos de recibido el formulario electrónico de reversión, el OP validará lo siguiente:
 - i. Que no exista en curso el trámite de procedimientos de reversión o de portación para el (los) número (s) a revertir.
 - ii. Que el trámite de portación efectivamente existió y haya finalizado.
 - iii. Que la fecha de solicitud de reversión esté comprendida dentro del plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha en que fue efectiva la portación; en caso de tratarse de los servicios de línea fija y móvil pospago.
5. Dentro del tiempo máximo de quince (15) minutos de realizada la validación indicada en el literal anterior, el OP enviará al OR la solicitud de reversión.
6. Dentro del plazo máximo de un (1) día hábil, contado a partir de la recepción de la solicitud de reversión, el OR debe notificar al OP la aceptación o rechazo a la solicitud de reversión.

En caso de no notificarse dentro del plazo señalado, el OP dará por aceptada la solicitud de reversión.

En caso de que la solicitud de reversión sea rechazada, el OR deberá remitir al OP las justificaciones pertinentes, debiendo de incluir una copia digital del formulario de solicitud de portación y del documento de identificación de quién solicitó la portación.

7. El OP comunicará en un tiempo máximo de treinta (30) minutos, al OD la aceptación o rechazo de la solicitud de reversión, y éste al cliente/usuario de manera expedita.
8. En caso de aceptarse la solicitud de reversión, para hacer efectiva la reversión el OP programará en la siguiente ventana de transferencia el retorno del número portado a la red del OD.
9. Mensualmente, el OP reportará a CTCPN los casos de reversiones por portaciones fraudulentas y por error de sistema, detallando las causas de la portación errónea.
10. Este proceso no podrá ser cobrado por el OP.

De manera transitoria se establece que el procedimiento de reversión antes descrito, debe ser desarrollado por el OP y será aplicado por los ORC's en un plazo no mayor a noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha oficial de la puesta en marcha de la portabilidad numérica en El Salvador; durante el período de transición toda reversión justificada se realizará mediante un proceso de reversión asistida, debiendo garantizar el OP, que estos casos no serán afectados por la condición de permanencia en la red, ni serán cobrados por el OP.

CAPITULO XI DISPOSICIONES FINALES Y VIGENCIA

Art. 61. La SIGET propondrá cualquier modificación a este reglamento y emitirá las normativas necesarias para la implementación, operación y mantenimiento de la portabilidad numérica; así como ejecutar labores de regulación en las instalaciones del Operador de Portabilidad, que permitan a la SIGET aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento, el presente reglamento y demás normativa aplicables, esto sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7 de este Reglamento.

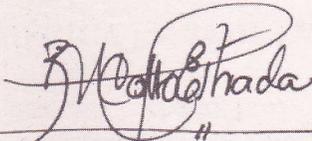
Cualquier incumplimiento a lo dispuesto en el presente reglamento, en las especificaciones técnicas y operativas será sancionado de conformidad a las leyes vigentes de la República.

Art. 62. Dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la entrada en vigencia del presente reglamento, una vez instalado el Comité Técnico Consultivo de Portabilidad Numérica (CTCPN) integrado por delegados de la SIGET, de la Defensoría del Consumidor, y representantes de los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones, el cual será presidido por la SIGET, emitirá los documentos: i) Reglas de funcionamiento de Comité; ii) Términos de Referencia para la contratación del Ente Operador de la Portabilidad; y iii) Contrato por Servicios a suscribir entre la SIGET y el Operador de la Portabilidad que sea seleccionado. Al haber seleccionado el Operador de Portabilidad Numérica, un representante se integrará al comité durante el período de vigencia del contrato con el Operador de Portabilidad Numérica.

VIGENCIA E IMPLEMENTACIÓN

Art. 63. Las disposiciones contenidas en este reglamento entrarán en vigencia el día de su publicación en el Diario Oficial.

**SIGET**


Ingeniera Blanca Noemi Coto Estrada
Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones