

# Observaciones a Norma de Portabilidad Móvil

ARI Chicango Nancy <nancym.chicango@cnt.gob.ec>

vie 03/08/2018 17:19

Para: consulta publica <consulta publica@arcotel.gob.ec>;

Cc: ARI Velasco Sergio <sergio.velasco@cnt.gob.ec>; ARI Cosios Paola <paola.cosios@cnt.gob.ec>;

Importancia: Alta

📎 1 dato adjunto

Observs CNT EP\_proyect norma portabilidad móvil-03-08-2018.xlsx;

Estimados señores de la ARCOTEL:

En atención a la convocatoria de Audiencias Públicas para tratar la NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL, adjunto al presente correo remito las observaciones a la misma dentro de los plazos establecidos.

La CNT EP se reserva el derecho de presentar observaciones adicionales en el caso de identificarse a futuro inconvenientes adicionales respecto al tema, así como también se encuentra presta a apoyar en las acciones y aportes requeridos por parte del Ente Regulador.

Saludos Cordiales,

Atentamente,



**ING. NANCY CHICANGO  
RAMÍREZ**

Analista de Estrategia Regulatoria

2 3731 700 Ext: 23202

[nancym.chicango@cnt.gob.ec](mailto:nancym.chicango@cnt.gob.ec)

[www.cnt.gob.ec](http://www.cnt.gob.ec)

Quito – Ecuador

---

**“Nota de Descargo:** La información contenida en este mensaje y sus anexos tiene carácter confidencial, y está dirigida únicamente al destinatario de la misma y sólo podrá ser usada por éste. Si el lector de este mensaje no es el destinatario del mismo, se le notifica que cualquier copia o distribución de éste se encuentra totalmente prohibida. Si usted ha recibido este mensaje por error, por favor notifique inmediatamente al remitente por este mismo medio y borre el mensaje de su sistema. Las opiniones que contenga este mensaje son exclusivas de su autor y no necesariamente representan la opinión oficial de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CNT EP, DEL ECUADOR.”

**OBSERVACIONES AL PROYECTO DE NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL**

Norma Técnica de Portabilidad Móvil (proyecto)	Observaciones/ comentarios	Propuesta de texto normativo (CNT EP)
<p>8.2.4 A partir de que se presente la solicitud de portabilidad ante el Prestador Receptor y hasta que concluya el proceso de portabilidad, el Prestador Donante no podrá realizar ninguna práctica de retención del abonado/cliente que haya solicitado la portabilidad.</p>	<p>De este tema actualmente no se hace una comprobación por lo surge la interrogante de cómo se validará que no se realicen este tipo de prácticas por parte de los operadores. Adicionalmente, cuando se señala que "no podrá realizar ninguna práctica de retención del Abonado/cliente-usuario que haya solicitado la Portabilidad.", se debería considerar si el ofrecer mejoras en los planes contratados se considera una práctica de retención.</p>	<p>Se debe incluir una disposición general que determine que ARCOTEL definirá el procedimiento de cómo ejecutar tal comprobación, en el cual se podría determinar aspectos como: el ofrecer mejoras en los planes contratados se considera una práctica de retención o no, entre otros.</p>
<p>4.4.9 Ventana de cambio. Durante el Proceso de Portabilidad, el Prestador Donante deberá mantener habilitados los servicios contratados. La interrupción del servicio de parte del Prestador Donante ocurrirá durante la Ventana de Cambio, la cual será de ciento ochenta (180) minutos como máximo.</p>	<p>Se sugiere que la ventana de cambio se planifique en horario de menor uso de los abonados / clientes</p>	<p>4.4.9 Ventana de cambio. Durante el Proceso de Portabilidad, el Prestador Donante deberá mantener habilitados los servicios contratados. La interrupción del servicio de parte del Prestador Donante ocurrirá durante la Ventana de Cambio, la cual será de ciento ochenta (180) minutos como máximo. De preferencia la ventana de cambio se realizará en horario de menor uso de los abonados / clientes</p>
<p>4.2.7. Causas de rechazo por parte del Prestador Donante. Para prepago g) El abonado/cliente a la fecha de solicitud de portabilidad tiene menos de sesenta (60) días calendario de servicio en la red del Prestador Donante, contados desde la fecha de activación del número telefónico en su red por parte del abonado/cliente.</p>	<p>Para la permanencia mínima en servicio prepago, se está proponiendo aumentar dicho tiempo a 2 meses, lo cual está bien y para solicitudes antes de este tiempo debería ser causal de rechazo. Sin embargo se sugiere mejorar la redacción conforme la propuesta</p>	<p>g) El abonado/cliente a la fecha de solicitud de portabilidad tiene menos de sesenta (60) días calendario de servicio en la red del Prestador Donante, contados desde la fecha de activación del número telefónico en la red del Prestador Donante por parte del abonado/cliente.</p>
<p>Numeral 4.2.7 Causas de Rechazo por parte del Prestador Donante; del Anexo 1 "Especificaciones Técnicas y Operativas para la Implementación de la Portabilidad..."</p>	<p>Bajo la misma motivación de la causal de rechazo en prepago, se requiere que se incluya en el numeral "4.2.7. Causas de rechazo por parte del Prestador Donante.", una causal de rechazo en postpago de permanencia mínima tal como la tiene prepago, el texto recomendado es el siguiente:</p>	<p>e) El abonado/cliente-usuario a la fecha de solicitud de portabilidad tiene menos de doscientos setenta (270) días calendario de servicio en la red del Prestador Donante, contados desde la fecha de activación del número telefónico en su red por parte del abonado/cliente-usuario.</p>
<p>Artículo 9.- Derechos y obligaciones de los Abonados/clientes-usuarios.-  (...) 9.2.1 La presentación por parte del abonado/cliente de la solicitud de portabilidad, siempre y cuando cumpla con la presente Norma Técnica y sus anexos, implica el consentimiento expreso de terminar la relación contractual con el Prestador Donante. La terminación de los servicios con el Prestador Donante se hará efectiva a partir del momento en que se desactiva el servicio durante la Ventana de Cambio. El abonado/cliente deberá cancelar previamente de forma obligatoria todos los valores que se encuentren en mora con el Prestador Donante de conformidad a las obligaciones adquiridas.</p>	<p>El cliente puede tener valores de pago pendientes, que no necesariamente se hayan constituido en mora. Por tanto se sugiere mejora la redacción que no de lugar a mal entendidos conforme la propuesta:</p>	<p>Artículo 9.- Derechos y obligaciones de los Abonados/clientes-usuarios.-  (...) 9.2.1 La presentación por parte del abonado/cliente de la solicitud de portabilidad, siempre y cuando cumpla con la presente Norma Técnica y sus anexos, implica el consentimiento expreso de terminar la relación contractual con el Prestador Donante. La terminación de los servicios con el Prestador Donante se hará efectiva a partir del momento en que se desactiva el servicio durante la Ventana de Cambio. El abonado/cliente deberá cancelar previamente de forma obligatoria todos los valores que se encuentren pendientes de pago con el Prestador Donante de conformidad a las obligaciones adquiridas.</p>
<p>Anexo 1 Artículo 4.1.5.2 "El Abonado/cliente-usuario podrá portar su(s) número(s), únicamente si ha dado cumplimiento de las obligaciones que haya contraído por la relación contractual con el Prestador Donante, esto es, deberá cancelar todo valor que se encuentre en mora al prestador donante relacionado con la prestación de servicios o con el equipo terminal al momento de presentar la solicitud de portabilidad.</p>	<p>Esto va a quedar a criterio del cliente, debido a que para realizar la portabilidad se acerca al Prestador Receptor, por lo tanto se propone:</p>	<p>En el listado de requisitos debe incluirse un requisito expreso que diga: El solicitante debe estar al día en los pagos con el prestador Donante</p>

<p>DISPOSICIÓN GENERAL Tercera.- Los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual que han estado aplicando la portabilidad numérica antes de la emisión de la presente normativa de portabilidad móvil, y el ASCP contratado conforme la regulación anterior, en el plazo de noventa (90) días hábiles a partir de la entrada en vigencia de la presente normativa deberán adecuar todos sus sistemas para cumplir con la presente norma técnica.</p>	<p>La norma propone optimizar tiempos de atención disminuyendo los mismos así como también implica nuevos procesos de verificación de pagos pendientes, por lo que su implementación impacta a los procesos actualmente definidos y su adecuación requerirá de un tiempo mayor a los 90 días propuestos</p>	<p>Se solicita que el el plazo de 90 días hábiles sea reemplazado por 6 meses calendario</p>
--	---	--