

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018-

LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ARCOTEL
PROYECTO
CONSIDERANDO:

- Que, el artículo 261 de la Constitución de la República del Ecuador establece que *“El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 10.- El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones; puertos y aeropuertos.”*
- Que, las telecomunicaciones se encuentran dentro de los sectores estratégicos del Estado, el que se ha reservado el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia, conforme lo dispone el artículo 313 de la Constitución de la República.
- Que, el Estado es el responsable de la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones, y deberá garantizar que estos servicios y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, conforme lo dispone el artículo 314 de la Constitución.
- Que, en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015 se publicó la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), que tiene por objeto desarrollar, el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado que comprende las potestades de administración, regulación, control y gestión en todo el territorio nacional, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos.
- Que, el artículo 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones -LOT-, establece dentro de sus objetivos: *“16. Simplificar procedimientos para el otorgamiento de títulos habilitantes y actividades relacionadas con su administración y gestión.”*
- Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 7 establece las competencias del Gobierno Central, de la siguiente manera: *“El Estado, a través del Gobierno Central tiene competencias exclusivas sobre el espectro radioeléctrico y el régimen general de telecomunicaciones. Dispone del derecho de administrar, regular y controlar los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico, lo cual incluye la potestad para emitir políticas públicas, planes y normas técnicas nacionales, de cumplimiento en todos los niveles de gobierno del Estado. (...)”*.
- Que, el número 15 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece como derecho de los abonados, clientes y usuarios: *“A la portabilidad del número y a conservar su número en el caso de Servicios de Telecomunicaciones que usen recurso numérico, de conformidad con lo establecido en esta Ley y en las regulaciones aplicables.”*
- Que, en el artículo 23 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se han establecido entre otros, las siguientes obligaciones de los abonados, clientes y usuarios: *“(...) 3. Pagar por los servicios contratados conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.- (...) 6. No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a su prestador o a terceros.”*
- Que, el número 8 del artículo 24, establece como obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones: *“Garantizar a sus abonados, clientes y usuarios la conservación de su número de conformidad con los lineamientos, términos, condiciones y plazos que a tal efecto establezca la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”*

- Que, en el numeral 1 del artículo 25 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se ha establecido como uno de los derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, el siguiente: *“1. Recibir el pago oportuno por parte de los abonados, clientes y usuarios por la prestación de los servicios, de conformidad con el contrato respectivo.”*
- Que, el Artículo 100 de la LOT dispone *“Conservación del número. Las y los prestadores de servicios que usen números de identificación para sus abonados, tales como los servicios telefónicos, garantizarán que sus abonados puedan conservar los números que les hayan sido asignados con independencia del prestador que les provea el servicio, así como de los planes o modalidad de contratación de dicho servicio. En todo caso, la ejecución de esta obligación no justificará afectaciones en la calidad del servicio y los costos iniciales y de mantenimiento que se generen con ocasión de su implementación deberán ser sufragados por las y los prestadores involucrados.”*
- Que, la Disposición Transitoria Quinta de la LOT, dispone que la ARCOTEL, dentro del plazo de ciento ochenta días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de dicha Ley, adecuará formal y materialmente la normativa secundaria que haya emitido el CONATEL o el extinto CONARTEL y expedirá los reglamentos, normas técnicas y demás regulaciones previstas en dicho cuerpo legal; en aquellos aspectos que no se opongan a la LOT y su Reglamento General, los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la ARCOTEL.
- Que, los títulos habilitantes de las empresas prestadoras del servicio móvil avanzado, CONECEL S.A. y OTECEL S.A., estipulan en la cláusula doce: *“DOCE PUNTO TREINTA Y TRES (12.33) Habilitar en sus sistemas las facilidades necesarias para que los Usuarios puedan mantener su número (portabilidad numérica), de conformidad con las Regulaciones que dicte el CONATEL”*.
- Que, el Anexo D referido a las condiciones para la prestación del servicio móvil avanzado de las condiciones generales para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgado a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – CNT EP, dispone: *“3.1.4... Habilitar en sus sistemas las facilidades necesarias para que los abonados puedan mantener su número (portabilidad numérica), de conformidad con el Ordenamiento Jurídico Vigente”*.
- Que, en las competencias establecidas para la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el número 1, constan, entre otras, la de emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en dicha Ley.
- Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones vigente en el artículo 9, señala que a más de las competencias previstas en la Ley, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, ejercerá las siguientes: (...) *“Expedir la normativa técnica para la prestación de los servicios y para el establecimiento, instalación y explotación de redes, que comprende el régimen general de telecomunicaciones y el espectro radioeléctrico.”*
- Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones vigente en el número 7 de artículo 59, referido a las consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios, señala que para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente: (...) *“7. Los prestadores del servicio móvil avanzado deberán garantizar a los usuarios la conservación de su número en caso de portabilidad numérica. En relación a la portabilidad numérica en los otros servicios de telecomunicaciones que utilizan recurso numérico se estará a los lineamientos, términos, condiciones y plazos que a tal efecto establezca la ARCOTEL a través de regulaciones.”*
- Que, el Plan Técnico Fundamental de Numeración (PTFN) aprobado mediante Resolución TEL-068-04-CONATEL-2013 de 01 de febrero de 2013, establece el sistema de numeración adoptado,

la distribución de los indicativos nacionales de destino, las áreas de numeración geográfica, las estructuras de los números para los diferentes servicios, el sistema de administración de la numeración y las fases de implementación de la portabilidad de la numeración, define a la portabilidad numérica como la capacidad que permite a los abonados mantener sus números cuando cambien de prestador, de servicio o de ubicación geográfica en la que recibe el servicio, e indica que la portabilidad numérica podrá ser ofrecida a través de portabilidad para números de servicio, portabilidad para el servicio de telefonía móvil, portabilidad para el servicio de telefonía fija y portabilidad para todos los servicios.

- Que, con Resolución 448-19-CONATEL-2008 de 18 de diciembre de 2008 el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL emitió el *“Reglamento para la aplicación de la portabilidad numérica en la Telefonía Móvil”*.
- Que, el artículo 10 del Reglamento para la aplicación de la portabilidad numérica en la telefonía móvil, establece que el Comité Técnico de Portabilidad (CTP) estará constituido por el Secretario Nacional de Telecomunicaciones o su delegado quien lo presidirá y los representantes legales, o sus delegados, de los Prestadores del Servicio de Telefonía Móvil, que tengan asignado recurso numérico. Adicionalmente, establece que el CTP, entre otras, tendrá las siguientes atribuciones: elaborar los términos de referencia y sustanciar el proceso de selección del Administrador del SCP; establecer las especificaciones técnicas y operativas así como sus modificaciones; fijar los valores que deben pagar los abonados cuando corresponda; coordinar y supervisar el proceso de implementación de la Portabilidad Numérica.
- Que, conforme el reglamento en mención, los acuerdos que alcance el CTP deberán ser adoptados por unanimidad y aprobados por el CONATEL. En caso de no alcanzar unanimidad en las decisiones de la CTP, será el CONATEL quien resuelva en forma definitiva, tomando en consideración los argumentos y propuestas de cada parte, bajo los principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y sana competencia.
- Que, con Resolución 642-24-CONATEL-2008 de 18 de septiembre de 2008 el extinto CONATEL aprobó las *“Especificaciones Técnicas y Operativas para la Implementación de la Portabilidad Numérica en la Telefonía Móvil”*.
- Que, con Resolución 325-13-CONATEL-2009 de 05 de octubre de 2009 el extinto CONATEL aprobó el Formato de solicitud de portabilidad de números telefónicos móviles presentado por el Comité Técnico de Portabilidad mediante oficio CTP-2009-022 de 22 de septiembre de 2009, con la inclusión de las modificaciones dispuestas en sesión 13-CONATEL-2009, de 05 de octubre de 2009.
- Que, con Resolución 326-13-CONATEL-2009 de 05 de octubre de 2009 el extinto CONATEL estableció el *“valor de 4.82 dólares Americanos (4.3 + IVA) por una transacción de portabilidad fallida por causas imputables al abonado, de conformidad con el numeral 9.2 del Art. 9 del Reglamento para la Aplicación de la Portabilidad Numérica en la Telefonía Móvil.”*.
- Que, con Resolución 327-13-CONATEL-2009 de 05 de octubre de 2009 el extinto CONATEL dispuso: *“ARTÍCULO DOS. Disponer que durante el plazo de 90 días, contados a partir de la notificación de esta Resolución, no existirá costo por tráfico en tránsito fijo – móvil, para la implementación de la Portabilidad Numérica en la telefonía móvil. Este plazo podrá ser prorrogable, por una sola vez, hasta por 90 días adicionales, previa resolución del CONATEL. ARTÍCULO TRES. Durante el plazo señalado en el artículo anterior, el CONATEL recibirá toda la información necesaria de las operadoras fijas y móviles, a fin de adoptar una decisión sobre este tema.”*.
- Que, con Resolución 038-01-CONATEL-2010 de 19 de enero de 2010 el extinto CONATEL aprobó *“(...) las modificaciones a las especificaciones Técnicas y operativas para la implementación de la Portabilidad Numérica en la Telefonía Móvil, y reformar la Resolución 642-24-CONATEL-2008....”*.

Que, con Resolución 164-07-CONATEL-2010 de 29 de abril de 2010 el extinto CONATEL resolvió lo siguiente: *“Acoger el informe del Comité Técnico de Portabilidad presentado mediante oficio CTP-2010-009, que se relaciona con la determinación del cargo tope a partir de la tercera portación efectiva en un mismo año calendario y establecer el valor de SEIS DÓLARES Y DOS CENTAVOS (USD. 6,02) más los impuestos de Ley.”.*

Que, con Resolución ARCOTEL-2015-0817 de 25 de noviembre de 2015 la ARCOTEL resolvió lo siguiente: *“Modificar el formato del mensaje de notificación de portabilidad NIP, de tal forma que en éste se indique la razón social de los prestadores de SMA, tanto Donante como Receptor, de acuerdo con el siguiente formato:*

“Atendiendo su petición, su número celular será cambiado de xxxxx a yyyyy. No entregue el código si no está de acuerdo. Código NIP: ZZZZ”.

xxxxx = CONECEL S.A., CNT E.P u OTECEL S.A.

yyyyy = CONECEL S.A., CNT E.P u OTECEL S.A.

ZZZZ = Código NIP”.

Que, la portabilidad numérica busca la promoción de la competencia en el mercado de telecomunicaciones como un elemento clave que permitirá obtener mayores beneficios para la sociedad en la medida que contribuye a generar nuevos servicios, con mejores niveles de calidad y a menor precio, la cual requiere de procesos mayormente ágiles y seguros, por lo que es necesario actualizar y unificar la regulación de portabilidad en la República del Ecuador.

Que, en ACTA-CTP-2018-04 de 18 de mayo de 2018, el Comité Técnico de Portabilidad resolvió presentar las propuestas de mejoras al proceso de portabilidad, las cuales fueron elaboradas en conjunto con las tres prestadoras del servicio móvil avanzado, con el objeto de ponerlas a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a fin de que, de ser pertinentes, sirvan como insumo en la adecuación formal y material de la normativa.

Que, con memorando No. **ARCOTEL-CRDS-2018-XXXX-M de XX de XXXXX de 2018** la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones pone a consideración de la Coordinación Técnica de Regulación, el Proyecto de resolución e Informe para realización de consultas públicas del proyecto regulatorio denominado: **“NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL”.**

Que, en memorando **No. ARCOTEL-CREG-2018-XXXX-M de XX de XXXXX de 2018** la Coordinación Técnica de Regulación pone a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el Proyecto de resolución e Informe aprobados para realización de consultas públicas del proyecto de **“NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL”.**

Que, mediante **Disposición de XX de XXXX de 2018**, emitida por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, y notificada con memorando No. ARCOTEL-ARCOTEL-2018-XXXX-M de XX de XXXXX de 2018, se señala:

“La Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en conocimiento del informe de justificación de legitimidad y oportunidad del proyecto de normativa denominado: “NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL”, con sujeción a lo señalado en la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y de lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado mediante Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 autoriza a la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, realice el procedimiento de consultas públicas, a fin de recibir opiniones, sugerencias o recomendaciones de las personas afectadas o interesados en el proyecto de normativa antes indicado.”.

- Que, el XX de XXXXXXX de 2018 se publicó en el sitio web institucional de la ARCOTEL, la convocatoria a consulta pública y audiencia presencial, respecto del Proyecto de regulación denominado: “NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL”; las audiencias se efectuaron el día XX de XXXXXXXXXXXX de 2018 en las oficinas de la ARCOTEL de Quito, Guayaquil y Cuenca, con el objeto de recibir opiniones, recomendaciones y comentarios, sin el carácter de vinculantes,, conforme lo señala la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CRDS-2018-XXXX-M de XX de XXXXXX de 2018, la Dirección Técnica de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones pone a consideración de la Coordinación Técnica de Regulación, el informe de ejecución de consultas públicas del proyecto de regulación denominado: “NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL”, y el proyecto de resolución respectiva.
- Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-XXXX-M de XX de XXXXXXXXXXXX de 2018, el Coordinador Técnico de Regulación pone a consideración de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el informe de ejecución de consultas públicas en mención y el proyecto de resolución respectiva de “NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL”.
- Que, con memorando No. ARCOTEL-CJUR-2018-XXXX-M de XXXXXXX de 2018, se remite a la Coordinación Técnica de Regulación, el criterio jurídico de legalidad emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica, con informe No. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, por medio del cual se establece que el proyecto regulatorio denominado: “NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL”, no contradice la Constitución de la República, los convenios internacionales ratificados por el Ecuador, las leyes y regulaciones vigentes; siendo de competencia de la Dirección Ejecutiva, la emisión de la Norma Técnica.

En ejercicio de sus atribuciones:

RESUELVE:

Expedir la denominada:

NORMA TÉCNICA DE PORTABILIDAD MÓVIL

**CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1.- Objeto.- La presente Norma Técnica tiene como objeto establecer las condiciones técnicas, económicas, administrativas, operativas y procedimientos para la aplicación de la portabilidad numérica como derecho de los abonados/clientes del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, a conservar su(s) número(s) telefónico(s).

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.- La presente regulación es de cumplimiento obligatorio para los prestadores del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, a los cuales se les haya asignado recurso numérico de conformidad con el Plan Técnico Fundamental de Numeración; para los abonados/clientes que hagan uso del derecho a la portabilidad de su número telefónico; y los prestadores de servicios de telefonía fija interconectados con los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, respecto de adecuar sus propias redes con el fin de garantizar la terminación y origen de llamadas desde o hacia números portados.

También es aplicable esta Norma Técnica, al Comité Técnico de Portabilidad (CTP) y al Administrador del Sistema Central de Portabilidad (ASCP).

La presente normativa, regula la portabilidad numérica en el siguiente caso:

2.1 Cambio de prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

Artículo 3.- Definiciones.- Los términos técnicos empleados en esta Norma y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en las resoluciones o recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL.

Abonado/cliente-usuario: Conforme la LOT, usuario es toda persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones. El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de Telecomunicaciones, se denomina abonado o suscriptor y el usuario que haya negociado las cláusulas con el prestador se denomina Cliente.

Abonado de servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual: Persona natural o jurídica que ha manifestado la voluntad expresa de contratar la prestación del servicio móvil avanzado, por medio de la suscripción de un contrato de adhesión con el prestador de servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, o, en la modalidad prepago, la aceptación que se realiza por medio de la compra del servicio bajo cualquier modalidad comercial.

Administrador del SCP (ASCP): Persona natural o jurídica seleccionada por el Comité Técnico de Portabilidad, a cuyo cargo está la operación, gestión, seguridad, confidencialidad, e integridad del Sistema Central de Portabilidad, la comunicación de los cambios de prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual y la coordinación de la sincronía de la actualización de las Bases de Datos de Portabilidad involucradas en el cambio.

Base Centralizada de Datos (BCD): Conjunto de datos que forma parte del SCP, y contiene al menos la información necesaria para el enrutamiento de comunicaciones hacia Números Portados, actualizada de conformidad con el proceso de portabilidad.

Base de Datos de Portabilidad (BDP): Conjunto de datos que contienen la información necesaria para el enrutamiento de las comunicaciones, obtenida a partir de la Base Centralizada de Datos y es de propiedad de cada uno de los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

Comité Técnico de Portabilidad (CTP): Órgano no administrativo, integrado por delegados de la ARCOTEL y de las empresas operadoras del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, que ejercen única y exclusivamente las atribuciones previstas en esta Norma, vinculadas a la Portabilidad Móvil.

Número Telefónico Móvil: De conformidad con el Plan Técnico Fundamental de Numeración, es un número no geográfico asignado al prestador para uso por parte de un abonado o cliente del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

Número Portado: Aquel número que ha sido objeto de un proceso exitoso de portabilidad.

Plan de Numeración: Plan Técnico Fundamental de Numeración aprobado mediante Resolución TEL-068-04-CONATEL-2013 de 01 de febrero de 2013, su reforma con Resolución ARCOTEL-2017-0913 de 25 de septiembre de 2017 y sus modificaciones; o la norma que en el futuro lo sustituya.

Portabilidad Numérica o Portabilidad: Es la facilidad mediante la cual un abonado/cliente conserva su número telefónico cuando cambia de prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, de conformidad con la presente normativa.

Prestador Asignatario: Para fines de aplicación de la presente norma técnica, prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, o de telefonía fija que tiene asignado recurso numérico de conformidad con el Plan de Numeración.

Prestador Donante: Es el prestador desde el cual el número es portado.

Prestador Receptor: Es el prestador al que un número es portado, esto es, el que recibe el número.

Prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual: Persona natural o jurídica que cuenta con un título habilitante para la prestación del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

Proceso de Portabilidad: Proceso administrativo que se sigue para llevar a cabo el cambio de prestador de servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, a solicitud del abonado/cliente.

Sistema Central de Portabilidad (SCP): Es el sistema que controla los procesos para hacer posible la portabilidad, a través de la centralización de la base de datos del mercado con los números portados. Este sistema es el que permite la eficiencia operativa y el mantenimiento de la base de datos.

Ventana de cambio: Es el plazo de tiempo determinado por la fecha, hora de inicio y su duración, dentro del cual los prestadores harán efectivas las modificaciones en sus redes y la actualización de las bases de datos de portabilidad.

CAPÍTULO II ASPECTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS

Artículo 4.- Especificaciones Técnicas y Operativas.-

4.1 Los prestadores de servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual se sujetarán a las Especificaciones Técnicas y Operativas incluidas en el Anexo 1 de la presente normativa, que permitan el desarrollo y la operatividad de todo lo establecido en esta regulación. Dichas especificaciones contienen los detalles necesarios para posibilitar la coordinación entre los prestadores involucrados, tanto en los procesos de encaminamiento de llamadas a números portados, como en los procesos de tramitación de solicitudes de portabilidad y facturación.

4.2 Si es necesario, en cualquier momento la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL podrá revisar las Especificaciones Técnicas y Operativas incluidas en el Anexo 1 de la presente regulación e introducir las modificaciones pertinentes.

4.3 **Especificaciones técnicas.**- Las especificaciones técnicas se sujetan, entre otros, a los siguientes aspectos:

4.3.1 Soluciones para los diferentes escenarios y tipos de llamadas posibles, de conformidad con el artículo 5 de esta normativa.

4.3.2 Información de señalización y encaminamiento intercambiada en interconexión a efectos de portabilidad.

4.3.3. Tratamiento de errores en el encaminamiento.

4.3.4 El hardware y software del Sistema Central de Portabilidad deben ser de alta disponibilidad y de arquitecturas abiertas, esto es que no tengan protocolos ni especificaciones de tipo propietario.

4.3.5. Cumplimiento de los niveles de servicio establecidos para la prestación de la administración del Sistema Central de Portabilidad.

4.4 **Especificaciones Operativas.**-: las especificaciones operativas detallan los procesos operativos entre prestadores, y contienen al menos los siguientes aspectos:

4.4.1 Solicitud de cambio de prestador. Proceso por el cual el Prestador Receptor y el Prestador Donante hacen efectiva una solicitud de portabilidad y se comunica al resto de prestadores. Este proceso no podrá durar más de dos (2) días hábiles, en estricto cumplimiento de la presente norma.

El proceso de portabilidad iniciará con la solicitud expresa del abonado/cliente al Prestador Receptor.

4.4.2. Desistimiento de la solicitud de portabilidad por parte del abonado/cliente.- Acto mediante el cual el abonado/cliente titular de un número, habiendo solicitado la portabilidad, decide finalmente dejar sin efecto dicha solicitud. La solicitud de desistimiento deberá ser presentada, ante el Prestador Receptor, hasta las 16:00 del primer día hábil contado a partir del ingreso de la solicitud de portabilidad.

4.4.3. Cancelación del número portado.- Proceso por el cual el abonado/cliente titular de un número portado cancela el servicio con el prestador que actualmente le provee (Prestador Receptor final), sin solicitar simultáneamente la suscripción del servicio en otro prestador y remitir la respectiva solicitud de portabilidad. El número portado retornará al Prestador Asignatario de este número, transcurrido un mes de haber sido solicitada la cancelación.

4.4.4. Gestión de Incidencias.- Proceso a través del cual los prestadores deben tratar de resolver o solucionar las incidencias y notificar a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL y al CTP, cualquier inconveniente que surja en todo el proceso de portabilidad o de consulta de información.

4.4.5. Consolidación de información.- Proceso por el cual los prestadores podrán comprobar que toda la información de los números portados que disponen hasta ese momento, es la correcta.

4.4.6. Formatos, tiempos e interfaces administrativas.- Necesarios para el intercambio de procesos operativos entre el Prestador Receptor, Prestador Donante y el Administrador del Sistema Central de Portabilidad (ASCP).

4.4.7. Sistema Central de Portabilidad.- Organización técnica, económica y administrativa del Sistema Central de Portabilidad referido en el Artículo 7 de esta Norma Técnica.

4.4.8 Extinción de derechos.- Cuando el número de abonado/cliente, haya sido portado y activado en el Prestador Receptor, se cancela el servicio con su Prestador Donante y se extinguen todos los derechos de uso de éste sobre el número portado, con excepción de la recuperación de recurso numérico debido a la cancelación del número portado.

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.

4.4.10 Modalidad pospago.- Para este caso, la solicitud de portabilidad se tramitará únicamente con la presentación de la cédula de identidad o los documentos de identidad que se establecen en las Especificaciones Técnicas y Operativas de la presente normativa. Sin perjuicio de lo cual, el abonado/cliente deberá previamente cancelar todo valor pendiente de pago que adeude al Prestador Donante relacionado con la prestación de servicios o con el equipo terminal.

4.4.11 Formato de solicitud.- El formato de solicitud de portabilidad de números telefónicos móviles requerido es el que se incluye en el Anexo 2 de la presente normativa; dicho formato de solicitud de portabilidad y los requisitos y documentos necesarios serán únicos. El Formato de solicitud de portabilidad, puede ser revisado y aprobado por el Comité Técnico de Portabilidad (CTP) conforme el ordenamiento jurídico vigente, sin requerir aprobación de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

Artículo 5.- Encaminamiento de llamadas y mensajes.-

5.1 El encaminamiento de llamadas y mensajes de texto SMS a números portados dentro del territorio nacional se regirá por el principio de "Consulta de Todas las Llamadas" ("ALL Call Query"). Para tal efecto se establecerá una Base Centralizada de Datos (BCD), que contendrá la información necesaria

de los números portados, la misma que será administrada por un tercero independiente, y formará parte del Sistema Central de Portabilidad (SCP), a la cual se enlazarán todos los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual con asignación numérica, los cuales contarán además con su propia Base de Datos de Portabilidad (BDP), que deberá estar permanentemente actualizada a partir de aquella contenida en la Base Centralizada de Datos, conforme con las Especificaciones Técnicas y Operativas incluidas en el Anexo 1 de la presente regulación.

5.2 Los tipos de encaminamiento de llamadas y mensajes de texto SMS para la aplicación de la portabilidad numérica, entre otros, son los siguientes:

5.2.1 Llamada o mensaje de texto SMS originada en una red móvil y terminada en otra red móvil: En el caso de una llamada o mensaje de texto SMS originados en una red móvil y terminada en otra red móvil, el prestador de servicios que origina la llamada o el mensaje de texto SMS debe consultar la Base de Datos de Portabilidad (BDP); y en caso de que haya sido portado encaminar la llamada o mensaje de texto SMS hacia el Prestador Receptor.

5.2.2 Llamada originada en una red fija y terminada en una red móvil: En el caso de una llamada originada en una red fija y terminada en una red móvil, el prestador del servicio de telefonía fija tiene la obligación de entregar el tráfico con destino a un abonado/cliente móvil portado al prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual en el que se encuentre el abonado/cliente portado, para lo cual el prestador de la red fija tiene la obligación de utilizar cualquier modalidad de enrutamiento y acuerdos necesarios con los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual y/o el Administrador del SCP. En caso de que la red fija se beneficie del tránsito ejecutado por el prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, deberá cancelar el cargo aprobado por la ARCOTEL.

5.2.3 Llamada originada en una red móvil y terminada en una red fija: En el caso de una llamada originada en una red móvil y terminada en una red fija no se requiere realizar consulta a la BDP, en vista de que la portabilidad numérica es aplicable únicamente al servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual. Las prestadoras del servicio de telefonía fija garantizarán la terminación de las llamadas originadas por los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, cuyo tráfico es entregado en el Punto de Interconexión correspondiente.

5.2.4 Llamada internacional entrante: En el caso de una llamada de larga distancia internacional entrante a una red móvil, el prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual que reciba la llamada internacional entrante deberá realizar la consulta a la BDP; y en el caso de que haya sido portado, encaminar la llamada hacia el Prestador Receptor.

5.2.5 Mensajería internacional entrante: En el caso de mensajes de texto SMS internacionales entrantes a una red móvil, el prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual que reciba el mensaje de texto internacional entrante deberá realizar la consulta a la BDP; y en el caso de que haya sido portado, encaminar el mensaje de texto SMS hacia el Prestador Receptor.

Para la liquidación de cuentas por terminación internacional a números portados, se acordará entre los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual un precio único mensual por terminación de llamada internacional y por terminación de mensaje de texto SMS internacional independiente del prestador donde termina la llamada o el mensaje de texto SMS. Dicho precio será notificado a la ARCOTEL y a los otros prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual o de telefonía fija legalmente establecidos en el Ecuador, para la liquidación de cuentas que corresponda. La liquidación de este tráfico se realizará siguiendo los procedimientos previstos en los acuerdos o disposiciones de interconexión vigentes entre los prestadores de servicios móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual o de telefonía fija.

Cuando una llamada de larga distancia internacional sea entregada a la red móvil a través de un prestador del servicio de telefonía fija, el prestador de servicios móvil avanzado o móvil avanzado a

través de operador móvil virtual está obligado a realizar la consulta a la BDP, y en caso de que haya sido portado, encaminar la llamada hacia el Prestador Receptor.

5.2.6 Llamada Internacional saliente o mensaje de texto SMS internacional saliente: En el caso de una llamada internacional saliente o mensaje de texto SMS internacional saliente originada en una red móvil o fija, no se requiere realizar consulta a la BDP.

CAPÍTULO III ASPECTOS ECONÓMICOS

Artículo 6.- Costos de Portabilidad.-

6.1 Bajo ninguna circunstancia podrán establecerse o exigirse cargos específicos por la portabilidad numérica para el abonado/cliente efectivamente portado, hasta por dos veces en el año calendario. A partir de la tercera portación efectiva por línea en un mismo año calendario, el prestador de servicios móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual podrá cobrar al abonado/cliente como máximo el valor de una transacción de portabilidad convenido entre el prestador de servicios móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual y el ASCP, el mismo que se incluye en los contratos suscritos entre las partes, y se aplicará de conformidad a las políticas comerciales del prestador de servicios móvil o móvil avanzado a través de un operador móvil virtual.

6.2 Cuando una solicitud de portabilidad es rechazada, por causas imputables al abonado/cliente establecidas en las Especificaciones Técnicas y Operativas, los costos y gastos derivados de su tramitación podrán ser asumidos por éste, conforme a las políticas comerciales del prestador de servicios móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual. El valor para cubrir dichos costos y gastos será como máximo el valor de una transacción de portabilidad convenido entre el prestador de servicios móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual y el ASCP, el mismo que se incluye en los contratos suscritos entre las partes.

6.3 Los costos derivados de la actualización de los elementos de red y de los sistemas necesarios para hacer operativa la portabilidad numérica deben ser realizados de conformidad a las condiciones contractuales acordadas entre el ASCP y los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

6.4 Cada vez que se tramite una solicitud de portabilidad, ya sea que fuere rechazada o efectiva, el Prestador Receptor pagará una contraprestación económica al Administrador del SCP.

CAPÍTULO IV ASPECTOS ORGANIZATIVOS

Artículo 7.- Sistema Central de Portabilidad (SCP).-

7.1. Para la correcta implantación de la portabilidad numérica, se establecerá y mantendrá un Sistema Central de Portabilidad (SCP) que gestione la base centralizada de datos de todos los números portados y una base de datos que intermedie las transacciones relativas a solicitudes de portabilidad entre los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

7.2. La Base Centralizada de Datos integrada en el Sistema Central de Portabilidad contendrá la información necesaria únicamente de los números portados, en forma actualizada. Corresponde al Administrador del SCP mantener actualizada la BCD.

7.3. La operación, gestión, seguridad e integridad del Sistema Central de Portabilidad será responsabilidad de un Administrador, seleccionado por el Comité Técnico de Portabilidad. El Administrador tendrá la obligación de establecer un adecuado sistema de gestión y administración del SCP, de conformidad con lo establecido en los contratos que suscriban el ASCP y los prestadores del

servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual y lo dispuesto en las Especificaciones Técnicas y Operativas incluidas en esta norma.

7.4. Todos los prestadores de servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual con numeración asignada, están obligados a instalar y mantener internamente bases de datos de portabilidad, que deberán estar actualizadas en forma diaria a partir de la información de la BCD.

7.5. La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL tendrá un acceso a las bases centralizadas de datos y de transacciones de los números portados con fines de supervisión y mantenimiento de estadísticas sobre el funcionamiento de la portabilidad numérica. El SCP debe contar con mecanismos de seguridad con el objetivo de garantizar que sólo los organismos o prestadores de servicios del régimen de telecomunicaciones autorizados de conformidad con la presente Norma Técnica, puedan acceder al sistema propuesto de acuerdo a los perfiles y funciones que sean asignados a cada usuario del SCP. Adicionalmente, podrán ser habilitados accesos en caso de disposición de autoridad competente, para lo cual la ARCOTEL y el ASCP realizarán las coordinaciones respectivas.

7.6. Los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual o el Administrador del SCP, según corresponda, deberán realizar las adecuaciones técnicas necesarias a fin de lograr el correcto funcionamiento de la portabilidad.

CAPÍTULO V DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 8.- Derechos y Obligaciones de los prestadores.- Para efectos de la portabilidad, los derechos y obligaciones de los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, son los siguientes:

8.1 Derechos

8.1.1 Recibir el pago oportuno por parte de los abonados/clientes por la prestación de los servicios efectiva y legalmente prestados.

8.1.2 Recuperar el recurso numérico debido a la cancelación del número portado, de conformidad con lo establecido en esta Norma Técnica.

8.2 Obligaciones

8.2.1 Proporcionar a sus abonados/clientes, que así lo soliciten, la portabilidad numérica. La portabilidad se sujetará a los términos previstos en la presente normativa y en las especificaciones técnicas y operativas que se incluyen en el Anexo 1 de la presente normativa.

8.2.2 Informar, por cualquier medio, a los abonados/clientes-usuarios sobre el proceso para realizar la portabilidad, así como tener disponible el formato de solicitud de portabilidad de números telefónicos móviles requerido que se incluye en el Anexo 2 de la presente normativa, para descarga de los solicitantes de portabilidad en sus páginas web y en los centros de atención a clientes.

8.2.3 Iniciar el proceso de portabilidad sólo a solicitud expresa del abonado/cliente, respetando en todo momento el derecho a la portabilidad del abonado/cliente, absteniéndose de limitar contractualmente o de cualquier otra forma, dicho derecho.

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.

Artículo 9.- Derechos y obligaciones de los abonados/clientes-usuarios.- Para efectos de la portabilidad, los abonados/clientes-usuarios tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

9.1 Derechos

5.1.1 A solicitar la portabilidad de su(s) número(s).

9.1.2 A que su solicitud no sea rechazada excepto por las causales previstas en las Especificaciones Técnicas y Operativas, incluidas en el Anexo 1 de la presente normativa.

9.1.3 A seleccionar al prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual al que su número telefónico sea portado.

9.1.4 A estar informado, por cualquier medio, acerca del procedimiento y requisitos para la portabilidad por parte de los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

9.2. Obligaciones

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.

9.2.2 La presentación de la solicitud de portabilidad conlleva la aceptación por parte del abonado/cliente solicitante de las condiciones técnicas, comerciales y legales de la oferta de servicio del Prestador Receptor, conforme el ordenamiento jurídico vigente

CAPÍTULO VI COMITÉ TÉCNICO DE PORTABILIDAD

Artículo 10.- Conformación y atribuciones del Comité Técnico de Portabilidad.-

10.1. El Comité Técnico de Portabilidad (CTP) estará constituido por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL o su delegado, quien lo presidirá y los Representantes Legales, o sus delegados, de los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, que tengan asignado recurso numérico.

10.2. El Presidente del CTP designará un Secretario del CTP, el mismo que será seleccionado de entre los funcionarios de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

10.3 El CTP, entre otras, tendrá las siguientes atribuciones:

10.3.1 Elaborar los términos de referencia y sustanciar el proceso de selección del Administrador del SCP cuando corresponda;

10.3.2. Proponer a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL modificaciones a las Especificaciones Técnicas y Operativas cuando corresponda;

10.3.3. Coordinar y supervisar el proceso de implementación de la portabilidad numérica.

10.3.4 Revisar y aprobar los tiempos y formatos para el proceso de portabilidad.

10.4 Los acuerdos que alcance el CTP deberán ser adoptados por unanimidad y comunicados a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL. En caso de no alcanzar unanimidad en las decisiones de la CTP, será la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL la que resuelva en forma definitiva, tomando en

consideración los argumentos y propuestas de cada parte, bajo los principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y sana competencia.

PROYECTO

DISPOSICIONES GENERALES.

Primera.- Los prestadores de servicios de telefonía fija interconectados con los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual, tienen la obligación de adecuar sus propias redes con el fin de garantizar la terminación y origen de llamadas desde o hacia números portados.

Segunda.- La portabilidad no cambia la asignación original del recurso numérico. A la finalización de la provisión del servicio por parte del Prestador Receptor, el número regresará al Prestador Asignatario, excepto en el caso de portabilidad subsiguiente a otro prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

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.

Cuarta.- En el plazo de noventa (90) días hábiles a partir de la entrada en vigencia de la presente normativa, los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual deberán presentar un plan de difusión de portabilidad conforme lo indicado en el numeral 4.1.3 de las especificaciones técnicas y operativas que se incluyen en el Anexo 1 de la presente normativa. En el plazo de noventa (90) días hábiles a partir de la entrada en vigencia de la presente normativa, el ASCP deberá presentar el Plan de Difusión de Portabilidad orientado únicamente a brindar información sobre el proceso de portabilidad y el derecho de los abonados/clientes/usuarios, este plan deberá ser aprobado por parte del CTP.

Quinta.- El cambio de red dentro de un mismo prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual y el cambio de modalidad en la forma de prestación del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual (prepago – pospago u otros), también son obligaciones para los prestadores del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual, los que deberán facilitar la portabilidad numérica en dichos casos. El derecho a mantener el número telefónico independientemente del cambio de red dentro de un mismo prestador del servicio o el cambio de modalidad en la forma de prestación del servicio (prepago – pospago, entre planes de una misma modalidad de pago, u otros), se consideran derechos de los abonados o clientes, los cuales deben ser garantizados por los prestadores del servicio, y no tener costo alguno para el abonado o cliente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

Primera.- Periodo de estabilización.- Se otorga a nuevos prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual un periodo de gracia de seis (6) meses a partir de la fecha en la cual inicien sus operaciones, para la estabilización de sus sistemas para iniciar la portabilidad numérica, tiempo durante el cual no existirán sanciones por problemas imputables al proceso de portabilidad.

Segunda.- Tráfico en tránsito.- En forma temporal por un período máximo de sesenta (60) días, los prestadores del servicio de telefonía fija podrán solicitar a la prestadora donante proporcionar tráfico en tránsito hacia la operadora receptora del número portado, la misma que no puede ser negada. Posterior a ese plazo la prestadora de telefonía fija, deberá utilizar cualquier modalidad de enrutamiento y acuerdos necesarios a operadores móviles y/o el administrador del ASCP. En caso de que la red fija, una vez vencido el plazo, se beneficie del tráfico en tránsito ejecutada por el Prestador Donante, deberá cancelar el cargo de tránsito que será fijado por la ARCOTEL en el término de ciento ochenta (180) días a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente norma técnica.

Tercera.- El ASCP contratado conforme la regulación anterior, continuará con sus funciones conforme las condiciones contractuales aprobadas por el CTP y de acuerdo a los contratos suscritos en el mes de abril de 2014 con los prestadores de servicios móviles avanzados CNT EP., CONECEL S.A. y OTECEL S.A.

PROYECTO

DISPOSICIÓN DEROGATORIA.

Se deroga las siguientes Resoluciones: Resolución 448-19-CONATEL-2008 de 18 de diciembre de 2008, Resolución 642-24-CONATEL-2008 de 18 de septiembre de 2008, Resolución 325-13-CONATEL-2009 de 05 de octubre de 2009, Resolución 326-13-CONATEL-2009 de 05 de octubre de 2009, Resolución 327-13-CONATEL-2009 de 05 de octubre de 2009, Resolución 038-01-CONATEL-2010 de 19 de enero de 2010, Resolución 164-07-CONATEL-2010 de 29 de abril de 2010, Resolución ARCOTEL-2015-0817 de 25 de noviembre de 2015; y demás normas e instrumentos de igual o menor jerarquía que se opongan a la presente norma.

La presente Norma Técnica, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a

Mgs. Germán Alberto Céleri López

DIRECTOR EJECUTIVO (S)

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO 1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA EN EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO

1. DEFINICIONES

Para efectos de las presentes especificaciones, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se indica:

- 1.1. **Base de Datos Histórica de la Portabilidad.-** Base de datos que contiene la información de las series numéricas asignadas a cada Prestador Asignatario y de todos los mensajes y registros asociados a cada uno de los procesos de portabilidad, que deberá conservarse durante el tiempo que se establezca en el contrato con el ASCP;
- 1.2. **Contrato Marco.-** Aquél que siendo idéntico en términos y condiciones deberá suscribirse entre el ASCP y todos y cada uno de los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual que cuenten con su respectivo Título Habilitante y con numeración asignada;
- 1.3. **Formato de Solicitud de Portabilidad.-** Documento que deberá ser debidamente completado por el abonado/cliente o la persona que exhiba poder expedido por el abonado/cliente, y entregado al Prestador Receptor para iniciar el proceso de portabilidad; el formato de solicitud de portabilidad se incluye en el Anexo 2 de la presente normativa de portabilidad móvil, puede ser revisado y aprobado por el Comité Técnico de Portabilidad (CTP).
- 1.4. **Número de A.-** Número telefónico que identifica el origen de la llamada.
- 1.5. **Número de B.-** Número telefónico que identifica el destino de la llamada.
- 1.6. **Número de Identificación Personal de Confirmación (NIP).-** Número de Identificación Personal compuesto por 4 dígitos generado por el ASCP y notificado al (los) abonado/cliente (s) del Servicio Móvil Avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual en el esquema de Prepago a solicitud expresa del Prestador Receptor;
- 1.7. **Prestador del SMA.-** Prestador del servicio móvil avanzado o del servicio móvil avanzado a través de operador móvil virtual.
- 1.8. **Sistema Automático de Verificación (SAV).-** Mecanismo automatizado mediante el cual el Administrador del SCP verifica la voluntad del abonado/cliente del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual en el esquema de Prepago a portar su(s) número(s).
- 1.9. **Solicitud de Portabilidad.-** Todos los documentos que se requieren para iniciar el proceso de portabilidad, incluido el formato de solicitud de portabilidad.

2. ACRÓNIMOS

- A2P.-** (Application to Person).- La mensajería de aplicación a la persona (A2P) es un SMS unidireccional enviado desde una aplicación de origen internacional a un abonado/cliente del cual no se espera que los destinatarios respondan.
- ACQ.-** (All Call Query).- Consulta de Todas las Llamadas.
- ARCOTEL.-** Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.
- ASCP.-** Administrador del Sistema Central de Portabilidad.

- BCD.-** Base Centralizada de Datos de Portabilidad.
- BDP.-** Base de Datos de Portabilidad administrada por los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.
- CC.-** Código de País.- Representa la combinación de una, dos o tres cifras que identifica a un país determinado, a países de un plan de numeración integrado o a una determinada área geográfica.
- IAM.-** Mensaje Inicial de Dirección (IAM por sus siglas en inglés *Initial Address Message*).
- IDO.-** Código identificador de red de origen.- Cuyo principal objetivo es la correcta facturación de las llamadas.
- IDD.-** Código identificador de red de destino.- Cuyo principal objetivo es el correcto enrutamiento de las llamadas.
- LDI.-** Larga Distancia Internacional.
- MSISDN.-** Número de Estaciones Móviles para Redes Digitales de Servicios Integrados.- Identifica de manera unívoca a un suscriptor móvil dentro de la red del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual. Este número identifica al suscriptor dentro de la red GSM de acuerdo con la recomendación E.164 de la UIT-T. El MSISDN se encuentra compuesto por el código de país, el código nacional de destino y el número del suscriptor. (MSISDN por sus siglas en inglés *Mobile Station International Subscriber Directory Number*).
- NDC.-** Indicativo Nacional de Destino.- Campo de código opcional a nivel nacional, que combinado con el número del abonado/cliente (SN), constituye el número nacional (significativo) del número de telecomunicaciones públicas internacionales para áreas geográficas. El NDC tiene una función de selección de indicativo de red o interurbano.
- NG.-** Número Geográfico.- Números nacionales significativos conformados por indicativos nacionales de destino que están asociados a una determinada región geográfica, es decir a puertos específicos de nodos de conmutación donde se conectan los usuarios (básicamente están relacionados con las redes de telefonía fija y RDSI).
- NIP.-** Número identificador del proceso de portabilidad para producto prepago.
- NNG.-** Número No Geográfico.- Son números nacionales significativos conformados por indicativos nacionales de destino que no están asociados a una determinada región geográfica y se utilizan para redes (móviles u otras), telecomunicaciones personales o acceso a servicios.
- PTFN.-** Plan Técnico Fundamental de Numeración.
- RN.-** Prefijo de enrutamiento para portabilidad numérica, conformado por IDD+IDO (RN por sus siglas en inglés *Routing Number*).
- RTF.-** Red de Telefonía Fija.
- RSMA.-** Red del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.
- TON.-** Parte de la mensajería de señalización en el IAM donde se define el tipo de red (TON por sus siglas en inglés *Type of Number*).

- SAV.-** Sistema automático de verificación.
- SCP.-** Sistema Central de Portabilidad.
- SMA.-** Servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual (OMV).
- SMS.-** Servicio de mensajería corta (SMS por sus siglas en inglés *Short Message Service*).
- SMS MO.-** SMS Mobile Originated.
- SMS MT.-** SMS Mobile Terminated.
- SN.-** Número de suscriptor.- Número que identifica a un abonado/cliente en una red o zona de numeración.
- STE.-** Sistema de transferencia electrónica.

PROYECTO

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1. OBJETO

Estas especificaciones tienen como objeto definir los aspectos técnicos relacionados con el enrutamiento de llamadas, envío y recepción de SMS; e, interfaces del SCP, para la portabilidad numérica para el servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

3.2. ENRUTAMIENTO INTERNO

3.2.1. Estructura del RN (Routing Number)

- 3.2.1.1. El RN, prefijo de enrutamiento para portabilidad numérica, estará conformado por los códigos IDD+IDO, en una longitud de 2 dígitos cada uno. El código identificador de red, tanto de origen como de destino, será único para cada prestador del SMA y será asignado por la ARCOTEL.
- 3.2.1.2. Los códigos asignados a los prestadores del SMA son los siguientes:

PRESTADOR	IDD	IDO
CONCEL	40	40
OTECEL	50	50
CNT EP	60	60

En el caso de la entrada de nuevos prestadores del SMA que cuenten con el título habilitante correspondiente y numeración asignada, la ARCOTEL a través del CTP, establecerá los respectivos códigos, los mismos que pasarán a formar parte del presente documento.

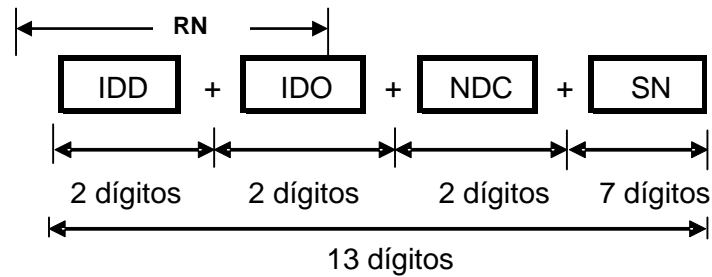
3.2.2. Códigos IDO e IDD

Los códigos IDO e IDD y demás información que resulte necesaria para implantar la portabilidad numérica y asegurar el correcto enrutamiento y facturación de las comunicaciones, se enviarán en el campo correspondiente al Número B del IAM.

3.2.3. Señalización

Los prestadores de SMA, deberán adoptar los siguientes formatos para el intercambio de dígitos del Número B en la señalización entre redes públicas de telecomunicaciones:

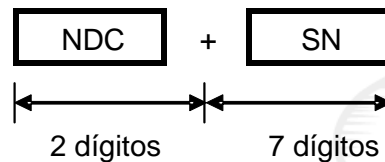
- 3.2.3.1. **Llamada RSMA – RSMA:** La estructura del número B que irá dentro del mensaje IAM para el intercambio de señalización entre redes de SMA a partir de la implantación de la portabilidad numérica será:



Número B

Nota.- Para llamadas en tránsito no se modificará la información del RN ni del Número B.

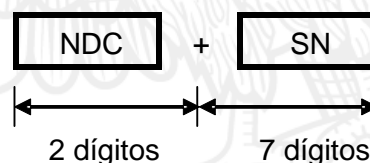
- 3.2.3.2. **Llamada RSMA – RTF:** La estructura del Número B que irá dentro del mensaje IAM para el intercambio de señalización cuyo origen es la red de SMA con destino a la red de telefonía fija RTF a partir de la implantación de la portabilidad numérica será:



Número B

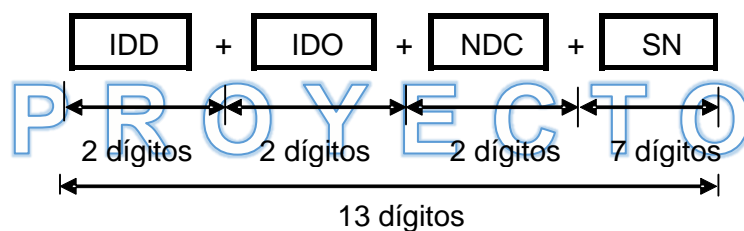
- 3.2.3.3. **Llamadas RTF – RSMA:** Los prestadores del servicio de telefonía fija, de conformidad con el Artículo 5, numeral 5.2.2 y la Disposición Transitoria Segunda de la presente normativa de portabilidad móvil, pueden utilizar cualquier modalidad de enrutamiento para la terminación de llamadas en las redes del SMA en el caso de números portados, por lo que:

- (i) En el caso de enrutamiento indirecto (tránsito sobre el prestador móvil asignatario del número portado) la estructura del Número B será



Número B

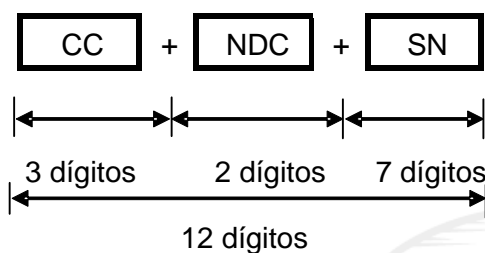
- (ii) En el caso de enrutamiento directo, deberán adoptar el mecanismo ACQ. La estructura del Número B que irá dentro del mensaje IAM para el intercambio de señalización desde una RTF, hacia una RSMA a partir de la implantación de la portabilidad numérica será:



Número B

(iii) Cuando sea necesario y así lo soliciten los prestadores de telefonía fija, la ARCOTEL asignará los respectivos códigos de identificación.

3.2.3.4. **Llamadas entrantes de larga distancia internacional:** La estructura del Número B que irá dentro del mensaje IAM para el intercambio de señalización cuyo origen es una red de telefonía en el extranjero, con destino a una RSMA a partir de la implantación de la portabilidad numérica, será:



3.2.3.5. **Type of Number (TON).**- El TON para el intercambio de mensajería entre prestadores nacionales deberá estar definido dentro del IAM en formato nacional (NAT) y para llamadas internacionales en formato internacional (INT), de acuerdo a la recomendación UIT-T Q.763

3.2.4. Enrutamiento de LDI

Será responsabilidad del prestador asignatario el correcto enrutamiento de las llamadas entrantes de larga distancia internacional hacia el prestador receptor en el caso de que un número suyo haya sido portado.

3.2.5. Número de A

El intercambio del número de A en los mensajes IAM no tendrá ningún prefijo, ni modificación alguna.

3.2.6. Bucles de Llamadas

En llamadas entrantes provenientes de otras redes que contengan el prefijo de enrutamiento para portabilidad numérica, cada prestador será responsable de implementar soluciones a fin de evitar bucles de llamada.

3.2.7. Cambio de NDC

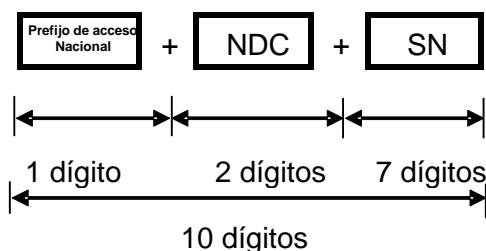
Actualmente el NDC es de 2 dígitos. Si en el futuro el regulador estableciera la modificación de la extensión del NDC, los prestadores del SMA deberán realizar las respectivas adecuaciones en sus redes y el ASCP deberá actualizar sus bases de datos.

PROYECTO

3.3. SERVICIO DE MENSAJERÍA CORTA (SMS)

3.3.1. Número de B para SMS

Los prestadores del SMA deberán adoptar la siguiente estructura para el intercambio de dígitos del Número B en la señalización entre redes públicas de telecomunicaciones:



3.3.2. Enrutamiento de SMS

Los prestadores del SMA deberán basarse en las siguientes premisas para realizar el enrutamiento de los mensajes hacia números portados:

- 3.3.2.1. **Escenario SMS MO y SMS MT Offnet.**- El prestador de servicio de la red en que se origina el mensaje será el responsable de consultar la base de datos de portabilidad para obtener y enviar la información necesaria para el enrutamiento de los mensajes hacia el destino.
- 3.3.2.2. **Escenario SMS MO desde Operadores Internacionales.**- El prestador de servicio asignatario será el responsable de consultar la base de datos de portabilidad numérica para obtener y enviar la información necesaria para el enrutamiento de los mensajes hacia el destino, para lo cual el prestador asignatario actuará como gateway de tránsito para la entrega de mensajes a números portados de sus series numéricas.

Este escenario incluye a los mensajes tipo A2P (MT)

3.3.3. Bucles en SMS

Cada prestador de SMA será responsable de implementar soluciones a fin de evitar bucles para SMS's

3.4. SISTEMA CENTRAL DE PORTABILIDAD (SCP)

3.4.1. Requerimientos generales.

El SCP deberá contar con la infraestructura que le permita cumplir con el conjunto de procesos que se requieren para la implantación efectiva de la portabilidad numérica y que a la vez, soporte las necesidades de todos y cada uno de los prestadores de servicios de telecomunicaciones con asignación numérica.

3.4.2. Arquitectura del hardware, software y base de datos

La arquitectura deberá cumplir al menos con las siguientes características:

- 3.4.2.1. Alta disponibilidad (mínimo 99.7%).
- 3.4.2.2. Escalabilidad.
- 3.4.2.3. Fiabilidad y Confiabilidad.
- 3.4.2.4. De fácil Integración de estándares abiertos.
- 3.4.2.5. Será capaz de soportar procesos concurrentes.
- 3.4.2.6. Proporcionar mecanismos de seguridad de accesos y registros de auditoría.
- 3.4.2.7. Base de datos relacional, proporcionando integridad referencial.
- 3.4.2.8. Brindar mecanismos confiables de consistencia e integridad de los datos.
- 3.4.2.9. Transaccional (múltiples operaciones simultáneas sobre la base de datos: mínimo 150 transacciones por minuto).
- 3.4.2.10. Servicios que permitan la interoperabilidad entre sistemas para crear, integrar, reutilizar y correr las diferentes operaciones de la portabilidad.
- 3.4.2.11. Gestión de incidencias.
- 3.4.2.12. Redundancia geográfica dentro de Ecuador.

3.4.3. Comunicaciones

El SCP deberá soportar mecanismos de comunicación con base a estándares abiertos así como prever el respaldo de las comunicaciones, para lo cual deberá contemplar conectividad a través de Internet y/o enlaces dedicados.

Deberá soportar al menos los siguientes protocolos abiertos: SOAP (Simple Object Access Protocol) / XML (Extended Markup Language), HTTPS (Secure HyperText Transfer Protocol), FTP y SFTP (Secure Shell File Transfer Protocol).

Cada una de las interfaces deberá incluir mecanismos de respuestas de confirmación por parte del receptor del mensaje quedando asentado en los registros de auditoría.

3.4.4. Seguridad

El SCP debe contar con mecanismos de seguridad con el objetivo de garantizar que sólo los organismos o prestadores de servicios del régimen de telecomunicaciones autorizados por el CTP y la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL puedan acceder al sistema propuesto de acuerdo a los perfiles y funciones que sean asignados a cada usuario del SCP.

3.5. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

3.5.1. Gestión de datos

En general el SCP proveerá la gestión de al menos la siguiente información, que estará disponible según su ámbito de competencia para los prestadores del SMA.

- 3.5.1.1. Datos Históricos de transacciones cursadas por los prestadores;
- 3.5.1.2. Información relativa a números a portarse, números que regresen al Prestador asignatario, números efectivamente portados;
- 3.5.1.3. Para casos de portabilidad en números Prepago, datos de NIP;
- 3.5.1.4. Registro electrónico de documentación requerida para la portabilidad;
- 3.5.1.5. Datos de prestadores para su perfil de acceso;
- 3.5.1.6. Registros de auditoría;
- 3.5.1.7. Registros de incidencias de conformidad con los contratos vigentes con el ASCP;
- 3.5.1.8. Seguimiento al estado de una solicitud de portabilidad;
- 3.5.1.9. Transacción que permita consultar el número de portabilidades que ha realizado un suscriptor en un año calendario;
- 3.5.1.10. Transacción que permita consultar el número de portaciones para un mismo número de identificación.
- 3.5.1.11. Cada solicitud de portabilidad deberá ser identificada por un número de folio único;

- 3.5.1.12. Una solicitud de portabilidad deberá permitir la portación de una o varias líneas que deben estar claramente identificadas.

Los perfiles de acceso a las bases de datos del SCP serán de conformidad con el numeral 8.5 de la presente normativa de portabilidad móvil.

3.5.2. Sistema automático de verificación (SAV)

El SAV de solicitudes de portabilidad deberá tener como mínimo, las siguientes funciones:

- 3.5.2.1. Tratándose de Solicitudes de Suscriptores bajo el esquema de Prepago, al menos, el sistema deberá cumplir con lo siguiente:

- i) Recepción de solicitudes de proveedores receptores de generación del NIP;
- ii) Generación y Notificación del NIP; debe ser de 4 dígitos y enviado al número a portar en menos de 3 minutos mediante un SMS remitido a través de la red del Prestador Donante; el texto del SMS contendrá un mensaje de aviso al usuario informándole que se cambiará de un prestador a otro y el código NIP; el formato del mensaje de notificación de portabilidad NIP, indicará la razón social de los prestadores del SMA, tanto Donante como Receptor, de acuerdo con el siguiente formato:
"Atendiendo su petición, su número celular será cambiado de xxxxx a yyyy.
No entregue el código si no está de acuerdo. Código NIP: ZZZZ".
xxxxx = CONECEL S.A., CNT E.P u OTECEL S.A.
yyyyy = CONECEL S.A., CNT E.P u OTECEL S.A.
ZZZZ = Código NIP".
- iii) Almacenamiento del NIP; y,
- iv) Confirmación de Envío del NIP al Prestador Receptor.

- 3.5.2.2. Validación de los NIP's de Confirmación.- La validación de los NIPs de Confirmación se realizará de conformidad a lo siguiente:

- i) Validación exitosa del NIP;
- ii) No existe el NIP; y,
- iii) Validación errónea del NIP

- 3.5.2.3. Validación de códigos de acceso a interfaz de consulta de transacciones históricas.

- I) Validación del código del prestador del SMA,
- II) Validación de la clave del Prestador Donante y,
- III) Validación de estado del Prestador Donante.

3.5.3. Sistema de transferencia electrónico (STE)

Se deberá contar con un Sistema de Transferencia Electrónico para envío, transferencia y recepción de datos de solicitudes de portabilidad.

- 3.5.3.1. **Funcionalidades.-** Las funciones del STE serán al menos las siguientes:

- I) Recibir solicitudes de portabilidad por parte del Prestador Receptor en línea, tanto para esquema pospago como para esquema prepago. Así mismo deberá permitir ingreso y transferencia de archivos digitales de soporte a la transacción. Sólo en casos de alguna contingencia, que será definida por el CTP, se realizará mediante proceso batch.
- II) Verificación automática de la integridad del ingreso de una solicitud de portabilidad;
- III) Validar automáticamente, entre otros, los datos relacionados con la solicitud de portabilidad introducidos por el Prestador Receptor en el STE.

- A) Duplicidad de Solicitudes;
B) Correspondencia de Números con el Prestador Donante; y,
C) Verificación del NIP para el Servicio de Prepago.
- IV) Envío de la Solicitud al Prestador Donante una vez que la solicitud ha sido validada por el ASCP;
- V) Envío de SMS a usuarios Prepago informando el código NIP.
- VI) Respuesta del Prestador Donante al ASCP, especificando:
- A) Rechazo del Prestador Donante especificando causal;
B) Temporizador de la respuesta del Donante al ASCP en caso que el Prestador Donante no confirma respuesta.
- VII) Análisis del Rechazo del Donante por parte del ASCP, especificando:
- A) Rechazo Procedente.
B) Rechazo No Procedente.
- VIII) Programación de la fecha de ejecución de la portabilidad;
IX) Cancelación de la solicitud de portabilidad;
X) Generación del archivo de números a portarse;
XI) Retorno de números al Prestador Asignatario;
XII) Reversión de la portabilidad;
XIII) Comunicación de actualizaciones en BDP locales de números a portarse; y,
XIV) Reversión en el caso de portabilidades erróneas.

3.6. REPORTES

El Administrador del SCP deberá proveer una interfaz de generación y descarga de reportes con base a niveles de seguridad y perfiles de acceso.

Los prestadores del SMA recibirán mensualmente junto con su factura y en formato electrónico el detalle de las transacciones por las que se está facturando, organizada por número y modalidad de pago, de conformidad al formato que se establezca entre el ASCP y el prestador del SMA.

4. ESPECIFICACIONES OPERATIVAS

4.1. CONSIDERACIONES GENERALES

4.1.1. Obligatoriedad de las especificaciones operativas.

Las presentes especificaciones operativas del proceso de portabilidad numérica son de aplicación obligatoria para todos los prestadores del SMA a los cuales se les haya asignado series numéricas de conformidad con el PTFN.

4.1.2. Alcance

La portabilidad numérica sólo aplicará en el caso mencionado en el artículo segundo de la presente normativa de portabilidad móvil.

4.1.3. Información o difusión.

Los prestadores del SMA con numeración asignada deberán informar por cualquier medio a sus abonados/clientes-usuarios, sobre los requisitos, plazos y documentos que deben presentar para solicitar la portabilidad numérica, el tiempo estimado en que está se llevará a cabo, así

como, en caso de que el abonado/cliente así lo solicitare. El plan de difusión del ASCP deberá ser aprobado por parte del CTP y comunicado oportunamente a la ARCOTEL, según los plazos establecidos en la presente normativa de portabilidad móvil. Este plan contendrá como mínimo, el derecho a la portabilidad, los requisitos, plazos, formatos, sitios de acceso a la información y documentos que deben presentar para solicitar la portabilidad numérica.

Tanto la información del proceso como los formatos deberán estar disponibles para su descarga en las páginas o sitios de Internet de los prestadores del SMA con numeración asignada y, en su caso, en los centros de atención a clientes autorizados por los prestadores para su entrega a los interesados.

4.1.4. Sujeto de la portabilidad.

El abonado/cliente es el único que podrá iniciar el proceso de portabilidad. Los prestadores del SMA deberán en todo momento respetar el derecho a la portabilidad del abonado o cliente, absteniéndose de limitar contractualmente o de cualquiera otra forma dicho derecho.

Los abonados/clientes cuyos números se encuentran suspendidos por mal uso de llamadas a los números de emergencia; o, se encuentran en procesos de investigación por fraudes, no podrán hacer uso de la portabilidad numérica mientras dure la suspensión o el proceso de investigación. En cualquier caso los prestadores del SMA deberán contar con los documentos que sustenten dicha aplicación.

4.1.5. Formato de solicitud de portabilidad.

El formato de solicitud de portabilidad que se incluye en el Anexo 2 de la presente normativa de portabilidad móvil, puede ser revisado y aprobado por el Comité Técnico de Portabilidad (CTP); al menos deberá contener la información necesaria para realizar el proceso de portabilidad, así como las siguientes leyendas:

- 4.1.5.1. *“El abonado/cliente acepta que con la firma de la presente solicitud de portabilidad, manifiesta su consentimiento de terminar la relación contractual con el Prestador Donante, únicamente de los servicios de telecomunicaciones cuya prestación requiere de los números telefónicos a ser portados, a partir de la fecha efectiva en que se realice la portabilidad de los mismos”.*
- 4.1.5.2. *“El abonado/cliente 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 previamente 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.”*
- 4.1.5.3. *“El abonado/cliente reconoce que la portabilidad del (los) número(s) solicitada está sujeta al cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la presente normativa de portabilidad móvil y sus Especificaciones Técnicas y Operativas.”*
- 4.1.5.4. *“El firmante declara que los datos asentados en la presente solicitud y, en su caso, los documentos que la acompañan son verdaderos”.*
- 4.1.5.5. *“Cuando se trate de su tercera solicitud de portabilidad dentro de un año calendario (1 de enero al 31 de diciembre) el abonado/cliente deberá pagar, conjuntamente con la solicitud, el respectivo valor por la portabilidad, de conformidad con el Artículo 9 de la presente normativa de la portabilidad móvil y no será reembolsable, esto conforme a las políticas comerciales del prestador del servicio”.*

- 4.1.5.6. “El cobro por el proceso de portabilidad, cuando sea aplicable, es por cada número efectivamente portado.”

PROYECTO

El formato de solicitud de portabilidad deberá contener además al menos la siguiente información:

- 4.1.5.7. Identificación del abonado/cliente.
- 4.1.5.8. Número(s) telefónico(s) para el cual (los cuales) se solicita la portabilidad.
- 4.1.5.9. Nombre del Prestador Donante.
- 4.1.5.10. Nombre del Prestador Receptor.
- 4.1.5.11. Modalidad de contratación con el Prestador Donante.
- 4.1.5.12. Número de contacto para efectos de gestión del proceso de la solicitud (el no contar con este campo lleno no constituirá causal de rechazo).

4.1.6. Requisitos para solicitar la portabilidad

El abonado/cliente deberá presentar al Prestador Receptor el formato de la solicitud de portabilidad debidamente completado, que contenga su firma autógrafa o firma electrónica, así como, en su caso, entregar copia de la documentación listada en el presente numeral.

Los prestadores del SMA podrán instrumentar la recepción de solicitudes de portabilidad a través de medios electrónicos, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, en caso de ser implementado, el mismo deberá ser revisado y autorizado por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

En el caso de tratarse de la tercera solicitud de portabilidad del abonado/cliente dentro de un año calendario (1 de enero al 31 de diciembre), los prestadores del SMA podrán solicitar el pago respectivo por este concepto, previo al inicio del trámite de portabilidad, de conformidad a las políticas comerciales del prestador del SMA.

- 4.1.6.1. **Suscriptores bajo el esquema de pospago.-** Previo a iniciar el procedimiento de portabilidad, el abonado/cliente y el Prestador Receptor deberán haber pactado las condiciones comerciales, técnicas y legales para la prestación del servicio. Los prestadores deberán establecer condiciones que minimicen el fraude en el proceso de calificación al cliente y comunicar las medidas a adoptarse a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

- I Las **PERSONAS NATURALES**, deberán entregar copia simple de los siguientes documentos:

- a. Documento de Identidad del abonado/cliente: Cédula o pasaporte, la copia puede ser imagen digitalizada o foto, o ficha de identidad con información o datos proporcionados por el Registro Civil.
- b. Documento de cesión de derechos de uso del número, cuando el abonado/cliente beneficiario del o de los números a portar sea distinto del solicitante.

- II Las **PERSONAS JURIDICAS**, deberán entregar los siguientes documentos:

- a. Documento de Identidad del representante legal: Cédula o pasaporte/documento de identificación del país de origen, la copia puede ser imagen digitalizada o foto, o ficha de identidad con información o datos proporcionados por el Registro Civil.

- b. Copia simple legible del documento que certifique la delegación de la persona como representante legal, según lo siguiente:

- i) Para empresas privadas:
El documento debe ser copia simple con sello de inscripción en el Registro Mercantil no necesariamente notariado.
- ii) Para empresas públicas
Documento de la empresa que certifique que quien comparece es el representante legal o tiene competencia para realizar el trámite de portabilidad.
- iii) Para asociaciones, fundaciones y gremios:
Copia simple de carta de nombramiento de la directiva con la certificación del Ministerio correspondiente.
- iv) Para sindicatos y comité de empresa:
Copia simple de la carta de nombramiento de la directiva con sello del Ministerio respectivo.
- v) Copia del Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.); o la hoja resumen del RUC publicado en la página web del SRI.

4.1.6.2. **Usuarios del SMA en el esquema de prepago.**- Únicamente deberán presentar el formato de solicitud de portabilidad, el código NIP, y la imagen digitalizada (copia o foto) del documento de identidad (cédula, documento de identificación o pasaporte para extranjeros), o ficha de identidad con información o datos proporcionados por el Registro Civil.

4.1.7. Cantidad de números por solicitud.

Sujeto al cumplimiento de los requisitos establecidos en el numeral anterior, una solicitud de portabilidad podrá contener uno o más números a ser portados que pertenezcan a un mismo contrato. No obstante lo anterior, en el caso del servicio móvil en el esquema prepago, se deberá presentar una solicitud de portabilidad por cada número a ser portado.

4.1.8. Cupo diario de transacciones de portabilidad.

Cada prestador del SMA, se compromete a establecer los recursos necesarios para atender las bajas y altas necesarias, durante la ventana de portabilidad.

4.1.9. Terminación del servicio con el prestador donante.

La presentación por parte del abonado/cliente de la solicitud de portabilidad, implica su solicitud y consentimiento de terminar la relación contractual con el Prestador Donante, únicamente de los servicios de telecomunicaciones cuya prestación requiere de los números telefónicos a ser portados. La terminación de dichos servicios se hará efectiva a partir de la fecha en que se realice la portabilidad de los números.

4.1.10. Continuidad del servicio.

A fin de que la continuidad del servicio no sufra degradación como consecuencia de la portabilidad, el periodo sin servicio no deberá ser mayor a 180 minutos. Para cumplir con esta

obligación todos los prestadores del SMA que intervengan en el proceso de portabilidad correspondiente deberán observar lo establecido en el numeral 4.2 del presente documento.

4.1.11. Monitoreo **PROYECTO**

El proceso de control a cargo de la ARCOTEL se realizará de conformidad con lo establecido en la LOT, su Reglamento General, la presente normativa de portabilidad móvil y la normativa correspondiente.

4.1.12. Derechos y obligaciones contractuales

La portabilidad no eximirá a los abonados/clientes y al Prestador Donante del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, de conformidad con lo establecido en Artículo 9, numeral 9.2.1, de la presente normativa de portabilidad móvil.

4.1.13. Incumplimientos a las presentes Especificaciones Operativas

Cualquier incumplimiento, por parte de los prestadores del SMA a las presentes Especificaciones Operativas se sancionará conforme lo señalado en la LOT, su Reglamento General, la presente normativa de portabilidad móvil y la normativa correspondiente.

4.2. PROCESO DE PORTABILIDAD

4.2.1. Presentación de la solicitud de portabilidad

En todos los casos el proceso de portabilidad iniciará a solicitud expresa de los abonados/clientes ante el Prestador Receptor, adjuntando los requisitos establecidos en el numeral 4.1.6 de este documento. Para el caso de Prepago, el Prestador Receptor solicitará al ASCP el envío de un SMS con el NIP generado al o a los números telefónicos que solicitan ser portados.

El Prestador Receptor aceptará únicamente aquellas solicitudes de portabilidad que cumplan con todos los requisitos y formalidades descritas en el presente documento y tendrá la obligación de dar seguimiento a todo el proceso. En el caso de que una solicitud no cumpla los requisitos, el Prestador Receptor tiene la obligación de informar al abonado/cliente la razón por la que se rechaza su solicitud.

Las solicitudes de portabilidad receptadas entre las 09h00 y 18h00, de lunes a viernes, siempre que estos correspondan a días hábiles, serán tramitadas dentro del mismo día.

Las solicitudes receptadas fuera de este horario y en días festivos, se tramitarán en el primer día hábil siguiente a su presentación. A partir de este momento, se iniciará el plazo establecido para el cumplimiento del proceso de portabilidad, que se especifica en forma detallada en el Apéndice 1 de este documento.

En caso de presentarse una modificación técnica, los prestadores del SMA podrán presentar la aplicación de feriados, es decir la suspensión de los procesos de portabilidad por un plazo máximo de dos días. La solicitud del feriado deberá ser presentada y aprobada en CTP, en un plazo máximo de 15 días hábiles previo a la fecha de la solicitud de feriado.

4.2.2. NIP de confirmación.

El NIP de Confirmación es uno de los elementos que el ASCP debe utilizar para validar y confirmar la solicitud de portabilidad que el Prestador Receptor le remita, cuando se trate de usuarios del SMA en la modalidad de Prepago.

El Prestador Receptor solicitará al ASCP el envío de un SMS al número telefónico de modalidad prepago, por medio de un aplicativo que permita enviar el SMS a través la red del Prestador Donante, con el NIP correspondiente, dentro del tiempo establecido en el Apéndice 1 de este documento. Para efectos de la validación posterior el ASCP deberá mantener, al menos por 10 días calendario, el registro de los NIP de Confirmación enviados y sus correspondientes números asociados.

4.2.3. Ingreso de información y documentación al sistema de transferencia electrónico por parte del Prestador Receptor.

Para cada solicitud de portabilidad, el Prestador Receptor deberá ingresar la siguiente información en el sistema de transferencia electrónico implementado con el ASCP:

- 4.2.3.1. Fecha y hora de la solicitud de portabilidad (obtenido automáticamente del sistema);
- 4.2.3.2. Número a portarse;
- 4.2.3.3. Nombre del Prestador Donante;
- 4.2.3.4. Nombre del Prestador Receptor;
- 4.2.3.5. Esquema de Contratación (Pospago/Prepago);
- 4.2.3.6. NIP de Confirmación (si es Prepago);
- 4.2.3.7. El Prestador Receptor generará el número de folio único para cada solicitud, el mismo que deberá estar conformado al menos por:
 - IDO;
 - Fecha de recepción de la solicitud; y,
 - Número secuencial.

Asimismo, deberá incluir en formato electrónico o digital, a través del mismo medio, la siguiente documentación:

- 4.2.3.8. Formato de solicitud de portabilidad;
- 4.2.3.9. Los documentos exigidos en el numeral 4.1.6

El ASCP confirmará la recepción de la solicitud mediante la asignación de un número único de trámite y notificará al Prestador Receptor con la fecha y hora de iniciación del trámite.

4.2.4. Verificación de la solicitud por parte del ASCP.

Cuando el ASCP cuente con la información y documentación completa, iniciará el proceso de Verificación de la información de la solicitud realizada por el Prestador Receptor, y entre otros verificará los siguientes datos:

- 4.2.4.1. Información remitida por el Prestador Receptor, establecida en el numeral 4.2.3;
- 4.2.4.2. El NIP de Confirmación generado por el ASCP y la existencia del número telefónico objeto de la portabilidad al cual se envió el NIP de Confirmación;

- 4.2.4.3. Existencia de solicitudes de portabilidad previas en trámite para el mismo número telefónico a portarse;
- 4.2.4.4. Que el o los números telefónicos a portar, remitidos por el Prestador Receptor correspondan al Prestador Donante, independientemente del Prestador Asignatario del número.

4.2.5. Comunicación de Resultados

Una vez terminado el proceso de Verificación de la información, en caso de ser aceptada, el ASCP notificará y remitirá la información y documentación al Prestador Donante e informará al Prestador Receptor. En el caso de rechazo de la solicitud por parte del ASCP, éste notificará únicamente al Prestador Receptor las causas del rechazo, en los tiempos establecidos en el Apéndice 1.

4.2.6. Causas de rechazo por parte del ASCP

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos en el numeral 4.2.3 e inconsistencias existentes, como resultado del proceso de verificación a los elementos establecidos en el numeral 4.2.4, realizado por el ASCP, originará el rechazo de la solicitud de portabilidad. Si las causales son imputables al abonado/cliente se dará por finalizado el proceso de portabilidad, caso contrario el Prestador Receptor deberá realizar las correcciones correspondientes, en el plazo definido en el Apéndice 1, iniciando un nuevo proceso de portabilidad. Este nuevo proceso no puede ser contado como una portabilidad adicional en el año.

4.2.7. Causas de rechazo por parte del Prestador Donante.

El Prestador Donante podrá rechazar una solicitud de portabilidad cuando se incumpla con lo establecido en el numeral 4.1.6 y en los siguientes casos imputables al abonado/cliente:

Para Prepago:

- a) El solicitante de la portabilidad no sea el abonado/cliente titular del o los números a ser portados.
- b) La solicitud de portabilidad se presentó como prepago y se encuentra suscrito bajo el esquema pospago.
- c) El o los números a ser portados se encuentren al momento de la solicitud de portabilidad en estado retirado, cancelado o dado de baja en el Prestador Donante
- d) Se considera motivo de rechazo la presencia de corrección en la solicitud del Número a ser portado y cantidad de números a ser portados; así como enmendaduras y correcciones en el documento de solicitud que no permitan la legibilidad de datos.
- e) No se aceptarán solicitudes de portabilidad de menores de edad.
- f) El o los números a ser portados se encuentren suspendidos por mal uso de los números de emergencia.
- 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.
- h) No se aceptarán solicitudes de portabilidad cuando la copia o foto del documento de identidad: Cédula, pasaporte o ficha de identidad con información o datos proporcionados por el Registro Civil, no contenga la firma o sea ilegible.

Para Pospago:

Además de las anteriores, y exceptuando la causal de la letra g) *supra*, se consideran las siguientes causales:

- PROYECTO**
- El solicitante de la portabilidad no sea el abonado/cliente titular del o los números a ser portados.
 - Será motivo de rechazo cuando la carta de cesión de derechos sobrepase los cuarenta y cinco días desde la a fecha de su emisión
 - Cuando el abonado/cliente se encuentre en mora de sus obligaciones contractuales con el Prestador Donante, es decir que mantenga facturas vencidas ya sea por servicio o equipo terminal.

Se deberán considerar las siguientes excepciones para que no sean causales de rechazo:

- Con respecto al llenado del formato de la solicitud de portabilidad, no será causal de rechazo la ausencia de datos o ilegalidad de los siguientes campos:
 - Número ID de portabilidad.
 - Fecha y Hora.
 - Número de documentos anexos.
 - Intervalos de números a ser portados.
 - Número de contacto del abonado/cliente solicitante para efectos de gestión.
- Adicionalmente se deberá considerar los siguientes lineamientos en los campos:
 - Modalidad de pago actual: solamente debe establecerse la modalidad en el Prestador Donante, no la solicitada al Prestador Receptor.
 - Datos del abonado/cliente: En este campo debe registrarse al menos un nombre y el primer apellido del abonado/cliente, no interesa su orden siempre y cuando los datos estén correctos, con relación al documento de identidad. Los errores tipográficos se aceptarán siempre que no alteren sustancialmente el nombre del abonado/cliente.
 - Los datos de nombre y firma deben registrarse en estos campos, sin embargo no será motivo de rechazo si el orden del o de los nombre(s) y apellido(s) estén igual que en el campo (3); así como si los datos no están justo en el espacio definido para ello, puede ser que estén los datos del suscriptor en la firma y viceversa, o debajo de las líneas.
- Se aceptará en las solicitudes de portabilidad documentos con la huella digital, para el caso de analfabetos.
- No será causal de rechazo el hecho de que la solicitud de portabilidad omita más de un texto de los contenidos en el campo de notas de dicho formato.

En todos los casos, el Prestador Donante deberá especificar la causa de rechazo y enviar electrónicamente al ASCP los documentos que acrediten dicha causa, de conformidad con los tiempos establecidos en el Apéndice 1.

Especificar los campos mínimos.-

Los campos mínimos que se requieren para justificar las causas de rechazos deben ser los siguientes:

- Número telefónico del servicio.
- Nombre del cliente.
- Número de cédula.
- Modalidad.
- Estado de la línea.

- f) Estado de la deuda (por servicio y/o por equipo terminal).

En el caso de portabilidades pospago masivas (contratos que tienen varios números), si en la revisión el Prestador Donante encuentra que uno o algunos números, pero no todos, incumplen con los requisitos para ser portados, se deberá informar al ASCP, para que este a su vez informe al Prestador Receptor cuáles son los números rechazados y todas las causales, de manera que el Prestador Receptor pueda solucionarlo, y que la portación de todos los números se pueda realizar en la segunda vez.

4.2.8. Validación del rechazo del Prestador Donante por parte del ASCP.

Se considerará que el rechazo es procedente cuando del análisis de la documentación remitida electrónicamente por el Prestador Donante, el ASCP verifique la existencia de alguna de las causales señaladas en el numeral anterior.

En caso de que no se verifique ninguna de las causales, el rechazo se considerará improcedente.

El ASCP deberá informar al Prestador Receptor y al Prestador Donante la notificación del rechazo por parte del Prestador Donante en los tiempos establecidos en el Apéndice 1.

El Prestador Receptor deberá informar al abonado/cliente las causas de rechazo de su solicitud de portabilidad.

4.2.9. Solicitud de portabilidad a programar.- Se considerará que una solicitud de portabilidad está lista para programarse cuando:

- c. El Prestador Donante no haya manifestado al ASCP su rechazo, en el plazo establecido en el Apéndice 1;
- d. Del análisis realizado por el Administrador del SCP conforme al numeral 4.2.8 se considere que el rechazo del Prestador Donante es improcedente.

En el plazo establecido en el Apéndice 1, el Administrador del SCP deberá notificar simultáneamente al Prestador Donante y al Prestador Receptor que la solicitud de portabilidad está lista para ser programada.

4.2.10. Programación de la fecha de ejecución por parte del Prestador Receptor.

El Prestador Receptor deberá notificar al ASCP la fecha de ejecución de la portabilidad en el plazo definido en el Apéndice 1. En caso de incumplimiento a esta obligación, la determinación de la fecha de ejecución de la portabilidad la realizará el ASCP dentro del plazo establecido en el Artículo 4.4.1 de la presente normativa de portabilidad móvil.

Una vez que el ASCP reciba del Prestador Receptor la fecha de ejecución de la portabilidad deberá notificarla al Prestador Donante y al Prestador Receptor en un plazo máximo de 5 minutos contados a partir de la recepción respectiva, de conformidad con el Apéndice 1.

4.2.11. Cancelación por parte del abonado/cliente

Una solicitud de portabilidad sólo podrá cancelarse a solicitud del Prestador Receptor notificada al ASCP hasta las 17:30 horas del primer día hábil contado a partir del inicio del procesamiento de la solicitud de portabilidad. Dicha cancelación deberá notificarla el ASCP al Prestador Donante en un plazo máximo de 10 minutos contados a partir de la recepción respectiva.

4.2.12. Generación de la información de números a portarse.

El ASCP deberá generar la información diaria de números a portarse y ponerla a disposición para su acceso y descarga vía electrónica a todos los prestadores del SMA así como a la ARCOTEL, la información contendrá por lo menos los siguientes campos:

- a) Fecha del archivo;
- b) Número de solicitud;
- c) Número a portarse;
- d) Prestador Receptor;
- e) Prestador Donante; y,
- f) Hora aproximada a la que se realizará la portabilidad.

4.2.13. Obligación de obtener la información de los números portados

Es obligación de todos los prestadores del SMA obtener diariamente las actualizaciones de los números portados antes de finalizar la ventana de cambio y a partir de la Base de Datos Centralizada del ASCP, para el respectivo enrutamiento de llamadas.

El acceso a toda la información que gestione el ASCP deberá estar disponible las 24 horas del día.

4.2.14. Horario en que se ejecutará la portabilidad

Los prestadores del SMA tendrán la responsabilidad de actualizar sus sistemas para iniciar la ejecución de la portabilidad a las 01h00 horas y concluirá a las 04h00 horas.

4.3. PROCESO DE RETORNO DE NÚMEROS AL PRESTADOR ASIGNATARIO Y CAMBIO DE PRESTADOR ASIGNATARIO

4.3.1. Retorno de números al Prestador Asignatario.

Cuando un abonado/cliente de un Número Portado cancele el servicio, cambie el número o sea dado de baja por el Prestador Receptor, será responsabilidad del Prestador Receptor regresar dicho número al Prestador Asignatario, de conformidad con el proceso descrito a continuación:

- 4.3.1.1. El Prestador Receptor, deberá enviar al Administrador del SCP en un plazo de 30 días calendario, posteriores a la cancelación del servicio, cambio del número o baja por el Prestador Receptor, un archivo electrónico con la información de los números que serán eliminados de la Base Centralizada de Datos.
- 4.3.1.2. El Administrador del SCP verificará que el Prestador Receptor que solicita la eliminación del número de la Base Centralizada de Datos, es en efecto el último prestador que le prestó servicios a ese número.
- 4.3.1.3. El Administrador del SCP deberá generar el archivo correspondiente con la información diaria de eliminación de números portados que regresan al Prestador Asignatario y ponerla a disposición de todos los prestadores de servicios del SMA y de Telefonía Fija y de los Organismos correspondientes conforme la presente Norma Técnica, para su acceso y descarga vía electrónica. Dicha información deberá estar lista antes de las 20:59 horas, del Día Hábil siguiente a la fecha en que se haya recibido el comunicado señalado en el numeral anterior. Para tales efectos la información deberá contener los siguientes campos, como mínimo:

- a) Fecha del Archivo.
- b) Número(s) devueltos.
- c) Prestador Receptor que notifica la eliminación.
- d) Prestador Asignatario.
- e) Causa de la eliminación.

PROYECTO

4.3.2. Obligación de obtener la información de eliminación de números.

Es obligación de todos los prestadores del SMA y de Telefonía Fija obtener diariamente la información del archivo señalado en el numeral 4.3.1.3 y efectuar los cambios conforme a los tiempos y condiciones establecidas en el Apéndice 1 de las especificaciones operativas.

4.3.3. Rotación de números cuando el Prestador Receptor es el Prestador Asignatario.

Cuando como consecuencia de un proceso de portabilidad, el(los) número(s) regrese(n) con el Prestador Asignatario, de forma automática el Administrador del SCP lo incluirá en el archivo señalado en el numeral 4.3.1.3 en la fecha en que se efectivice la portabilidad.

4.4. PROCESO DE REVERSION DE LA PORTABILIDAD

4.4.1. Inicio del proceso de reversión.

Los procesos de reversión iniciarán ya sea por solicitud de reversión del abonado/cliente ante el Prestador Receptor o ante el Prestador Donante sustentando que la portabilidad se llevó a cabo sin su consentimiento, o por el Prestador Donante con el sustento de que existió un error dentro del proceso de portabilidad.

4.4.2. Procedencia de la reversión.

La reversión de un proceso de portabilidad será procedente cuando:

- 4.4.2.1. Exista común acuerdo entre el abonado/cliente, el Prestador Donante y el Prestador Receptor y dicho acuerdo sea notificado de manera conjunta por dichos prestadores al Administrador del SCP; o, en un tiempo máximo de quince (15) días laborables posteriores a la portación.
- 4.4.2.2. Medie mandamiento de autoridad administrativa o judicial competente y éste sea notificado al Administrador del SCP por el interesado o por la Autoridad.
- 4.4.2.3. Cuando se trate de portabilidades sin consentimiento del abonado/cliente.

4.4.3. Proceso de reversión.

Una vez que se haya configurado alguno de los supuestos establecidos en el numeral anterior, el Administrador del SCP incluirá el(los) número(s) involucrados en el Proceso de Reversión en los archivos a los que se refieren el numeral 4.2.12.

4.5. ADMINISTRADOR DEL SCP (ASCP)

4.5.1. Servicios del administrador del SCP.

El Administrador del SCP estará obligado a prestar a los prestadores del SMA, cuando menos los siguientes servicios, de acuerdo a lo establecido en los numerales correspondientes al STE y SAV.

PROYECTO

- 4.5.1.1. Servicios relacionados con el proceso de portabilidad;
- 4.5.1.2. Tramitación de una solicitud de portabilidad;
- 4.5.1.3. Verificación de la solicitud y los documentos exigidos;
- 4.5.1.4. Verificación de rechazo por parte del Prestador Donante;
- 4.5.1.5. Generación y actualización de los archivos electrónicos relativos al proceso de portabilidad;
- 4.5.1.6. Retorno de Números;
- 4.5.1.7. Reversión de portabilidad;
- 4.5.1.8. Generación de reportes.

4.5.2. Servicios relacionados con la descarga de información del SCP.

El Administrador del SCP estará obligado a prestar a los prestadores del SMA servicios relacionados con la descarga de información del SCP. Lo anterior sin perjuicio de que el Administrador del SCP se encuentre obligado a cumplir con los requerimientos establecidos en la presente normativa de portabilidad móvil, las Especificaciones Técnicas y Operativas, otras disposiciones administrativas de carácter general aplicables y demás términos y condiciones que se establezcan en el Contrato Marco, en las bases de selección o en los Request For Proposal (RFP) utilizados para la contratación del ASCP.

4.5.3. Servicios relacionados con acceso a la Entidad de Atención a los Servicios de Emergencia.

El ASCP deberá proporcionar a la entidad de Atención de Servicios de Emergencias un acceso, para realizar la consulta del prestador del SMA al que pertenece el número a ser suspendido por uso indebido de los servicios de emergencia, mediante implementación de un servicio WEB, usando la arquitectura REST.

4.5.4. Obligatoriedad.

Todos los prestadores del SMA con numeración asignada, estarán obligados a suscribir el contrato con el Administrador del SCP para la prestación de los servicios que fueren aplicables.

Aquellos prestadores del SMA que con posterioridad a la firma del Contrato Marco fueren sujetos al cumplimiento de la presente normativa de portabilidad móvil, deberán adherirse al mismo.

4.5.5. Confidencialidad de la información.

El Administrador del SCP no podrá comercializar, ni divulgar, ni compartir, ni utilizar la información contenida en las bases de datos que opere, para fines distintos a los establecidos en la presente normativa de portabilidad móvil, las Especificaciones Técnicas y Operativas y otras disposiciones administrativas de carácter general aplicables.

4.5.6. Contrato con el administrador del SCP.

El Contrato Marco que suscriban los prestadores del SMA con el Administrador del SCP deberá versar al menos sobre los siguientes puntos:

- a) Interfaces y Enlaces.

- b) Sistemas para ejecutar el proceso de portabilidad.
- c) Servicio de Atención y Soporte.
- d) Base Centralizada de Datos.
- e) Base de datos histórica de la portabilidad.
- f) Niveles de Calidad y Disponibilidad.
- g) Mecanismos de seguridad.
- h) Confidencialidad de la información.
- i) Causales de resolución y terminación anticipada.
- j) Vigencia del contrato.
- k) Penalidades contractuales.
- l) Mecanismos de pago.
- m) Garantías.

PROYECTO

4.6. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS

Los prestadores del SMA deberán establecer con el ASCP un acuerdo de nivel de servicios (SLA), el cual debe incluir entre otros temas los siguientes: tipos de incidentes, procedimientos, tiempos de solución, personas de contacto, etc.

4.7. MECANISMOS DE PAGO.

Los prestadores del SMA serán responsables de cubrir los costos del enlace que establezcan con el Administrador del SCP para propósitos de acceder a los servicios establecidos en el presente documento.

El Administrador del SCP únicamente podrá cobrar por los servicios estipulados en el Contrato Marco y de acuerdo a los siguientes criterios:

4.7.1. Tramitación de una solicitud de portabilidad

Será cubierto por el Prestador Receptor que ingrese la solicitud, independientemente de si ésta es exitosa o no;

4.7.2. Verificación de rechazo por parte del Prestador Donante

Será cubierta por el Prestador Donante en caso que el rechazo sea improcedente, y por el Prestador Receptor en caso de que proceda el rechazo;

4.7.3. Reversión de portabilidad.

Será cubierto por el nuevo Prestador Receptor en caso de que la reversión sea procedente, y por el Prestador Donante en caso de que la reversión sea improcedente.

Sin perjuicio de lo establecido en el numeral anterior, en caso de que los prestadores del SMA acuerden establecer mecanismos de pago diferentes en el Contrato Marco que suscriban con el Administrador del SCP, prevalecerá dicho acuerdo, siempre que no se contraponga con estas Especificaciones Técnicas y Operativas.

4.8. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.

Los plazos y condiciones establecidas en las presentes Especificaciones Técnicas y Operativas no serán exigibles cuando se presenten eventos de fuerza mayor o caso fortuito, calificados por la ARCOTEL.

APÉNDICE 1

DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS: DE LOS TIEMPOS DE
PORTABILIDAD

PROYECTO

#	Parámetro	Origen	Destino	Tiempo	Pasos	Observaciones	Comentarios	Numeral	Día
1	Solicita portabilidad el abonado	Abonado	Prestador Receptor	sin tiempo		Horario de recepción de 09h00 a 18h00 en días hábiles		4.2.1	Día 0
2	Pedir generación de NIP para el número a portar, si la modalidad es de prepago	Prestador Receptor	ASCP	Inmediato	Genera un código NIP para ser transmitido			4.2.1 4.2.2	
3	Envío del NIP mediante un SMS	ASCP	Abonado	2 min	Llena el campo del NIP en la S/P	El mensaje de confirmación de NIP que el ASCP envía al abonado debe llegar en línea.		3.5.2.1	
4	Confirmación de emisión del NIP	ASCP	Prestador Receptor	1 minuto	Comunica que se ha remitido	No se comunica el número del NIP		3.5.2.1	
5	El abonado entrega solicitud y documentos de soporte	Abonado	Prestador receptor	Sin tiempo	Prestador Receptor genera el documento de folio único y entrega al abonado el comprobante de recepción que contiene este número	Horario de recepción de 09h00 a 18h00 en días hábiles		4.2.1	
6	Envío de la solicitud y documentación	Prestador Receptor	ASCP	Sin tiempo	Genera el número diario de folio único y remite la solicitud hasta las 18h00 del día hábil en la que se presentó la solicitud	Genera el número diario de folio único y remite la solicitud hasta las 18h00 del día hábil en la que se presentó la solicitud	Todo lo que ingrese posterior a las 18h00, el ASCP confirmará recepción al día hábil siguiente.	4.2.3	
7	Confirmación de recepción de la solicitud	ASCP	Prestador Receptor	5 minutos	Confirma la recepción de la solicitud mediante la remisión del número de folio único generado por el Prestador Receptor		El mensaje de confirmación de folio único debe ir ligado al momento que el receptor envía la solicitud de portabilidad al ASCP	4.2.3	



8	Validación de la información y comunicación de resultados	ASCP	Prestador Receptor	5 minutos	Hasta las 18h del día de presentación de la solicitud día cero			4.2.4, 4.2.5 y 4.2.6
9	Reingreso de solicitud en caso de error imputable al Prestador Receptor	Prestador Receptor	ASCP	Sin tiempo	Reinicio del proceso con nuevo número de folio único			4.2.6
10	Validación de la información remitida, comunicación de resultados e información sustentatoria de ser el caso	Prestador Donante	ASCP	7 horas	Hasta las 20h00 del día de comunicación por parte del ASCP (Día cero).	Remite los aceptados y rechazados con la justificación correspondiente	Las solicitudes registradas hasta las 13h00 serán validadas hasta las 20h00 del mismo día hábil (día cero) Las solicitudes registradas desde las 13h01 serán validadas desde las 09h00 hasta las 20h00 del siguiente día hábil del proceso (día cero)	4.2.7
11	Verificación de la información, notificación de resultados, solicitud de programación o revisión en caso de rechazo por parte del donante	ASCP	Prestador Receptor y Prestador Donante	4 horas	Hasta las 13h del siguiente día hábil a la fecha de comunicación por parte del ASCP (día 1)	Validación de rechazos por parte del ASCP	Las solicitudes registradas hasta las 13h00 (del día cero) serán validadas hasta las 13h00 del día siguiente hábil (día uno)	4.2.9
12	Notificación de la fecha de ejecución de la portabilidad para la ventana del día 2	Prestador Receptor y Prestador Donante	ASCP	5 minutos	Hasta las 19h00 del mismo día hábil (día uno)	Notificación de la fecha de ejecución de la portabilidad para la ventana del día 2	Hasta las 19h00 del mismo día hábil (día uno)	4.2.10
13	Notificación de la ejecución para dar de alta o baja	ASCP	Prestador Receptor y Prestador Donante	5 minutos	5 minutos después de haber recibido la notificación de portabilidad (día uno)	Notificación de la ejecución para dar de alta o baja	5 minutos después de haber recibido la notificación de portabilidad (día uno)	4.2.10
14	Generación del archivo que contiene los números a portar para el día 2	ASCP	Prestadores	30 minutos	Hasta las 21h del día uno	Generación del archivo que contiene los números a portar para el día 2		4.2.12

Día 1

15	Primera ventana de portabilidad	Prestador Receptor y Prestador Donante		180 minutos	Dar el alta y la baja desde las 01h00 hasta las 04h del segundo día hábil del proceso	Primera ventana de portabilidad	Dar el alta y la baja desde las 01h00 hasta las 04h00 del día dos	4.2.14	Día 2
16	Notificación de la fecha de ejecución de la portabilidad para la ventana del segundo día (remanente)	Prestador Receptor	ASCP	5 minutos	Hasta las 19h00 del mismo día hábil (día dos)	Notificación de la fecha de ejecución de la portabilidad para la ventana del día 3	Hasta las 19h00 del mismo día hábil (día dos)	4.2.10	
17	Notificación de ejecución para dar el alta o baja	ASCP	Prestador Receptor y Prestador Donante	5 minutos	5 minutos después de haber recibido la notificación de portabilidad (día dos)	Notificación de la ejecución para dar de alta o baja	5 minutos después de haber recibido la notificación de portabilidad (día dos)	4.2.10	
18	Generación del archivo que contiene los números a portar en el día 3	ASCP	Prestadores	30 minutos	Hasta las 21h del día dos	Generación del archivo que contiene los números a portar para el día 3		4.2.12	
19	Segunda ventana de portabilidad	Prestador Receptor y Prestador Donante		180 minutos	Dar el alta y la baja desde las 01h00 hasta las 04h00 del tercer día hábil del proceso	Segunda ventana de portabilidad	Dar el alta y la baja desde las 01h00 hasta las 04h00 del día tres	4.2.14	Día 3
20	Captura de datos	Prestadores		180 minutos	Obtención de la información de altas y bajas durante la ventana de mantenimiento	n/a	n/a	4.2.13	n/a

ANEXO 2
FORMATO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD DE NÚMEROS TELEFÓNICOS MÓVILES

PROYECTO

FORMATO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD DE NÚMEROS TELEFÓNICOS MÓVILES						
NÚMERO:		FECHA:		HORA:		
DATOS DEL ABONADO:						
PERSONA NATURAL:		PERSONA JURÍDICA:				
OTROS (Organismos públicos, Asociaciones, Gremios):						
NOMBRE DEL abonado/cliente / REPRESENTANTE LEGAL:						
RAZÓN SOCIAL:						
NÚMERO TELEFONICO DE CONTACTO:						
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN ACTUAL:						
PREPAGO:		POSPAGO:				
DATOS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO:						
PRESTADOR DONANTE:						
PRESTADOR RECEPTOR:						
NÚMERO IDENTIFICADOR DEL OPERADOR DONANTE (NIP):						
NÚMEROS A SER PORTADOS:						
1		6		11		16
2		7		12		17
3		8		13		18
4		9		14		19
5		10		15		20
CANTIDAD DE NÚMEROS A SER PORTADOS:						
NÚMERO DE DOCUMENTOS ANEXOS:						
NOTAS:						
1. El Abonado acepta que con la firma de la presente solicitud de portabilidad, manifiesta su consentimiento de terminar la relación contractual con el Prestador Donante, únicamente de los servicios de telecomunicaciones cuya prestación requiere de los números telefónicos a ser portados, a partir de la fecha efectiva en que se realice la portabilidad de los mismos.						
2. El Abonado reconoce que para hacer efectiva la portabilidad ha cumplido con el pago de los valores pendientes que adeude al Prestador Donante.						
3. El Abonado reconoce que la portabilidad del (los) número (s) solicitado (s) está sujeta al cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la Norma Técnica de Portabilidad Móvil.						
4. El firmante declara que los datos consignados en la presente solicitud y, en su caso, los documentos que la acompañan son verdaderos.						

5. Cuando una solicitud de portabilidad es rechazada, por causas imputables al abonado/cliente establecidas en las Especificaciones Técnicas y Operativas de la Norma Técnica de Portabilidad Móvil, los costos y gastos derivados de su tramitación serán asumidos por éste, conforme a las políticas comerciales del prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual. El valor para cubrir dichos costos y gastos será como máximo el valor de una transacción de portabilidad convenido entre el prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual y el ASCP.

6. Causas de rechazo de una solicitud de portabilidad:

Prepago: a) El solicitante de la portabilidad no sea el abonado/cliente titular del o los números a ser portados. b) La solicitud de portabilidad se presentó como prepago y se encuentra suscrito bajo el esquema pospago. c) El o los números a ser portados se encuentren al momento de la solicitud de portabilidad en estado retirado, cancelado o dado de baja en el Prestador Donante. d) Se considera motivo de rechazo la presencia de corrección en la solicitud del Número a ser portado y cantidad de números a ser portados; así como enmendaduras y correcciones en el documento de solicitud que no permitan la legibilidad de datos. e) No se aceptarán solicitudes de portabilidad de menores de edad. f) Será motivo de rechazo que el o los números a ser portados se encuentren suspendidos por mal uso de los números de emergencia. 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. h) No se aceptarán solicitudes de portabilidad cuando la copia o foto del documento de identidad: Cédula, pasaporte o ficha de identidad con información o datos proporcionados por el Registro Civil, no contenga la firma o sea ilegible.

Pospago: Además de las anteriores, y exceptuando la causal del literal g) supra, se consideran las siguientes causales: a) El solicitante de la portabilidad no sea el abonado/cliente titular del o los números a ser portados. b) Será motivo de rechazo cuando la carta de cesión de derechos sobrepase los cuarenta y cinco días desde la a fecha de su emisión. c) Cuando el abonado/cliente se encuentre en mora de sus obligaciones contractuales con el Prestador Donante, es decir que mantenga facturas vencidas ya sea por servicio o equipo terminal.

7. A partir de la tercera portación efectiva por línea en un mismo año calendario, el prestador de servicios móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual podrá cobrar al abonado/cliente como máximo el valor de una transacción de portabilidad convenido entre el prestador del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual y el ASCP, el mismo que se incluye en los contratos suscritos entre el ASCP y los prestadores del servicio móvil avanzado o móvil avanzado a través de operador móvil virtual.

8. El cobro por el proceso de portabilidad, cuando sea aplicable es por cada número a portar.

9. Desistimiento de la solicitud de portabilidad por parte del abonado/cliente.- Acto mediante el cual el abonado/cliente titular de un número, habiendo solicitado la portabilidad, decide finalmente dejar sin efecto dicha solicitud. La solicitud de desistimiento deberá ser presentada, ante el Prestador Receptor, hasta las 16:00 del primer día hábil contado a partir del ingreso de la solicitud de portabilidad.

En función de lo anterior, el abonado declara que ha revisado el contenido de la información descrita en esta solicitud, y como tal, acepta los términos y condiciones expuestos en ella:

NOMBRE DEL SUScriptor/REPRESENTANTE
LEGAL

FIRMA