

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2021-0474

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DE
LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL**

CONSIDERANDO:

- Que, el 18 de febrero de 2015, se publicó en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 439, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, la misma que dispone: **"Artículo 22. Derechos de los abonados, clientes y usuarios.** Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...) **15. 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, el numeral 8, del artículo 24 de la LOT, establece como obligación 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, la LOT, dispone: **"Artículo 142.- Creación y naturaleza.-** Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes."
- Que, la LOT, en el artículo 144, otorga a la ARCOTEL, la competencia de: **"1. 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 esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información."**, para cuyo efecto, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, conforme lo dispuesto en el artículo 148, numeral 4 de la LOT, tiene la atribución de: **"(...) 4. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley."**
- Que, el artículo 147 dispone que, con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las



telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico; por lo que, a efectos de garantizar el pleno ejercicio del derecho a la portabilidad, es competente para intervenir en los aspectos que sean necesarios.

Que, mediante Resolución No. ARCOTEL-2019-0006 de 07 de enero de 2019, publicada en la Edición Especial del Registro Oficial 737 de 25 de enero de 2019, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL expidió la Norma Técnica de Portabilidad Móvil, en el numeral 11.4 del artículo 11, señala: *“11.4 Los acuerdos que alcance el CTP deberán ser adoptados por unanimidad y comunicados a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, para su aprobación. En caso de no alcanzar unanimidad en las decisiones del 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”*, así también en el apartado 4.2.1 del Anexo 1, segundo párrafo de la Norma Ibidem se determina: *“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.”*, concordante con el apartado 4.2.7 en el que se establecen las causales de rechazo de la portabilidad por parte del Prestador Donante, que entre otros aspectos establece: *“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.”*.

Que, el 05 de octubre de 2020, mediante sumilla inserta en el memorando Nro. ARCOTEL-CTP-2020-0014-M de 30 de septiembre de 2020, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, dispuso a la Coordinación Técnica de Regulación, proceder con el trámite que corresponda.

Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0548-M de 04 de diciembre de 2020, en atención a la sumilla inserta en el memorando Nro. ARCOTEL-CTP-2020-0014-M, la Coordinación Técnica de Regulación remitió el informe Nro. IT-CRDS-GR-2020-0076 del 3 de diciembre de 2020 y un proyecto de resolución; en el cual se concluye y se recomienda, que es procedente que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, expida una resolución administrativa que resuelva en forma definitiva la problemática señalada por el Comité Técnico de Portabilidad, en el memorando Nro. ARCOTEL-CTP-2020-0014-M.

Que, el Informe Nro. IT-CRDS-GR-2020-0076 del 3 de diciembre de 2020, en lo principal, se señala:

“5.5. Análisis concreto de la Coordinación Técnica de Regulación de la ARCOTEL:

(...) las empresas prestadoras del servicio móvil avanzado OTECEL S.A., CNT E.P. y la Presidencia del CTP, se han pronunciado en el sentido de que en la Norma Técnica de Portabilidad Móvil, apartado 4.2.7, del Anexo 1 “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA EN EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO” se



deba considerar que: “Una solicitud de portabilidad que haya sido rechazada por una causal de rechazo valido, que le haya sido comunicado al prestador receptor, **no podrá ser ingresada nuevamente hasta que se haya solucionado el motivo del rechazo.** El incumplimiento comprobado será considerado como un incumplimiento de las especificaciones operativas de la presente norma técnica.”.

La referida propuesta, surge según se indica en el memorando ARCOTEL-CTP-2020-0014-M y en el Acta de la séptima reunión del CTP de 26 de agosto de 2020, **de la necesidad de incluir un texto aclaratorio** en el Anexo 1 de la Norma Técnica de Portabilidad Móvil, **con la finalidad de establecer “claramente”** la prohibición de ingresar solicitudes con causales de rechazo ya notificadas al prestador receptor, y cuya causal no ha sido solucionada.

Lo indicado evidencia que si lo que se requiere es incluir un texto aclaratorio en la Norma Técnica de Portabilidad Móvil, es porque, contrario a lo expresado por los prestadores, existen disposiciones que prohíben ingresar solicitudes con causales de rechazo ya notificadas al prestador receptor, y cuya causal no ha sido solucionada; por tanto, no corresponde crear nuevas disposiciones en la Norma Técnica de Portabilidad, sino que, frente a cualquier interpretación errónea, es necesario que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, al ser el órgano de regulación que la emitió, expida una aclaratoria al respecto.

En el referido Anexo 1, el numeral 4.2 regula el PROCESO DE PORTABILIDAD, señala en lo principal:

- En el numeral 4.2.1., que regula la presentación de la solicitud de portabilidad:

“(...) 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. (...).”.

Lo indicado es concordante con el último párrafo del numeral 4.2.8 que ordena: “El Prestador Receptor deberá informar al abonado/cliente las causas de rechazo de su solicitud de portabilidad.”. (Subrayado agregado).

Las normas transcritas, evidencian la obligación del prestador receptor de realizar el seguimiento a todo el proceso, y para el caso de una solicitud previamente rechazada por una determinada causal, deberá también el prestador receptor, constatar que el abonado-cliente subsanó la causal de rechazo, y en función de ello, esté habilitado para solicitar la portabilidad, cumpliendo con todos los requisitos.

- En el apartado 4.2.7, constan las causales de rechazo por parte del Prestador Donante, señalándose en forma expresa:



“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”.

La portabilidad, es un proceso que se inicia con la solicitud expresa del abonado /cliente al prestador receptor.

De acuerdo al artículo 9, numeral 9.1.4 de la Norma Técnica de Portabilidad Móvil, es derecho de los abonados/clientes:

“9.1.4 A estar informado, 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 y del ASCP.”.

- *Finalización del Proceso de portabilidad:*

El numeral 4.2.6, dentro de las causales de rechazo por parte del ASCP, señala que: “Si las causales son imputables al abonado/cliente se dará por finalizado el proceso de portabilidad”.

En el caso de rechazo por el prestador donante, de acuerdo a las causas de los números 4.1.6 (Requisitos para solicitar la portabilidad) y 4.2.7, imputables al abonado/cliente, se considera que el efecto es el de finalizar el proceso de portabilidad.

- *Nueva solicitud de portabilidad:*

*La Norma Técnica de Portabilidad Móvil, no prohíbe el ingreso de una nueva solicitud de portabilidad, en el caso de que previamente haya sido rechazada, sin embargo, para hacerlo, se condiciona a que se haya subsanado la causal de rechazo, como se observa en el caso de las portabilidades pospago masivas (contratos que tienen varios números), en donde se dispone: “(...) 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.**”.* (Énfasis agregado)

Por lo indicado, se considera que:

- *Si el rechazo de la solicitud de portabilidad es por causales imputables al abonado/cliente, se debería considerar finalizado el proceso de portabilidad.*
- *La Norma Técnica de Portabilidad, se encuentra dentro del ámbito del derecho público, por lo tanto, lo que no se encuentra permitido, se encuentra prohibido, y para el caso, no se encuentra permitido el reingreso de solicitudes de portabilidad que han sido rechazadas por causas imputables al abonado/cliente. No obstante, cuando el abonado/cliente presente una nueva solicitud de portabilidad, deberá haber solucionado previamente la*



causa del rechazo; aspecto que el prestador receptor, deberá informar al abonado/cliente.

- Así mismo, la Norma Técnica de Portabilidad Móvil, en el numeral 4.2.1 establece que “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.”.
- La Norma Técnica de Portabilidad Móvil, no faculta a un operador, rechazar bajo la causal de línea inactiva u otra no real, a una petición de portabilidad, cuando la misma haya sido presentada por más de una ocasión. Por el contrario, consta que, es obligación del Prestador Donante especificar la causa de rechazo real y enviar electrónicamente al ASCP los documentos que acrediten dicha causa.

Por lo expuesto, se establece que la Norma Técnica de Portabilidad Móvil, no permite que se ingrese o reingrese una solicitud de portabilidad, que haya sido rechazada por una causal de rechazo válida, y que le haya sido comunicada al Prestador Receptor, sin que previamente se haya solucionado el motivo del rechazo.

De acuerdo a lo establecido en el presente informe y con la finalidad de salvaguardar en forma eficaz los derechos de los abonados y clientes, y para el efectivo cumplimiento de las normas de procedimiento que son de derecho público, y que constan en la Norma Técnica de Portabilidad Móvil, se considera que, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL para resolver de manera definitiva la problemática planteada mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTP-2020-0014-M, previo informe jurídico, emita una resolución administrativa, por la cual se aclare el numeral 4.2.7, del Anexo 1 “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA EN EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO”, en cuanto a las consideraciones supra.

6. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES:

En mérito de lo señalado en el presente informe, se concluye que es procedente que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 11.4 de la Norma Técnica de Portabilidad Móvil, resuelva en forma definitiva la problemática señalada por el Comité Técnico de Portabilidad, en memorando Nro. ARCOTEL-CTP-2020-0014-M de 30 de septiembre de 2020, para cuyo efecto, puede considerar:

- 6.1. Expedir una resolución administrativa que al amparo de lo dispuesto en el numeral 11.4 de la Norma Técnica de Portabilidad Móvil, resuelva en forma definitiva la problemática señalada por el Comité Técnico de Portabilidad, en el memorando Nro. ARCOTEL-CTP-2020-0014-M de 30 de septiembre de 2020, lo cual implica realizar una interpretación; resolución que una vez notificada, sin perjuicio de su publicación en el



Registro Oficial para fines de conocimiento público, permita una correcta aplicación de la Norma Técnica de Portabilidad Móvil. Para este efecto se adjunta un proyecto de resolución, el mismo que previamente debería ser remitido a la Coordinación General Jurídica para que sea revisado y se emita el criterio de legalidad y procedencia para su emisión.”.

Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2021-0011-M de 08 de enero de 2021, se remite el Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-0003 de 08 de enero de 2021, en el cual, se concluye: *“En consideración del análisis expuesto, la Dirección de Asesoría Jurídica, informa que el proyecto de Resolución anexo al memorando ARCOTEL-CREG-2020-0548-M de 04 de diciembre de 2020, se encuentra en conformidad con la normativa vigente aplicable, así como se indica que la Autoridad competente para emitirlo es la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.”.*

En ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento y acoger el Informe Técnico No. IT-CRDS-GR-2020-0076 de 2 de diciembre de 2020; aprobado por la Coordinación Técnica de Regulación; así como el Informe Jurídico No Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-0003 de 08 de enero de 2021 emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica y aprobado por la Coordinación General Jurídica, los cuales fueron remitidos a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2021-0014-M de 13 de enero de 2021; y emitir las siguientes aclaraciones a la Norma Técnica de Portabilidad expedida mediante Resolución No. ARCOTEL-2019-0006 de 07 de enero de 2019, publicada en la Edición Especial del Registro Oficial 737 de 25 de enero de 2019.

Artículo 2.- Aclarar que, en el caso que una solicitud de portabilidad móvil haya sido rechazada por causas imputables al abonado/cliente o usuario establecidas en el numeral 4.2.7, del Anexo 1 de la Norma Técnica de Portabilidad, no podrá ser ingresada nuevamente hasta que el prestador receptor verifique que la misma, haya sido solucionada y por tanto cumpla con los requisitos y formalidades para la presentación de la solicitud de portabilidad establecidos en la Norma Técnica de Portabilidad.

Artículo 3.- Aclarar que, de acuerdo a lo establecido en la Norma Técnica de Portabilidad Móvil, es obligación del Prestador Donante especificar en todos los casos la causa de rechazo real y enviar electrónicamente al ASCP los documentos que acrediten y justifiquen dicha causa.

Artículo 4.- Disponer a los prestadores del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual dar estricto cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica de Portabilidad y a la presente Resolución; para lo cual, la ARCOTEL en el ámbito de sus competencias y atribuciones ejecutará las acciones de control correspondientes.

Artículo 5.- **Notificar con el contenido de la presente resolución, a través de la** Unidad de Gestión Documental y Archivo, a la Presidencia del Comité Técnico de Portabilidad, al Administrador del Sistema Central de Portabilidad, a los prestadores del servicio móvil avanzado y móvil avanzado a través de operador móvil virtual; así como a las Coordinaciones Técnicas de Títulos Habilitantes, Control y Regulación de la ARCOTEL



La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a 26 de marzo de 2021.

Lcdo. Xavier Aguirre Pozo
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR
Ab. Alex Becerra Ing. Víctor Salazar DIRECCIÓN REGULACIÓN DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Mgs. Andrés Aníbal Riofrío Córdova DIRECTOR TÉCNICO DE REGULACIÓN DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES	Ing. Roberto Moreano Viteri COORDINADOR TÉCNICO DE REGULACIÓN (E)

