

**Anexo**



**ASEP**

Autoridad Nacional  
de los Servicios Públicos

**Reglamento de Portabilidad Numérica**

## INDICE

INDICE.....	2
TÍTULO I.....	4
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES.....	4
1. OBJETIVO.....	4
2. DEFINICIONES.....	4
TÍTULO II.....	9
NORMAS GENERALES.....	9
CAPÍTULO I: DE LOS TIPOS DE PORTABILIDAD.....	9
3. TIPOS DE PORTABILIDAD.....	9
CAPÍTULO II: DEL PROCESO DE LA PORTABILIDAD.....	10
4. CÓMO CAMBIAR DE CONCESIONARIO.....	10
5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA.....	11
CAPÍTULO III: DE LOS RECHAZOS DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD.....	12
6. CAUSALES DE RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD POR PARTE DEL CONCESIONARIO DONANTE.....	12
7. CAUSALES DE RECHAZO DE UNA SOLICITUD DE PORTABILIDAD POR PARTE DEL CONCESIONARIO RECEPTOR.....	12
8. VERIFICACIÓN DE RECHAZO DE UNA SOLICITUD DE PORTABILIDAD.....	13
CAPÍTULO IV: DE LOS TIEMPOS Y VENTANAS DE CAMBIO.....	13
9. TÉRMINO PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO.....	13
10. FECHA PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO.....	18
11. PERIODO FUERA DE SERVICIO DEL CLIENTE Y/O USUARIO POR LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.....	18
12. ATENCIÓN Y VALIDEZ DE LAS SOLICITUDES DE PORTABILIDAD NUMÉRICA.....	18
13. CANCELACIÓN DE UNA SOLICITUD PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO.....	19
14. DESCONEXIÓN DEFINITIVA Y RECUPERACIÓN DEL NÚMERO PORTADO.....	19
CAPÍTULO V: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONCESIONARIOS.....	20
15. DERECHOS.....	20
16. DEBERES.....	20
CAPÍTULO VI: DE LA PROTECCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO.....	22
17. PROTECCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO.....	22
CAPÍTULO VII: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES Y/O USUARIOS.....	22
18. DERECHOS.....	22
19. DEBERES.....	23
20. CONFIDENCIALIDAD.....	23
21. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	23
TÍTULO III.....	24
DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	24
CAPÍTULO I: SEÑALIZACIÓN (ENCAMINAMIENTO).....	24
22. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	24
23. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS LOCAL DEL CONCESIONARIO.....	26
24. INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA.....	26
25. INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE NÚMEROS PORTADOS.....	26

26.	INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS HISTÓRICA DE NÚMEROS PORTADOS DE LA ENTIDAD DE REFERENCIA .....	27
27.	EQUIPOS Y ENLACES ENTRE EL CONCESIONARIO Y LA ENTIDAD DE REFERENCIA .....	27
28.	AVISO AL CLIENTE Y/O USUARIO QUE LA LLAMADA SE ENCAMINA HACIA UN NÚMERO PORTADO (INFORMACIÓN TARIFARIA) .....	27
	TÍTULO IV .....	28
	CARGOS.....	28
	CAPÍTULO I: CARGOS .....	28
29.	CARGO POR PROCESAR LA SOLICITUD DE PORTAR UN NÚMERO (CONCESIONARIO RECEPTOR).....	28
	CAPÍTULO II: PAGOS .....	28
30.	MECANISMOS DE PAGO.....	28
	TÍTULO V.....	28
	OTRAS CONDICIONES.....	28
31.	FISCALIZACIÓN .....	28
32.	ANUNCIO EN LA GUÍA TELEFÓNICA.....	29
33.	FACILIDAD DE PRESUSCRIPCIÓN .....	29
34.	SERVICIOS VERTICALES .....	29
35.	NÚMEROS PORTADOS DESDE 2003 .....	29
	TÍTULO VI .....	30
	DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES.....	30
36.	INFRACCIONES, SANCIONES Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR .....	30
	TÍTULO VII.....	30
	DISPOSICIONES FINALES.....	30
37.	DISPOSICIÓN FINAL.....	30
	ANEXO A.....	31
	FORMULARIO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD NUMÉRICA.....	31
	ANEXO B .....	34
	FORMULARIO DE CANCELACIÓN DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD NUMÉRICA.....	34
	ANEXO C .....	36
	FORMULARIO DE SOLICITUD DE BAJA POR DESCONEXIÓN DEFINITIVA DE UN NÚMERO PORTADO Y SU RETORNO AL CONCESIONARIO DE ORIGEN .....	36

## TÍTULO I

### DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

#### 1. OBJETIVO

1.1. Este Reglamento tiene por objeto establecer las reglas para lograr la eficiente y eficaz gestión y administración de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, con el propósito de fomentar la competencia entre los Concesionarios de servicios de telecomunicaciones, optimizar el uso del recurso de numeración telefónica y con ello lograr mejores precios con la mejor calidad de servicio para los Clientes y/o Usuarios.

#### 2. DEFINICIONES

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

**Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) o Autoridad Reguladora:** Entidad autónoma del Estado, creada mediante Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, la cual fue modificada y adicionada mediante Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, con personería jurídica y patrimonio propio, a cargo del control, fiscalización y regulación de los servicios públicos de telecomunicaciones, entre otros.

La ASEP podrá operar y mantener directamente la facilidad de Portabilidad Numérica.

**Base de Datos Administrativa:** Contiene los módulos necesarios para la gestión y administración de los datos a requerir en los procesos de Portabilidad Numérica.

**Base de Datos de Números Portados:** Contiene la información necesaria y actualizada por la Entidad de Referencia para el enrutamiento adecuado de los números portados.

**Base de Datos Histórica:** Contiene la información de todos los mensajes y registros asociados a cada uno de los procesos de Portabilidad Numérica, incluyendo la cantidad de portaciones realizadas, la cual deberá conservarse durante el tiempo que establezca la ASEP.

**Cargo por Portación:** Cargo que pagarán los Clientes y/o Usuarios que porten su número cada vez que lo soliciten.

**CAC:** Código de Acceso.

**CC:** Código de país (Country Code por sus siglas en inglés).

**Cliente:** Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con un Concesionario y paga los servicios de telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos.

**CIR:** Código Identificador de Red (origen o destino).

**Comité de Implementación de la Portabilidad Numérica:** Aquél integrado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, quien lo presidirá y por los Concesionarios de Servicios Básicos de Telecomunicaciones, de Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales en operación y que hayan manifestado interés en participar en la Implementación de la Portabilidad Numérica.

**Concesionario Donante (CD):** Concesionario de Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es portado un determinado número como resultado del proceso de Portabilidad Numérica.

**Concesionario Receptor (CR):** Concesionario de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es portado un determinado número como resultado del proceso de Portabilidad Numérica.

**Día Hábil:** Periodo comprendido entre los días lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., entendiéndose que el primer día hábil se inicia al siguiente día de la presentación de la solicitud.

**Entidad de Referencia (ER):** Encargada de realizar los procedimientos administrativos y operativos que resulten necesarios entre concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local No. 101, del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional No. 102, del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional No. 103, del Servicio de Terminales Públicos y Semi-públicos No. 104, del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) No. 106 y del Servicio de Telefonía Móvil Celular No. 107, a fin de operar y mantener constantemente la(s) Base(s) de Datos de Números Portados.

Esta Entidad no podrá estar vinculada a ningún concesionario de los servicios de telecomunicaciones.

**Factura de Cliente y/o Usuario:** Es el documento expedido por el Concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales, en el que constan los datos específicos del servicio prestado u operación realizada, así como el importe total a pagar por el Cliente y/o Usuario. La cual es remitida al cliente por el medio que este escoja a saber (puerta a puerta, vía web, correo postal u otro).

**Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica:** Documento aprobado por la Autoridad Reguladora, con el cual se da inicio al proceso de portabilidad. Consiste en el formato mediante el cual el Cliente y/o Usuario, o la persona debidamente autorizada por éste, solicita al Concesionario Receptor portar su(s) número(s).

**Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica:** Documento aprobado por la Autoridad Reguladora, mediante el cual el Cliente y/o Usuario, o la persona debidamente autorizada por el Cliente y /o Usuario, requiere cancelar su solicitud previa de portar su(s) número(s).

**Formulario de Solicitud de Baja por Desconexión Definitiva de un Número Portado y su Retorno al Concesionario de Origen:** Documento aprobado por la Autoridad Reguladora, mediante el cual el Concesionario Receptor solicita a la Entidad de Referencia el trámite de retorno de un número telefónico al Concesionario de Origen asignado en el Plan de Numeración Nacional, una vez que éste es desconectado definitivamente en la red del Concesionario Receptor.

**MID:** Mensaje Inicial de Dirección (IAM por sus siglas en inglés).

**MSD:** Mensaje Subsiguiente de Dirección (SAM por sus siglas en inglés).

**NIP de Confirmación:** Número de Identificación Personal compuesto por 4 dígitos generado por la Entidad de Referencia y notificado a través de un mensaje de texto (SMS) al Usuario del Servicio de Telefonía Móvil Celular o Servicio de Comunicaciones Personales en la modalidad de prepago, con el objeto de validar que el número telefónico a portar pertenece al Usuario que solicita la portabilidad.

**NMSI:** Número de servicio móvil.

**NN:** Número nacional.

**Números Asignados Activos:** Corresponden a los números que se encuentren en uso durante el término comprendido desde la activación de la línea hasta la expiración del tiempo de servicio, que para los prepagos aplica desde la activación de la línea hasta la expiración del tiempo de servicio de la última tarjeta utilizada para la recarga.

**Número Donado:** Aquel que es trasladado de un Concesionario a otro Concesionario, producto de la portación del número telefónico.

**Número Recibido:** Aquel que es recibido por el Concesionario Receptor de parte del Concesionario Donante producto de la portación de un número telefónico.

**Número de A:** Aquel que identifica el origen de una llamada.

**Número de B:** Aquel que identifica el destino de una llamada.

**Número Geográfico:** Es aquel número telefónico dentro del Plan Nacional de Numeración de la Red Fija que por medio del prefijo identifica el destino geográfico dentro de una red de telecomunicaciones.

**Número No Geográfico (NNG):** Es aquel número telefónico dentro del Plan Nacional de Numeración que no posee un destino geográfico específico. Se consideran números no geográficos los siguientes: Números Celulares, PCS, Nómadas y Números de Cobro Revertido Automático.

**Número Nómada:** Es aquel número telefónico dentro del Plan Nacional de Numeración asignado al Servicio de Telecomunicación Básica Local, que utiliza la red de Internet como infraestructura para la prestación del servicio, el cual está asociado a un punto de interconexión dentro de la República de Panamá.

**Número Portado:** Es aquel que ha completado exitosamente el proceso de Portabilidad Numérica.

**Plan Nacional de Numeración:** Parte del Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones de la República de Panamá que contiene los recursos numéricos existentes, entre otros, adoptado mediante la Resolución No. JD-179 de 12 de febrero de 1998 y sus modificaciones.

**Portabilidad Múltiple:** Tipo de Portabilidad Numérica en donde se porta más de un (1) número telefónico.

**Portabilidad Numérica:** Facilidad que le permite al Cliente y/o Usuario conservar su mismo número telefónico, al cambiar de Concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, Servicio de Telefonía Móvil Celular o del Servicio de Comunicaciones Personales.

**Portabilidad del Número Geográfico:** La posibilidad que tiene un Cliente y/o Usuario de conservar su Número Geográfico cuando cambie de Concesionario de Servicios de Telecomunicaciones dentro de una determinada Zona de Tarificación Local.

**Portabilidad del Número No Geográfico:** La posibilidad que tiene un Cliente y/o Usuario de conservar su Número No Geográfico cuando cambie de Concesionario de Servicios de Telecomunicaciones. En el caso del número de cobro revertido automático, los mismos continúan con el procedimiento establecido en la Resolución No. JD-4752 de 18 de junio de 2004.

**Portabilidad Simple:** Tipo de Portabilidad Numérica en donde se porta un (1) solo número telefónico.

**Postpago:** Esquema de contratación mediante el cual el Cliente paga los servicios de telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos.

**Prepago:** Esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga los servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos.

**Proceso de Portabilidad Numérica:** Proceso administrativo que se sigue para llevar a cabo el cambio de Concesionario de Servicios de Telecomunicación Básica Local en una misma Zona de Tarificación Local o del Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, o en la provisión de servicios no geográficos conservando el Número Geográfico o No Geográfico, según sea el caso, cuando un Cliente y/o Usuario lo ha solicitado.

**Servicios Básicos de Telecomunicaciones:** Comprenden los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Nacional, Internacional y de Terminales Públicos y Semipúblicos, que son prestados a través de medios alámbricos y/o inalámbricos.

**Servicio de Telecomunicación Básica Local:** Servicio de telefonía pública fija conmutada a nivel local, a través de medios alámbricos y/o inalámbricos. El término “a nivel local” se refiere al área dentro del cual el Concesionario puede prestar servicios de llamadas entre dos puntos en las cuales no se aplican cargos de larga distancia. Se entiende que Telefonía es una forma de telecomunicación para la transmisión de voz utilizando cualquier tipo de tecnología.

El Concesionario podrá ofrecer a todos sus Clientes dentro de las áreas señaladas en el párrafo anterior opciones de programas tarifarios en base a cantidad de llamadas, la hora del día, y/o la distancia recorrida por la llamada o la duración de la llamada, entre otras.

Entre los servicios incluidos en la Telecomunicación Básica Local están de manera ilustrativa y no limitativa, los siguientes: servicio residencial básico, servicio comercial básico, servicio multilínea para ser utilizado con equipo terminal PBX, servicio de facsímil en tiempo real, servicio de red digital de servicios integrados (RDSI), servicio de marcación directa entrante (DID), incluyendo las facilidades de “E1” cuando se utilizan para establecer líneas troncales, la extensión de un número telefónico a un punto de un área local en el cual éste no se encuentre normalmente disponible (abonado remoto), cualesquiera facilidades prestadas desde la central telefónica del Concesionario, también conocidos como servicios verticales.

El Servicio de Telecomunicación Básica Local incluye el servicio de información por medio del cual el Concesionario ofrece asistencia a los Usuarios o Clientes que lo utilicen sobre números telefónicos de sus clientes, el cual podrá ser cobrado.

**Sistema Automático de Verificación del NIP de Confirmación:** Mecanismo automatizado mediante el cual la Entidad de Referencia verifica la voluntad del Usuario del Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales de portar su(s) número(s) en el esquema de Prepago.



**Tasa:** Importe a favor de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos para cubrir los costos de operación y mantenimiento de la implementación de la portabilidad numérica, la cual será pagada mensualmente por los Usuarios y/o Clientes de los concesionarios de los servicios básicos y móviles de telecomunicaciones, en atención a la cantidad de números asignados activos, de acuerdo al Plan Nacional de Numeración.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que mediante el uso de un equipo terminal tiene acceso autorizado a servicios de telecomunicaciones.

**Ventana de Cambio:** Periodo en el cual se realiza la Portabilidad Numérica y se actualiza la información de los números portados.

**Zona de Tarificación Local (ZTL):** Área que se define como una delimitación geográfica, en la cual se presta el Servicio de Telecomunicación Básica Local entre Usuarios ubicados en una misma zona tarifaria local.

## TÍTULO II

### NORMAS GENERALES

#### CAPÍTULO I: DE LOS TIPOS DE PORTABILIDAD

##### 3. TIPOS DE PORTABILIDAD

3.1 El Cliente y/o Usuario solo podrá portar números telefónicos en los siguientes casos:

- a. Entre Concesionarios del Servicio de Comunicaciones Personales (No. 106).
- b. Entre Concesionarios del Servicio de Telefonía Móvil Celular (No. 107).
- c. Entre Concesionarios del Servicio de Comunicaciones Personales (No. 106) y el Servicio de Telefonía Móvil Celular (No. 107) y viceversa.
- d. Entre Concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local (101).
- e. Para los puntos a, b, c y d, la Portabilidad Numérica se puede realizar entre la modalidad de prepago y postpago o viceversa.

3.2 Además de los casos enunciados con anterioridad, la Portabilidad Numérica puede darse de manera simple o múltiple, entendiéndose por la simple la que porta un (1) solo número telefónico y la múltiple en donde se porta más de un (1) número telefónico.

## **CAPÍTULO II: DEL PROCESO DE LA PORTABILIDAD**

### **4. CÓMO CAMBIAR DE CONCESIONARIO**

- 4.1. La Portabilidad Numérica se dará en las redes fijas y móviles, utilizando la metodología de Consulta de Todas las Llamadas, mejor conocida como All Call Query (ACQ).
- 4.2. El Cliente y/o Usuario que desee cambiar de Concesionario del mismo servicio (fijo o móvil), deberá solicitar dicho cambio ante el Concesionario Receptor, completando para tal efecto el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica, contenido en el Anexo A.
- 4.3. El Cliente y/o Usuario puede solicitar la cancelación de la portabilidad de su número telefónico completando y presentando, ante el Concesionario Donante, en debida forma, el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica contenido en el Anexo B. Esta documentación deberá permanecer archivada por el término de un (1) año.
- 4.4. El Concesionario Receptor debe realizar el proceso de Portabilidad Numérica, de tal forma que éste complete el formulario en medio electrónico con la información suministrada por el Cliente y/o Usuario que solicite la portabilidad de su número, el cual deberá ser firmado por éste último. Tanto el formulario firmado como los documentos que el Cliente y/o Usuario deba presentar como requisito para completar su solicitud de Portabilidad Numérica, deben ser enviados electrónicamente a la Entidad de Referencia.
- 4.5. Completado lo establecido en el punto anterior, el Concesionario Receptor envía a la Entidad de Referencia el archivo, para que éste sea registrado, previa validación, y si está correcto, sea enviada la información necesaria por la Entidad de Referencia al Concesionario Donante para su trámite de aprobación o rechazo.
- 4.6. Toda solicitud de Portabilidad Numérica deberá ser ingresada a la Entidad de Referencia por el Concesionario Receptor.
- 4.7. La portabilidad se dará para el servicio de voz, así como de SMS (Short Message Services), MMS (Multimedia Messaging System) y GPRS (General Packet Radio Service) asociados al número a ser portado, para lo cual los Concesionarios deben realizar los cambios y configuraciones necesarias.

## **5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA**

5.1. Los Clientes **postpago** de la Red Fija y Móvil (Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales), para dar inicio a los trámites del proceso de Portabilidad Numérica deberán:

- a) Presentar su última factura pagada (original, vía web u otro medio por el cual el cliente reciba su factura) que permita constatar que no tiene saldo pendiente.
- b) Completar y firmar el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica para uno o más números telefónicos.
- c) En el caso de personas naturales, deberán suministrar copia de la cédula de identificación personal, para persona extranjera, copia del pasaporte.  
En el caso de personas jurídicas, deberán aportar el original o copia autenticada por Notario Público del certificado de Registro Público expedido dentro de los últimos tres (3) meses antes de su presentación, en el que conste la constitución de la sociedad y la representación legal, además, el Formulario deberá ser rubricado por el Representante Legal autorizado para llevar a cabo actos de administración y disposición de la sociedad o posea poder especial para realizar dicho trámite.
- d) Que el número de identificación del terminal telefónico, no esté incluido en la base de datos de equipos robados o extraviados.

5.2. Los Usuarios **prepago** de la **Red Fija y Móvil** (Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales), para dar inicio a los trámites del proceso de Portabilidad Numérica deberán:

- a) Completar y suscribir el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica para uno (1) o más números telefónicos.
- b) En el caso de personas naturales, suministrar copia de la cédula de identificación personal, para persona extranjera, copia del pasaporte.  
En el caso de personas jurídicas, deberán aportar el original o copia autenticada por Notario Público del certificado de Registro Público expedido dentro de los últimos tres (3) meses antes de su presentación, en el que conste la constitución de la sociedad y la representación legal, además, el Formulario deberá ser rubricado por el Representante Legal autorizado para llevar a cabo actos de administración y disposición de la sociedad o posea poder especial para realizar dicho trámite.
- c) En el caso de los servicios de las redes móviles los Usuarios, además de los requisitos anteriores, deberán:
  - c.1) Mostrar al Concesionario Receptor el NIP que emitió la Entidad de Referencia.
  - c.2) Llevar el terminal telefónico activo en la red del Concesionario Donante.
  - c.3) Permitir que se verifique en el sistema que la identificación del terminal telefónico, no esté incluido en la base de datos de equipos robados o extraviados.

### **CAPÍTULO III: DE LOS RECHAZOS DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

#### **6. CAUSALES DE RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD POR PARTE DEL CONCESIONARIO DONANTE**

6.1 En la Red Fija y Móvil (Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales) **Postpago**:

- a) Contar con saldo pendiente correspondiente a su última factura recibida (por el medio que haya escogido el cliente) en concepto del servicio prestado en la Red Fija y la Red Móvil.
- b) Que el nombre del solicitante no concuerde con el titular de la línea telefónica.
- c) Que el número telefónico no exista.
- d) En el caso de la Red Fija, que el número telefónico no pertenezca a la misma Zona de Tarificación Local.
- e) Que la solicitud no haya sido completada y que no adjunte los documentos que exige la portabilidad.
- f) Que el número telefónico aparezca en la base de datos de equipos robados o extraviados.

6.2. En la Red Fija y Móvil (Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales) **Prepago**:

- a. Que el número telefónico no exista.
- b. En el caso de la Red Fija, que el número telefónico no pertenezca a la misma Zona de Tarificación Local.
- c. En el caso de los servicios de las redes móviles, además se podrá rechazar la portación debido a:
  - c.1) NIP erróneo.
  - c.2) No posea NIP.
  - c.3) Que el número telefónico aparezca en la base de datos de equipos robados o extraviados.
- d. Que la solicitud no haya sido completada y que no adjunte los documentos que exige la portabilidad.

#### **7. CAUSALES DE RECHAZO DE UNA SOLICITUD DE PORTABILIDAD POR PARTE DEL CONCESIONARIO RECEPTOR**

7.1 Postpago

- a. Que el Cliente no cumpla con las políticas de crédito establecidas por el Concesionario.

- b. Que el Concesionario no tenga red física desplegada o disponible en el área solicitada.
- c. Que el Cliente tenga más de una (1) solicitud de Portabilidad en trámite.

#### 7.2 Prepago

- a. Que el Concesionario no tenga red física desplegada o disponible en el área solicitada.
- b. Que el Usuario tenga más de una (1) solicitud de Portabilidad en trámite.
- c. Que el Usuario desee mantener la modalidad prepago y el Concesionario Receptor no brinde en su red a sus Clientes la modalidad prepago.

### **8. VERIFICACIÓN DE RECHAZO DE UNA SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

8.1. Cuando el Concesionario Donante rechace una solicitud para portar un número telefónico, la Entidad de Referencia deberá verificar que dicho rechazo se encuentra dentro de las causales establecidas para tales efectos en el presente Reglamento.

8.2 La Entidad de Referencia deberá a través del Sistema de Portabilidad Numérica enviar un mensaje al Concesionario Receptor indicando que la solicitud ha sido rechazada y su motivo. El Concesionario Receptor a su vez informa el motivo del rechazo al Cliente y/ o Usuario en un periodo no mayor de un (1) día hábil para la red fija y de cuatro (4) horas para la red móvil.

## **CAPÍTULO IV: DE LOS TIEMPOS Y VENTANAS DE CAMBIO**

### **9. TÉRMINO PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO**

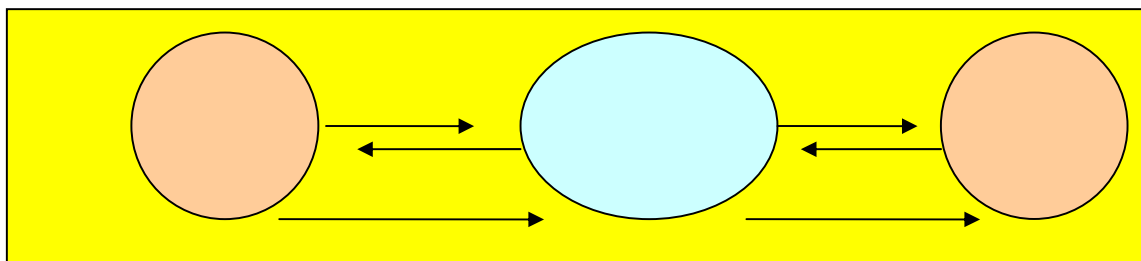
#### 9.1. En la Red Fija:

- a) El tiempo máximo establecido para completar todo el proceso de Portabilidad Numérica es de cuatro (4) días hábiles. Para tal efecto, se entenderá por día hábil el día hábil siguiente, al día de la presentación de la solicitud de Portabilidad Numérica, la cual podrá realizarse de lunes a viernes.
- b) El Concesionario Receptor (CR) recibe el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica y lo transmite en línea a la Entidad de Referencia (ER), la cual automáticamente registra la información e inmediatamente la retransmite al Concesionario Donante (CD) para su aprobación o rechazo.
- c) El Concesionario Donante (CD), una vez recibida la solicitud, cuenta con un (1) día hábil para aprobar o rechazar dicha solicitud y su respectiva causal. En el evento en que el Concesionario Donante (CD) no conteste la solicitud de portabilidad, en el tiempo estipulado, se dará por aceptada la misma. La

Entidad de Referencia (ER) enviará un mensaje al Concesionario Donante (CD) indicando que el tiempo reglamentario ha expirado y que por consiguiente la misma se considera aprobada.

- d) Solo durante el periodo de aprobación o rechazo de la solicitud, el Concesionario Donante (CD) podrá realizar una contraoferta al Cliente y/o Usuario.
- e) Transcurrido el día hábil establecido en el literal (c), el Concesionario Donante (CD) deberá enviar un mensaje de respuesta a la Entidad de Referencia (ER) indicando la aceptación o rechazo de la solicitud y la Entidad de Referencia (ER) registrará automáticamente la información y retransmitirá esta inmediatamente al Concesionario Receptor (CR).  
Si la solicitud es aceptada, El Concesionario Donante (CD), debe enviar la información de los Concesionarios con los que el Cliente y/o Usuario está presuscrito para los servicios de larga distancia nacional e internacional.
- f) En caso de aceptación de la solicitud de portabilidad, una vez el mensaje haya llegado al Concesionario Receptor (CR), éste cuenta hasta con tres (3) días hábiles para enviar un mensaje al Concesionario Donante (CD) a través de la Entidad de Referencia (ER), informando la hora y fecha para completar la portabilidad de dicho número.
- g) En caso de rechazo por cancelación del Cliente y/o Usuario de la solicitud, el Concesionario Donante (CD) informa a la Entidad de Referencia (ER) y adjunta en el archivo el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica debidamente firmado por el Cliente y/o Usuario.
- h) El Concesionario Donante (CD) deberá ejecutar la portabilidad a la hora y fecha informada por el Concesionario Receptor (CR) a través de la Entidad de Referencia (ER).
- i) Los Clientes y/o Usuarios podrán solicitar la Portabilidad Numérica en los horarios de atención al público de cada empresa concesionaria.

#### **Diagrama de flujo de una Portabilidad Numérica en la Red Fija**



1. **CR:** El Cliente y/o Usuario se acerca al Concesionario Receptor (CR) y solicita la Portabilidad Numérica mediante la presentación del respectivo Formulario.
2. **CR:** Una vez se complete la solicitud, el envía el mensaje a la Entidad de Referencia (ER) conteniendo la solicitud del Cliente y/o Usuario, con lo cual inicia el proceso de Portabilidad Numérica (PN).
3. **ER:** La Entidad de Referencia (ER) registra automáticamente la solicitud y la trasmite al Concesionario Donante (CD).
4. **CD:** Una vez notificado el Concesionario Donante (CD), éste cuenta con un periodo de un (1) día hábil para aprobar o rechazar la solicitud, a su vez durante este periodo, puede gestionar una contraoferta. Concluido este periodo, el Concesionario Donante (CD) ha debido enviar un mensaje indicando que el número se encuentra listo para portarse o el rechazo de la solicitud y su respectiva causal. Si la causal de rechazo es que el Cliente y/o Usuario desea mantenerse con su Concesionario Original, el Concesionario Donante (CD) informará a la Entidad de Referencia (ER) y deberá adjuntar el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica.

En el evento en que el Concesionario Donante (CD) no conteste la solicitud de portabilidad, en el tiempo estipulado, se dará por aceptada la misma. La Entidad de Referencia (ER) enviará un mensaje al Concesionario Donante (CD) indicando que el tiempo reglamentario ha expirado y que por consiguiente la misma se considera aprobada.

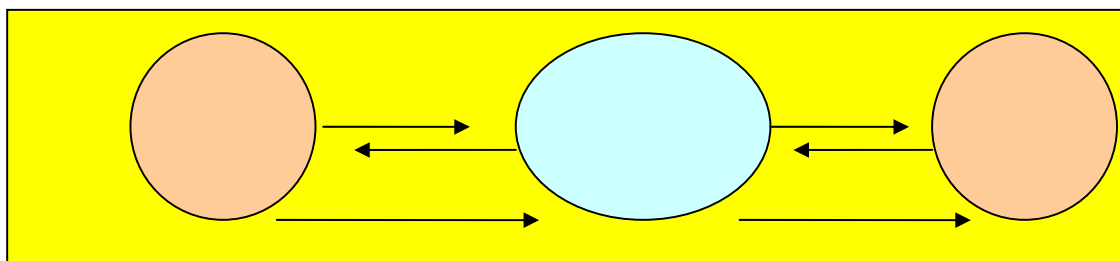
5. **ER:** La Entidad de Referencia (ER) envía un mensaje al Concesionario Receptor (CR) informando la aceptación de la solicitud de portación por parte del Concesionario Donante (CD), o el rechazo.
6. **CR:** En caso de aceptación, la portación deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes y en este término se deberá enviar un mensaje a la Entidad de Referencia (ER) indicando la hora y fecha (dentro de la ventana de cambio) en que se ejecutará la portabilidad física del Cliente y/o Usuario. La Entidad de Referencia (ER) reenvía el mensaje al Concesionario Donante (CD) y este debe ejecutar la desconexión y portar el número en la fecha y hora indicada.
7. **CR:** El Concesionario Receptor (CR) debe realizar las pruebas de funcionalidad necesarias e indicar al Cliente y/o Usuario que ya ha sido portado.

## 9.2. En la Red Móvil:

- a) El tiempo máximo establecido para completar todo el proceso de Portabilidad Numérica es de un (1) día hábil. Para tal efecto, se entenderá por día hábil el día hábil siguiente al día de la presentación de la solicitud de Portabilidad Numérica, la cual podrá realizarse de lunes a viernes.
- b) El Concesionario Receptor (CR) recibe el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica y lo transmite en línea a la Entidad de Referencia (ER), la cual automáticamente registra la información e inmediatamente la retransmite al Concesionario Donante (CD) para su aprobación o rechazo.
- c) El Concesionario Donante (CD), una vez recibida la solicitud, cuenta con cuatro (4) horas para aprobar o rechazar dicha solicitud y su respectiva causal. En el evento en que el Concesionario Donante (CD) no conteste la solicitud de portabilidad, en el tiempo estipulado, se dará por aceptada la misma. La Entidad de Referencia (ER) enviará un mensaje al Concesionario Donante (CD) indicando que el tiempo reglamentario ha expirado y que por consiguiente la misma se considera aprobada.
- d) Solo durante el periodo de aprobación o rechazo de la solicitud, el Concesionario Donante (CD) podrá realizar una contraoferta al Cliente y/o Usuario.
- e) Transcurridas las cuatro (4) horas establecidas en el literal (c), el Concesionario Donante (CD) deberá enviar un mensaje de respuesta a la Entidad de Referencia (ER) indicando la aceptación o rechazo de la solicitud y la Entidad de Referencia (ER) registrará automáticamente la información y retransmitirá ésta inmediatamente al Concesionario Receptor (CR).
- f) En caso de aceptación de la solicitud de Portabilidad, una vez el mensaje haya llegado al Concesionario Receptor (CR), éste cuenta hasta cuatro (4) horas para enviar un mensaje al Concesionario Donante (CD) a través de la Entidad de Referencia (ER), informando la hora y fecha para completar la Portabilidad de dichos números.
- g) En caso de rechazo por cancelación del Cliente y/o Usuario de la solicitud, el Concesionario Donante (CD) informa a la Entidad de Referencia (ER) y adjunta en el archivo el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica debidamente firmado por el Cliente y/o Usuario.
- h) El Concesionario Donante (CD) deberá ejecutar la portabilidad a la hora y fecha informada por el Concesionario Receptor (CR) a través de la Entidad de Referencia (ER).
- i) Los Clientes y/o Usuarios podrán solicitar la Portabilidad Numérica en los horarios de atención al público de cada empresa concesionaria.



### Diagrama de flujo de una Portabilidad Numérica en la Red Móvil



- 1. CR:** El Cliente y/o Usuario se acerca al Concesionario Receptor (CR) y solicita la Portabilidad Numérica mediante la presentación del respectivo Formulario.
- 2. CR:** Una vez se complete la solicitud, el Concesionario Receptor (CR) envía el mensaje a la Entidad de Referencia (ER) conteniendo la solicitud del Cliente y/o Usuario, con lo cual inicia el proceso de Portabilidad Numérica (PN).
- 3. ER:** La Entidad de Referencia (ER) registra automáticamente la solicitud y la trasmite al Concesionario Donante (CD).
- 4. CD:** Una vez notificado el Concesionario Donante (CD), éste cuenta con un periodo de cuatro (4) horas para aprobar o rechazar la solicitud y a su vez, durante este periodo, puede gestionar una contraoferta. Concluido este periodo, el Concesionario Donante (CD) ha debido enviar un mensaje indicando que el número se encuentra listo para portarse o el rechazo de la solicitud y su respectiva causal. Si la causal de rechazo es que el Cliente y/o Usuario desea mantenerse con su Concesionario Original, el Concesionario Donante (CD) informará a la Entidad de Referencia (ER) y deberá adjuntar el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica.

En el evento en que el Concesionario Donante (CD) no conteste la solicitud de portabilidad, en el tiempo estipulado, se dará por aceptada la misma. La Entidad de Referencia (ER) enviará un mensaje al Concesionario Donante (CD) indicando que el tiempo reglamentario ha expirado y que por consiguiente la misma se considera aprobada.

- 5. ER:** La Entidad de Referencia (ER) envía un mensaje al Concesionario Receptor (CR) informando la aceptación de la solicitud de portación por parte del Concesionario Donante (CD), o el rechazo.
- 6. CR:** En caso de aceptación de la solicitud de Portabilidad, una vez el mensaje haya llegado al Concesionario Receptor (CR), éste cuenta con cuatro (4) horas para enviar un mensaje al Concesionario Donante (CD) a través de la Entidad de

Referencia (ER), informando la hora y fecha para completar la Portabilidad de dichos números.

7. **CR:** El Concesionario Receptor (CR) debe realizar las pruebas de funcionalidad necesarias e indicar al Cliente y/o Usuario que ya ha sido portado.

**10. FECHA PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO**

- 10.1. El Concesionario Receptor será quien determinará la fecha y hora en que un número telefónico debe ser portado, para lo cual:

- 10.1.1. El Concesionario Receptor enviará un mensaje a la Entidad de Referencia indicando la fecha y hora para ejecutar físicamente la portabilidad de una solicitud ya aprobada. Automáticamente la Entidad de Referencia registra el mensaje y envía un mensaje al Concesionario Donante con la fecha y hora para completar físicamente el proceso y ejecutar la Portabilidad Numérica. Se establecen una ventana de cambio para ejecutar la Portabilidad Numérica de 1:00 a.m. a 3:00 a.m.

**11. PERIODO FUERA DE SERVICIO DEL CLIENTE Y/O USUARIO POR LA PORTABILIDAD NUMÉRICA**

- 11.1. Un Cliente y/o Usuario que porte su número telefónico no podrá estar fuera de servicio por más de treinta (30) minutos dentro del tiempo establecido en la ventana de cambio, desde el momento en que el Concesionario Donante desconecte su línea y que el Concesionario Receptor habilite la misma en su red.

**12. ATENCIÓN Y VALIDEZ DE LAS SOLICITUDES DE PORTABILIDAD NUMÉRICA**

- 12.1. La atención de las solicitudes de Portabilidad Numérica será procesada en el mismo orden en el que hayan sido generadas por el sistema cuando fueron creadas o captadas.

- 12.2. Una vez que el Cliente y/o Usuario haya firmado el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica, iniciado el proceso y aprobada dicha solicitud por el Concesionario Donante, la portación del número telefónico será válida y ejecutada, por lo que la misma no podrá ser cancelada, salvo las excepciones señaladas en el numeral 13.1 en las que se cancelará la solicitud, y el Cliente y/o Usuario retornará al Concesionario Donante.

- 12.3. En el caso de existir solicitudes simultáneas de portación para un mismo número solo será válida la primera solicitud ingresada en el sistema.

### **13. CANCELACIÓN DE UNA SOLICITUD PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO**

13.1 Una Solicitud de Portabilidad Numérica, se podrá cancelar por las siguientes causas:

- a. Cuando por falta de red no detectada por el Concesionario Receptor, durante la solicitud, no se pueda completar físicamente la portabilidad.
- b. Cuando por daño o falla en la red del Concesionario Receptor no se pueda completar físicamente la portabilidad.
- c. Cuando el Cliente y/o Usuario complete debidamente y suscriba el Formulario de Solicitud de Cancelación de Portabilidad Numérica para uno o más números telefónicos y lo entregue al Concesionario Donante el cual a su vez debe adjuntarlo cuando envíe el rechazo de la solicitud a la Entidad de Referencia.

13.2 En el caso que dicho trámite sea gestionado por una persona distinta al titular de la línea telefónica, se deberá acompañar poder o autorización para realizar dicha diligencia.

13.3 En caso de cancelación, el Cliente y/o Usuario podrá retirar todos los documentos aportados en su solicitud de Portabilidad Numérica.

13.4 El Concesionario Receptor debe conservar los archivos y solicitudes en papel por lo menos un (1) año.

### **14. DESCONEJIÓN DEFINITIVA Y RECUPERACIÓN DEL NÚMERO PORTADO**

14.1. Cuando un número telefónico portado se desconecte definitivamente, o sea dado de baja, el mismo retornará al Concesionario al cual se le asignó originalmente, para lo cual, el Concesionario Receptor se obliga a notificar a la Entidad de Referencia, a través del Formulario contenido en el Anexo C, quien a su vez notificará al Concesionario Original y a la Autoridad Reguladora, en un término no mayor de cinco (5) días hábiles desde la desconexión definitiva de la línea.

14.2. La Entidad de Referencia debe verificar que el Concesionario Receptor que solicita la eliminación del número de la Base de Datos Administrativa, es en efecto el último Concesionario que le prestó servicios a ese número, además debe verificar cuál es el Concesionario de Origen a quien le fue asignado el número. Una vez verificada la información si es correcta, la Entidad de Referencia envía un mensaje al Concesionario de Origen y al Concesionario Receptor indicando la fecha y hora en que será actualizada la base de datos de números portados con el retorno del número al Concesionario de Origen.

14.3. La Entidad de Referencia deberá generar el archivo correspondiente con la información diaria de eliminación de números portados que regresan al Concesionario de Origen y actualizar las bases de datos de todos los Concesionarios durante la ventana de cambio. Para tales efectos la información deberá contener los siguientes campos:

- a) Fecha del archivo.
- b) Número(s) nacional(es) o Número(s) No Geográfico(s).
- c) Concesionario Receptor que notifica la eliminación.
- d) Concesionario de Origen

## **CAPÍTULO V: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONCESIONARIOS**

### **15. DERECHOS**

- 15.1. Los Concesionarios tendrán derecho a presentar una contraoferta a sus Clientes y/o Usuarios, dentro del término de cuatro (4) horas en la red móvil y un (1) día hábil en la red fija con las que cuenta el Concesionario Donante para aceptar o rechazar una solicitud de portación de un número telefónico.
- 15.2. Los Concesionarios tienen derecho a que su base de datos de números portados sea actualizada en la ventana de cambio por la Entidad de Referencia.
- 15.3. Los Concesionarios tienen derecho a rechazar una solicitud de Portabilidad Numérica, siempre y cuando dicho rechazo se encuentra dentro de las causales establecidas para tales efectos en el presente Reglamento.
- 15.4. El Concesionario Donante tiene derecho a reajustar el plan tarifario al Cliente, cuando este decide portar su número telefónico y el mismo se encuentre dentro de un paquete de servicios.
- 15.5. Los Concesionarios podrán cancelarse los saldos de los Clientes producto del proceso de Portabilidad Numérica mediante el procedimiento de liquidación de cuentas.

### **16. DEBERES**

- 16.1 Los Concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales deberán permitir y brindar a sus Clientes y/o Usuarios el derecho de portar su(s) número(s) telefónico(s).

- 16.2 Los Concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales deben recaudar y transferir **mensualmente** a la ASEP, la tasa que pagarán los Usuarios y/o Clientes, en atención al número asignado activo.
- 16.3 Los Concesionarios Donantes y Receptores deberán procesar y cumplir los tiempos establecidos en el presente Reglamento para dar inicio y culminar todo el proceso que involucra una solicitud de Portabilidad Numérica, dentro de los periodos establecidos en cada etapa del proceso.
- 16.4 Los Concesionarios de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales deberán identificar en la factura de sus Clientes y registros de los Usuarios con una letra (P) las llamadas dirigidas a un número portado. El Concesionario deberá indicar al pie de página de la factura el significado de la letra “P” a los Clientes y/o Usuarios. Los Concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, a solicitud del Cliente y/o Usuario tienen la obligación de suministrar a éste el detalle de las llamadas realizadas a números portados.
- 16.5 Todos los Concesionarios deberán diariamente actualizar sus bases de datos de números portados con la Entidad de Referencia durante la ventana de cambio establecida.
- 16.6 Toda solicitud de Portabilidad Numérica deberá ser ingresada a la Entidad de Referencia, por el Concesionario Receptor.
- 16.7 El Concesionario Receptor deberá realizar las pruebas de funcionalidad necesarias e indicar al Cliente y/o Usuario que ya ha sido portado.
- 16.8 La Entidad de Referencia y los Concesionarios están obligados a garantizar la integridad y confiabilidad de los datos transmitidos en ambos sentidos mediante mecanismos seguros de transferencia de datos.
- 16.9 Los Concesionarios están obligados a mantener en cada Centro de Atención al Cliente a disponibilidad del Cliente y/o Usuario una copia del Reglamento de Portabilidad Numérica. Así mismo sus representantes de atención vía telefónica, están obligados a informar al Cliente y/o Usuario de la existencia del citado Reglamento.
- 16.10 Una vez que el Concesionario Donante confirma la aprobación de una solicitud de Portabilidad Numérica a la Entidad de Referencia, éste no podrá hacer ningún tipo de contraoferta para que el Cliente y/o Usuario se mantenga en su red.
- 16.11 Es un deber del Concesionario Receptor informar al Usuario que al portar su número en la modalidad prepago los saldos que tuviese en la Red del

Concesionario Donante podrá consumirlo o transferirlo (s) a otro(s) Usuario(s) de la Red del Concesionario Donante, antes de ejecutarse la portación, o en su defecto se perderá.

16.12 Es un deber del Concesionario Donante, aceptar el pago de la facturación de las líneas a portar en todos sus centros de atención al cliente y agencias de pagos.

## **CAPÍTULO VI: DE LA PROTECCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO**

### **17. PROTECCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO**

17.1 Cualquier cambio a realizarse dentro del proceso de la Portabilidad Numérica deberá contar con la autorización del Cliente y/o Usuario, o de la persona debidamente autorizada, como es el caso de la solicitud de cancelación de la Portabilidad Numérica o de una contraoferta. Una vez aceptada la solicitud de Portabilidad Numérica por el Concesionario Donante, el Cliente y/o Usuario no podrá cancelar la misma, salvo las excepciones establecidas en el numeral 13.1 de este Reglamento.

17.2 El Concesionario Donante no podrá negar la portación de un número telefónico por el hecho de que el Cliente cuente con algún paquete de servicios con planes especiales. Asimismo deberá informar y advertir al Cliente, durante el día u horas designadas para la contraoferta, de cualquier ajuste a su plan tarifario que pueda sufrir sus planes como consecuencia de la portación del número telefónico.

## **CAPÍTULO VII: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES Y/O USUARIOS**

### **18. DERECHOS**

18.1 Ser atendido por los Concesionarios para realizar el proceso de completar en debida forma y suscribir el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.

18.2 Cancelar su solicitud de Portabilidad Numérica.

18.3 Presentar reclamaciones ante los Concesionarios, autoridades o instancias correspondientes sobre cualquier servicio que involucre la Portabilidad Numérica de su(s) línea(s) telefónica.

18.4 Que la portabilidad de su(s) línea(s) telefónica se realice dentro del término de cuatro (4) días hábiles cuando se trate de la red fija y un (1) día hábil cuando se trate de la red móvil.

- 18.5 El Cliente tiene el derecho de solicitar al Concesionario Receptor que asuma los saldos que este le adeuda al Concesionario Donante y a su vez el Concesionario Receptor lo aplique al Cliente a través de la facturación correspondiente, siempre y cuando el Concesionario Donante y el Concesionario Receptor cuenten con el procedimiento para cancelarse dichos saldos a través de la liquidación de cuentas.

## **19. DEBERES**

- 19.1 El Cliente deberá honrar y cancelar cualquier cargo presentado mediante la factura, y/o tránsito que mantenga con el Concesionario Donante, incluyendo el costo del subsidio del terminal móvil, en caso de las redes móviles.
- 19.2 Completar debidamente y suscribir el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica, cuando solicite o requiera la portación de su(s) línea(s) telefónica.
- 19.3 Completar debidamente, suscribir el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica y presentarlo ante el Concesionario Donante, cuando este acepte una contraoferta o decida cancelar su solicitud de Portabilidad Numérica de su(s) línea(s) telefónica(s).
- 19.4 El Cliente y/o Usuario debe pagar mensualmente una tasa a favor de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos para cubrir los costos de operación y mantenimiento de la implementación de la portabilidad numérica, en atención a la cantidad de su(s) número(s) asignado(s) activo(s).

## **20. CONFIDENCIALIDAD**

- 20.1 La Entidad de Referencia deberá mantener la confidencialidad de la información de Clientes y/o Usuarios y de los Concesionarios, en consecuencia, no podrá comercializar o utilizar la información contenida en las Bases de Datos para fines distintos a los establecidos en la Resolución de Portabilidad Numérica, en el presente Reglamento y en las normas vigentes en materia de telecomunicaciones.

## **21. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

- 21.1 Toda controversia o disputa entre Concesionarios o entre Concesionarios y la Entidad de Referencia contratada, será atendida en primera instancia entre las partes. De no lograr un acuerdo en un periodo de quince (15) días calendario sobre la misma disputa, una o ambas partes deberán someter su desacuerdo ante la Autoridad Reguladora para su mediación y decisión. Contra la decisión de la Autoridad Reguladora podrá interponerse el Recurso de Reconsideración, con lo cual se agota la vía gubernativa. Se excepcionan los casos cuya competencia

corresponda a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

- 21.2 De ser la ASEP quien opere y mantenga directamente la facilidad de Portabilidad Numérica, ésta desarrollará los procedimientos que sean necesarios sobre esta materia.

### **TÍTULO III**

#### **DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

##### **CAPÍTULO I: SEÑALIZACIÓN (ENCAMINAMIENTO)**

##### **22. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

22.1 Se emiten las siguientes Especificaciones Técnicas para la Implementación de la Portabilidad Numérica, mismas que deberán ser contempladas e implementadas por todos los Concesionarios de Servicios Básicos de Telecomunicaciones y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales, las cuales tienen como objetivo definir el intercambio en la señalización y el enrutamiento entre redes públicas de telecomunicaciones a partir de la implantación de la Portabilidad Numérica.

22.1.1. El CIR tendrá las siguientes características:

22.1.1.1. Será asignado por la Autoridad Reguladora a los Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones que prestan el Servicio de Telecomunicación Básica Local y los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales.

22.1.1.2. Tendrá una longitud de 3 (tres) dígitos.

22.1.1.3. Inicialmente tendrán como primer dígito el 1 (uno) y una vez agotados, podrán iniciar con dígitos diferentes a excepción del dígito 0 (cero) el cual estará reservado.

22.1.2. Cada Concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales, debe contar con un solo Código (CIR) que utilizará en todas las ZTL donde preste el servicio.

22.1.3. Los Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones que ofrecen el servicio de tránsito local, sólo tramitarán llamadas en las que el CIR que reciben, corresponda al Concesionario de cuya troncal de interconexión estén recibiendo la llamada y retransmitirán estos mismos códigos a la red de destino.



- 22.1.4. El CIR y demás prefijos e información que resulte necesaria para implementar la Portabilidad Numérica y asegurar el correcto enrutamiento y facturación de las comunicaciones, se enviarán en el campo correspondiente al Número B del MID y de los MSD, en caso de ser necesarios.
- 22.1.5. Al consultar la Base de Datos de Portabilidad Numérica para obtener y enviar la información necesaria con el enrutamiento de las comunicaciones hasta el destino, cada Concesionario consultará su base de datos de números portados, la cual será actualizada diariamente a través de la Base de Datos de números portados de la Entidad de Referencia.
- 22.1.6. En el envío de mensajes de señalización el Número B del MID tendrá una longitud máxima de 16 dígitos y de requerirse dígitos adicionales, se enviarán en mensajes MSD de hasta 16 dígitos.
- 22.1.7. Los Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones deben adoptar y realizar las adecuaciones de los siguientes formatos para el intercambio de dígitos del Número B en la señalización entre redes públicas de telecomunicaciones:
- a) Llamadas locales con destino a números fijos:  
CIR + NN (longitud de 10 dígitos y puede ser hasta 13 dígitos).
  - b) Llamadas locales con destino a números móviles:  
CIR + NMSI (longitud de 16 dígitos).
  - c) Llamadas desde el servicio Local con destino a un número portado en el cual hay un segmento de llamada de larga distancia nacional:
    - c.1) Números fijos  
CAC + CIR + NN (longitud de 16 dígitos)  
Números No Geográficos  
CAC + CIR + NNG (longitud de 16 dígitos)
    - c.2) Del Concesionario de servicios móviles usando el CAC de un Concesionario de Larga Distancia.  
Números fijos  
CAC + CIR + NN (longitud de 15 dígitos)
  - d) Llamadas entrantes de larga distancia internacional:
    - d.1) Del Concesionario de Larga Distancia Internacional al Concesionario Receptor a:  
Números fijos  
CC + NN (longitud de 10 dígitos)  
Números móviles  
CC +NMSI (longitud de 14 dígitos)

### **23. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS LOCAL DEL CONCESIONARIO**

23.1 Los Concesionarios de Servicios Básicos de Telecomunicaciones y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales deberán desarrollar los sistemas necesarios para actualizar en la ventana de cambio su Base de Datos local con la información de los números portados, la cual obtendrán de la Base de Datos central de números portados de la Entidad de Referencia.

23.2 Una vez se complete una portación, tanto la Base de Datos central de la Entidad de Referencia, como la Base de Datos local de cada Concesionario deberán actualizarse diariamente.

### **24. INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA**

24.1 La Base de Datos Administrativa, contendrá como mínimo la siguiente información:

- a. Número telefónico portado.
- b. Identificación del Concesionario Donante.
- c. Identificación del Concesionario Receptor.
- d. Fecha y hora de ingreso del Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.
- e. Fecha y hora de aceptación o rechazo de una solicitud de Portabilidad Numérica por el Concesionario Donante.
- f. Causal de rechazo (de darse el caso) de una solicitud de Portabilidad Numérica.
- g. Fecha y hora de la ejecución física de la portabilidad de un número (Concesionario Receptor).

### **25. INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE NÚMEROS PORTADOS**

25.1 La Base de Datos de números portados contendrá como mínimo la siguiente información:

- a. Número telefónico portado.
- b. Identificación del Concesionario Receptor.
- c. Identificación del Concesionario Donante.
- d. Fecha y hora de descarga de la información.

**26. INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS HISTÓRICA DE NÚMEROS PORTADOS DE LA ENTIDAD DE REFERENCIA**

26.1 La Base de Datos Histórica contendrá como mínimo la siguiente información para cada registro de solicitud de Portabilidad Numérica:

- a. Número telefónico portado.
- b. Identificación del Concesionario Donante.
- c. Identificación del Concesionario Receptor.
- d. Fecha y hora del Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.
- e. Fecha y hora de aceptación o rechazo de una solicitud de Portabilidad Numérica por el Concesionario Donante.
- f. Causal de rechazo (de darse el caso) de una solicitud de Portabilidad Numérica.
- g. Fecha y hora de la ejecución física de la Portabilidad de un número (Concesionario Receptor).
- h. Periodo que tiene un número portado.
- i. Historial de portabilidad de cada número portado.

**27. EQUIPOS Y ENLACES ENTRE EL CONCESIONARIO Y LA ENTIDAD DE REFERENCIA**

27.1 La Entidad de Referencia dispondrá lo concerniente a los enlaces, instalación, mantenimiento y operación de los equipos para acceder a la misma.

27.2 Los Concesionarios proporcionarán libre de costos a la Entidad de Referencia el espacio físico con el debido acondicionamiento para la ubicación de los equipos de acuerdo a los requerimientos de la Entidad de Referencia.

**28. AVISO AL CLIENTE Y/O USUARIO QUE LA LLAMADA SE ENCAMINA HACIA UN NÚMERO PORTADO (INFORMACIÓN TARIFARIA)**

28.1. Los Concesionarios donde se origine una llamada podrán informar al Cliente y/o Usuario que realice una llamada hacia un número portado, que el mismo es un número portado, para efectos de que el Cliente y/o Usuario tenga presente que dicha llamada puede tener una tarifa distinta como consecuencia de la portación del número telefónico a otra red.

28.2. Para la red fija el aviso lo podrán hacer mediante un tono audible diferente a los existentes de dos (2) segundos de duración o mediante una grabación.

- 28.3. Para la red móvil el aviso lo podrán hacer mediante un tono audible diferente a los existentes de dos (2) segundos de duración, una grabación o el envío de un mensaje de texto corto (SMS).

## **TÍTULO IV**

### **CARGOS**

#### **CAPÍTULO I: CARGOS**

#### **29. CARGO POR PROCESAR LA SOLICITUD DE PORTAR UN NÚMERO (CONCESIONARIO RECEPTOR)**

- 29.1. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante resolución motivada, establecerá el cargo que pagará el Cliente y/o Usuario que porte(n) su número(s) cada vez que lo solicite. Esta materia será reglamentada.
- 29.2. El Concesionario Donante no podrá cobrar al Cliente ningún cargo por la portación del número ni al Concesionario Receptor, salvo autorización expresa de la ASEP.

#### **CAPÍTULO II: PAGOS**

#### **30. MECANISMOS DE PAGO**

- 30.1. Corresponderá a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos reglamentar los Mecanismos de Pago concernientes a la Portabilidad Numérica.

## **TÍTULO V**

### **OTRAS CONDICIONES**

#### **31. FISCALIZACIÓN**

- 31.1 La Autoridad Reguladora realizará la fiscalización de los procesos de la Portabilidad Numérica y, para tales efectos, tendrá acceso a todas las bases de datos de la Entidad de Referencia.
- 31.2 La Entidad de Referencia y los Concesionarios están obligados a suministrar a la Autoridad Reguladora cualquier información que sea necesaria con el objeto de llevar a cabo la debida fiscalización.

### **32. ANUNCIO EN LA GUÍA TELEFÓNICA**

- 32.1. Cuando un número telefónico que haya sido portado tiene un contrato vigente de anuncio en la Guía Telefónica, el Concesionario Receptor será el responsable de facturar y recibir la correspondiente comisión por dicho anuncio a partir de la fecha en que se porta el número telefónico.

### **33. FACILIDAD DE PRESUSCRIPCIÓN**

- 33.1 El Concesionario Receptor mantendrá la facilidad de presuscripción al Cliente, hasta que el mismo decida un cambio. Se deberá respetar el tiempo estipulado en la Resolución AN No. 4547-Telco de 1 de julio de 2011.

El Concesionario Donante, una vez acepte una solicitud de Portabilidad Numérica, al enviar el mensaje de aceptación a la Entidad de Referencia, debe enviar la información de los Concesionarios con los que el Cliente está presuscrito para los servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional.

### **34. SERVICIOS VERTICALES Y DE VALOR AGREGADO**

- 34.1 Los servicios verticales no disponibles en la red del Concesionario Receptor y que el Cliente y/o Usuario tenía en la red del Concesionario Donante se pierden, sin responsabilidad para el Concesionario Receptor al portar su(s) número(s) telefónico(s).
- 34.2 Los Clientes y/o Usuarios que hayan suscrito contratos con los Concesionarios del Servicio de Valor Agregado y que deseen portarse hacia otro operador, deberán ser dados de baja por el Concesionario de Servicio de Valor Agregado una vez se hayan portado hacia otro operador.
- 34.3 El Cliente y/o Usuario deberá suscribirse nuevamente en el caso en que así lo solicite.

### **35. NÚMEROS PORTADOS DESDE 2003**

- 35.1 Al implementarse la Portabilidad Numérica en la Red Fija, los números telefónicos portados desde el año 2003 deben pasar a utilizar la nueva metodología de Portabilidad Numérica escalonadamente, hasta ser migrados en su totalidad en un período no mayor de noventa (90) días calendario, desde la puesta en marcha de la Portabilidad Numérica, para lo cual, los concesionarios deberán programar su transición.

## **TÍTULO VI**

### **DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES**

#### **36. INFRACCIONES, SANCIONES Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR**

- 36.1. En caso de incumplimiento de las disposiciones contempladas en el presente Reglamento de Portabilidad Numérica, por parte de los concesionarios, se aplicará el Procedimiento Sancionador que para tal fin se establece en la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996 y su modificación. Se excepcionan los casos cuya competencia corresponda a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

## **TÍTULO VII**

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **37. DISPOSICIÓN FINAL**

- 37.1 De ser la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos la que opere y mantenga directamente la facilidad de Portabilidad Numérica, le corresponderá establecer la reglamentación, procesos y demás normativas necesarias para su ejecución.

**ANEXO A**  
**FORMULARIO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD NUMÉRICA**

### Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica

Logo del  
Concesionario

No. de Solicitud \_\_\_\_\_  
Fecha: DD/MM/AAAA

Asegúrese que los datos del Cliente del servicio telefónico fijo, móvil celular o PCS sean los mismos que los del titular de la cuenta y que el presente formulario sea firmado por el titular de la cuenta o por persona debidamente autorizada; en caso contrario, la solicitud será rechazada. Para el caso de telefonía prepagada fija, se deberá solicitar copia de cédula/pasaporte y verificar todos los datos. En la telefonía prepagada móvil celular o PCS, se deberá solicitar copia de cédula/pasaporte, verificar todos los datos y confirmar el NIP que genera el sistema en el terminal del Usuario.

#### 1. Datos del Cliente y/o Usuario y Concesionario Actual

1.1 Nombre del Cliente y/o Usuario/ Razón Social: \_\_\_\_\_  
 1.2 Número de Cédula-Pasaporte /Número de RUC: \_\_\_\_\_  
 1.3 Dirección: Calle/Ave.: \_\_\_\_\_ No. casa /Edificio: \_\_\_\_\_ No. Piso y Apto.: \_\_\_\_\_  
 1.4 Número(s) de contacto del Cliente y/o Usuario:     /     Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
 Número (s) telefónico(s) fijo(s) /móvil (es) a portar No. de Cuenta:            
 1.5.1     1.5.3      
 1.5.2     1.5.4      
 Requiere portar más líneas: No \_\_\_\_\_ Sí \_\_\_\_\_ (si es sí, continuar en el Punto No. 5 al reverso del Formulario)  
 1.6 Concesionario de Servicio Telefónico Actual (Concesionario Donante) \_\_\_\_\_

#### 2. Datos del Concesionario Receptor

2.1 Nuevo Concesionario de Servicio Telefónico (Concesionario Receptor) \_\_\_\_\_  
 2.2 Contacto Telefónico del Concesionario Receptor:     Correo electrónico: \_\_\_\_\_

#### 3. NIP (Número de Identificación Personal) para telefonía prepagada móvil o PCS:

#### 4. Aprobación Rechazo

Aprobada: Si:  No:   
 Fijo Postpago  Fijo Prepago  Móvil Postpago  Móvil Prepago   
 Última factura no pagada  Nombre no es del titular de la línea Saldo pendiente última factura  Nombre no es del titular   
 Número telefónico no existe  Fuera de la zona de tarificación local  Aparato robado o extraviado  Número telefónico no existe   
 Concesionario fijo, no brinda prepago  NIP erróneo  Sin NIP

Por medio de la presente solicitud, el Cliente y/o Usuario/Razón Social \_\_\_\_\_ de la concesionaria \_\_\_\_\_ autoriza al Concesionario Receptor \_\_\_\_\_ para tramitar la solicitud de Portabilidad Numérica, y declara que todos y cada uno de los datos anteriores son correctos.

Por la Concesionaria \_\_\_\_\_ Representante Legal/Persona Autorizada  
 Cédula/Pasaporte \_\_\_\_\_ Firma del Cliente y/o Usuario  
 Razón Social / Representante Legal/Persona Autorizada

No. de Solicitud \_\_\_\_\_  
Fecha: DD/MM/AAAA



## 5. Líneas adicionales para portar

1.5.5	□□□□ □□□□	1.5.20	□□□□ □□□□
1.5.6	□□□□ □□□□	1.5.21	□□□□ □□□□
1.5.7	□□□□ □□□□	1.5.22	□□□□ □□□□
1.5.8	□□□□ □□□□	1.5.23	□□□□ □□□□
1.5.9	□□□□ □□□□	1.5.24	□□□□ □□□□
1.5.10	□□□□ □□□□	1.5.25	□□□□ □□□□
1.5.11	□□□□ □□□□	1.5.26	□□□□ □□□□
1.5.12	□□□□ □□□□	1.5.27	□□□□ □□□□
1.5.13	□□□□ □□□□	1.5.28	□□□□ □□□□
1.5.14	□□□□ □□□□	1.5.29	□□□□ □□□□
1.5.15	□□□□ □□□□	1.5.30	□□□□ □□□□
1.5.16	□□□□ □□□□	1.5.31	□□□□ □□□□
1.5.17	□□□□ □□□□	1.5.32	□□□□ □□□□
1.5.18	□□□□ □□□□	1.5.33	□□□□ □□□□

**ANEXO B**

**FORMULARIO DE CANCELACIÓN DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD NUMÉRICA**

## Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica

Logo de Concesionario
--------------------------

No. de Solicitud _____
Fecha: DD/MM/AAAA

Asegúrese que los datos del Cliente del servicio telefónico fijo, móvil celular o PCS sean los mismos que los del titular de la cuenta y que el formulario sea firmado por el titular de la cuenta o por persona debidamente autorizada; en caso contrario la solicitud será rechazada. Para el caso de telefonía prepagada fija, se deberá solicitar copia de cédula/pasaporte y verificar todos los datos. En la telefonía prepagada móvil celular o PCS, se deberá solicitar copia de cédula/pasaporte, verificar todos los datos y confirmar el NIP que genera el sistema en el terminal del Usuario.

### 1. Datos del Cliente y/o Usuario y Concesionario Actual

Yo, (Nombre del Cliente y/o Usuario/ Razón Social): \_\_\_\_\_  
con (Número de Cédula-Pasaporte /Número de RUC): \_\_\_\_\_, solicito la cancelación del  
**Número de Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica No.**    
Confeccionada el / /  por el Concesionario Receptor: \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente y/o Usuario/Razón Social  
Representante Legal/Persona Autorizada  
Cédula/Pasaporte \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Por la Concesionaria  
Firma del Representante Legal/Persona Autorizada  
Cédula/Pasaporte No. \_\_\_\_\_

**ANEXO C**

**FORMULARIO DE SOLICITUD DE BAJA POR DESCONEXIÓN DEFINITIVA DE UN NÚMERO  
PORTADO Y SU RETORNO AL CONCESIONARIO DE ORIGEN**

## Formulario de Solicitud de Baja por Desconexión Definitiva de un Número Portado y su Retorno al Concesionario de Origen

Logo del  
Concesionario

No. de Solicitud \_\_\_\_\_  
Fecha: DD/MM/AAAA

Asegúrese que los datos del Cliente y/o Usuario del servicio telefónico fijo, móvil celular o PCS en la modalidad postpago o prepago sean los mismos que los del titular de la cuenta que cesó definitivamente el servicio.

### 1. Datos del Cliente y/o Usuario que cesó definitivamente el servicio y Datos del Concesionario actual

1.1 Nombre del Cliente o el Usuario/ Razón Social: \_\_\_\_\_  
1.2 Número de Cédula-Pasaporte /Número de RUC: \_\_\_\_\_  
1.3 Dirección: Calle/Ave. \_\_\_\_\_ No. casa /Edificio \_\_\_\_\_, No. Piso y Apto. \_\_\_\_\_  
1.4 Número(s) de contacto del Cliente y/o Usuario: □□□□ □□□□ /□□□□ □□□□ Correo electrónico : \_\_\_\_\_  
1.5 Número (s) telefónico(s) fijo(s) /móvil (es) dado(s) de baja No. de Cuenta: □□□□ □□□□ □□□□ □□□□  
1.5.1 □□□□ □□□□ 1.5.3 □□□□ □□□□  
1.5.2 □□□□ □□□□ 1.5.4 □□□□ □□□□  
Requiere dar de baja más líneas, No \_\_\_\_\_ Sí \_\_\_\_\_ (si es sí, continuar al reverso del Formulario, Punto No. 3)  
1.6 Concesionario de Servicio Telefónico Actual: \_\_\_\_\_

### 2. Datos del Concesionario de Origen.

2.1 Concesionario de Servicio Telefónico de Origen \_\_\_\_\_

Por medio de la presente solicitud, en representación de la concesionaria \_\_\_\_\_ solicitamos a la Entidad de Referencia se tramite el retorno del Número Telefónico señalado en esta Solicitud, y declaramos que todos y cada uno de los datos anteriores son correctos.

Por la Concesionaria \_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Representante Legal/Persona Autorizada  
Cédula/Pasaporte \_\_\_\_\_

No. de Solicitud
Fecha: DD/MM/AAAA

### 3. Líneas adicionales para dar de baja y retornar al Concesionario de Origen

1.5.5	□□□□ □□□□	1.5.20	□□□□ □□□□
1.5.6	□□□□ □□□□	1.5.21	□□□□ □□□□
1.5.7	□□□□ □□□□	1.5.22	□□□□ □□□□
1.5.8	□□□□ □□□□	1.5.23	□□□□ □□□□
1.5.9	□□□□ □□□□	1.5.24	□□□□ □□□□
1.5.10	□□□□ □□□□	1.5.25	□□□□ □□□□
1.5.11	□□□□ □□□□	1.5.26	□□□□ □□□□
1.5.12	□□□□ □□□□	1.5.27	□□□□ □□□□
1.5.13	□□□□ □□□□	1.5.28	□□□□ □□□□
1.5.14	□□□□ □□□□	1.5.29	□□□□ □□□□
1.5.15	□□□□ □□□□	1.5.30	□□□□ □□□□
1.5.16	□□□□ □□□□		
1.5.17	□□□□ □□□□		
1.5.18	□□□□ □□□□		