

# REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

## TÍTULO PRELIMINAR

### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objeto.** El presente Reglamento tiene como objeto establecer las disposiciones regulatorias correspondiente a los aspectos técnicos, económicos, legales y administrativos que conlleva la implementación y operación de la Portabilidad Numérica con la finalidad de garantizar el derecho a la Portabilidad de Número a los Usuarios y Suscriptores del Servicio de Telefonía Móvil y la obligación de los Proveedores de implementarla.

**Artículo 2. Alcance.** El presente Reglamento sirve de base para establecer los lineamientos generales para la implementación de la Portabilidad Numérica en Honduras, así como las recomendaciones que los diferentes agentes involucrados deberán respetar en el proceso, aplicación y el esquema a adoptar para que la misma sea exitosa. Se consideran agentes involucrados los Proveedores de Servicios que disponen de una Concesión o un título habilitante para la prestación del Servicio de Telefonía Móvil y del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) en la República de Honduras, los Usuarios/Suscriptores y la entidad Administradora de la Base de Datos Centralizada.

**Artículo 3. Aplicación.** El presente Reglamento será de cumplimiento obligatorio a los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil, la entidad Administradora de la Base de Datos Centralizada, el Comité Ejecutivo de la Portabilidad Numérica definido en este Reglamento, siendo competencia de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) la interpretación práctica de sus disposiciones.

### CAPÍTULO II

#### DEFINICIONES DE TÉRMINOS

**Artículo 4. Definiciones de Términos.** Para los efectos del presente Reglamento y las demás normativas aplicables que de éste se deriven, los siguientes términos tendrán los significados que a continuación se indican:

**Administradora de la Base de Datos Centralizada (ABDC):** Entidad privada independiente de CONATEL y de los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil, que será seleccionado mediante un proceso de licitación conforme a lo establecido en el presente Reglamento, la cual será responsable de la operación, administración y manejo de la Base de Datos Centralizada.

**Asistencia de Consulta:** Es el servicio que se acuerda con un tercero para consultar en la Base de Datos Operativa de éste último, si el número está portado o no.

**Asistencia de Consulta más Tránsito:** Es el servicio que se acuerda con un tercero para que éste realice el tránsito de la llamada consultando si el número está portado o no.

**Base de Datos Centralizada (BDC):** Plataforma tecnológica con alta capacidad de procesamiento electrónico, conformada por varias bases de datos y sistemas de procesos, para verificaciones que gestionarán, recopilarán y almacenarán los registros, archivos y documentaciones de tipo electrónica, los procesos administrativos de portabilidad, la numeración portada de cada Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil, el CIRNP asociado a cada número portado; así como, la numeración cesada de números portados. La Base de Datos Centralizada operará interrelacionada y en conjunto con la Base de Datos de Números Portados, y la Base de Datos Operativa de cada Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil, gestionando las transacciones de información, como del suministro y actualización de la información de números portados para poder hacer efectiva la consulta en cada llamada. La estructura de la Base de Datos Centralizada está definida en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas de la Portabilidad Numérica.

**Base de Datos de Número Portados (BDNP):** Base de datos relacional utilizada para almacenar la información de encaminamiento de números portados del país, igual que la BDC. Cada proveedor de servicio tendrá una BDNP, la cual deberá de estar sincronizada con la BDC del país.

**Base de Datos Operativa (BDO):** Base de datos integrada en la red de cada Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil que contiene toda la información correspondiente sobre los números portados y la identificación del Proveedor Receptor al que están asignados para su enrutamiento correspondiente. La información contenida en la Base de Datos Operativa se actualiza desde la Base de Datos de Número Portados, o directamente de la Base de Datos Centralizada, en línea o después de cada Ventana de Transferencia. Para los Proveedores de Servicio de Telefonía Fija les será opcional tener una Base de Datos Operativa, a fin de encaminar directamente las comunicaciones hacia el Proveedor Receptor, en el caso de tener interconexión directa con este último.

**Centro de Visualización y Monitoreo (CVM):** Es el interfaz de supervisión y auditoría de la Portabilidad Numérica en todos y cada uno de los Procesos y Subprocesos Administrativos, así como de los enlaces técnicos de conexión a la BDC.

**Código Identificador de Red de la Portabilidad Numérica (CIRPN):** Código que permitirá identificar a las redes de los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil para fines de la Portabilidad Numérica, el cual será asignado por CONATEL.

**Comité Ejecutivo de la Portabilidad Numérica:** Es el órgano responsable de la implementación, operación y mantenimiento de la Portabilidad Numérica, integrado por los representantes de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil y por CONATEL quien lo presidirá, a través de su Presidente o la persona que este delegue.

**Comunicación:** Significa cualquier información que se cursa mediante las infraestructuras de redes del Servicio de Telefonía que utilizan los recursos de numeración, e incluye: Voz, datos, video y audio.

**CONATEL:** Comisión Nacional de Telecomunicaciones. Ente Regulador de las Telecomunicaciones en Honduras.

**Consulta de Todas las Llamadas (All Call Query):** Arquitectura de portabilidad de número en que la Red Originante siempre realiza una consulta a su Base de Datos Operativa para poder encaminar la Comunicación directamente a la Red Receptora, sin necesidad de utilizar la red del Proveedor Original como Red Transito.

**Costos de Implementación:** Corresponde a los costos incurridos en la instalación y puesta en servicio de la Base de Datos Centralizada y del Centro de Visualización y Monitoreo, y además los costos de actualización y adecuación de las redes y sistemas internos de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil.

**Costos de Mantenimiento, Operación y Actualizaciones Tecnológicas:** Son los costos incurridos, netamente necesarios para el sostenimiento operativo de la entidad Administradora de la Base de Datos Centralizada, incluyendo nuevas funcionalidades, ampliaciones de capacidad, actualizaciones de las bases de datos, sistemas de enlaces y demás relacionados con la Portabilidad Numérica. También dentro de estos costos se incluyen el mantenimiento y actualizaciones tecnológicas y ampliaciones de capacidad del Centro de Visualización y Monitoreo (CVM).

**Día Hábil:** Corresponde a todos los días hábiles administrativos, que son todos los días del año, excepto los sábados, domingos, feriados nacionales y aquellos en que, de modo expreso, la autoridad competente mandare que vaquen las oficinas públicas o privadas.

**Encaminamiento Hacia Adelante (Onward Routing):** Arquitectura de portabilidad de número en que la red del Proveedor Original es utilizada como Red Transito por el Proveedor de Servicios de la Red Originante. La Red Originante encamina la Comunicación hacia la Red del Proveedor Original basándose en el código de identificación del número destino. El Proveedor Original consulta su Base de Datos Operativa y encamina la Comunicación hacia la Red Receptora.

**Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas:** Conjunto de normas que detallan aspectos técnicos relacionados al encaminamiento de la Comunicación, la arquitectura de la BDC,

así como la integración con los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil; detallan los procedimientos a utilizarse en cada uno de los procesos y subprocesos administrativos del Proceso de Portación para la Portabilidad del Número, diagramas de flujo de los diferentes escenarios de las comunicaciones, los valores temporizados para cada proceso y subproceso administrativo, los parámetros objetivos de calidad de servicio de las comunicaciones que se cursan en el ambiente de Portabilidad Numérica; detallan el modelo económico al cual los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil y el ABDC deben de cumplir.

**Ley Marco:** La Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones aprobada mediante Decreto Legislativo No. 185-95, reformada mediante Decreto No. 118-97 publicado el 25 de octubre de 1997, o normas legales que la sustituyan.

**Número Portado:** Número en prepago o pospago que al haber sido sometido al proceso de Portabilidad del Número resultó portado exitosamente.

**Portabilidad Numérica:** Es la funcionalidad técnica administrativa a ser implementada en las redes de los Proveedores de Servicios de Telefonía para permitir la Portabilidad del Número sin menoscabo de la calidad, confiabilidad y disponibilidad del servicio, de manera oportuna, y en términos y condiciones razonables.

**Portabilidad del Número:** Derecho del Usuario/Suscriptor de conservar su número telefónico cuando se cambie entre proveedores de servicios similares; en este caso, del Servicio de Telefonía Móvil. La Portabilidad del Número puede ser simple o múltiple; simple cuando la solicitud del Usuario/Suscriptor implica portar únicamente un número telefónico, y múltiple cuando la solicitud del Usuario/Suscriptor implica portar más de un número telefónico.

**Procesos Administrativos de la Portabilidad Numérica:** Conjunto de métodos, prácticas y procedimientos en vía administrativa que deben realizarse dentro del plazo fijado en el Período de Portación, para hacer efectiva la Portabilidad del Número, como ser: a) Los intercambios de información entre el Proveedor Receptor y el Proveedor Donante, y b) La transferencia de números portados en la Ventana de Transferencia.

**Período de Portación:** Es el plazo de tiempo dentro del cual los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil llevan a cabo los Procesos Administrativos de la Portabilidad Numérica y efectúan las actualizaciones necesarias en sus redes, así como del lado del Usuario/Suscriptor si fuera preciso, para satisfacer la funcionalidad operativa de la Portabilidad Numérica.

**Proveedor de Servicios:** Persona natural o jurídica que cuenta con un Título Habilitante que le autoriza para la prestación de servicios de telecomunicaciones, de carácter público.

**Proveedor de Servicios de Telefonía Fija:** Persona natural o jurídica que cuenta con un Título Habilitante que le autoriza para la prestación del Servicio de Telefonía Fija, de carácter público.

**Proveedor de Servicios de Telefonía Móvil:** Persona natural o jurídica que cuenta con un Título Habilitante que le autoriza para la prestación del Servicio de Telefonía Móvil Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), de carácter público.

**Proveedor Donante:** Es el Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil desde el cual la numeración es portada.

**Proveedor Original:** Es el Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil a quien originalmente se le asignó la numeración portada.

**Proveedor Receptor:** Es el Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil que recibe la numeración portada del Proveedor Donante.

**Recomendación UIT-T E.164 Suplementos 2:** Son los Suplementos que definen la terminología estándar destinada a la comprensión general de los diferentes aspectos de la portabilidad de números en el marco del plan de numeración de la Recomendación E.164. Asimismo, establece los formatos de numeración y direccionamiento, los flujos de llamada, las arquitecturas de red y las soluciones de encaminamiento que constituyen métodos de implementación alternativos.

**Red Originante:** Red que presta servicio al usuario que realiza la llamada.

**Red Receptora:** Red en la que se encuentra el número portado.

**Red Tránsito:** Red existente entre dos redes que entrega de manera transparente la llamada.

**Reglamento del Comité Ejecutivo de la Portabilidad Numérica (CEPN):** Norma que establece el conjunto de disposiciones que regularán las actuaciones del Comité Ejecutivo de la Portabilidad Numérica.

**Servicio de Telefonía Fija:** Es el Servicio de Telefonía definido en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, que utiliza equipo terminal fijo alámbrico o inalámbrico prestado por HONDUTEL y los Comercializadores Tipo Sub-Operador.

**Servicio de Telefonía Móvil:** Es el Servicio de Telefonía Móvil Celular y el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), conforme a las definiciones del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y cualquier otro servicio de telecomunicaciones que gestione llamadas telefónicas y que CONATEL lo defina como tal. Esta definición no incluye al Servicio de Comunicaciones Personales Globales Móviles (GMPCS).

**Sistema de Señalización No.7:** Sistema de señalización de aplicación general, normalizado internacionalmente, que satisface las exigencias de la señalización de control de las llamadas para servicios de telecomunicaciones tales como telefonía y transmisión de datos con conmutación de circuitos.

**Suscriptor:** También denominado Abonado, es la persona natural o jurídica que ha suscrito un contrato, con un Proveedor de Servicios, que recibe un servicio de telecomunicaciones mediante una contraprestación económica.

**UIT:** Unión Internacional de Telecomunicaciones.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que usa normalmente algún servicio de telecomunicaciones, sin que necesariamente tenga suscrito un contrato por la prestación de ese servicio, pero que no lo limita a suscribirlo.

**Valor Temporizado:** Indica el tiempo reglamentario determinado para cada una de las interacciones a realizarse en cada uno de los Procesos Administrativos, así como, el tiempo total determinado para llevarse a cabo cada uno de los Procesos Administrativos.

**Ventana de Transferencia:** Es el plazo de tiempo donde se realizan los últimos procesos administrativos que garantizan la efectividad de la Portabilidad Numérica; el contenido de la Base de Datos de Números Portados es renovado y disponible para su transferencia a la Base de Datos Operativa de cada Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil, y así actualizar la información de los números portados que se cancelan en la red del Proveedor Donante y los que se activan en la red del Proveedor Receptor. También en esta Ventana se ejecuta el proceso de Cesión de la Numeración Portada.

**Ventana de Mantenimiento:** Es el plazo de tiempo donde un Proveedor de Servicio y/o el ABDC realizan actividades de mantenimiento de sus equipos, posiblemente causando pérdida de los servicios brindados a los Usuarios/Suscriptores. Las ventanas de mantenimiento se deberán de realizar en horarios entre 11:00 p.m. y las 5:00 a.m. del día siguiente.

Los términos no definidos en este Artículo, y que se utilizan en el presente Reglamento tendrán el significado adoptado por la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás normativas del Marco Regulatorio Vigente y por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

## **TÍTULO I**

### **IMPLEMENTACION, DESARROLLO Y OPERATIVIDAD DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.**

#### **CAPÍTULO I**

##### **ASPECTOS TÉCNICOS**

**Artículo 5. Mecanismo de Encaminamiento de Portabilidad Numérica.** El encaminamiento de Comunicación entre redes ofreciendo Portabilidad Numérica es factible de ser implementada

mediante una variedad de arquitecturas técnicas actualmente disponibles para su establecimiento; en consecuencia CONATEL dispone:

- a) Adoptar el establecimiento de la Portabilidad Numérica mediante la arquitectura de encaminamiento iniciado por “encaminamiento directo” o de acuerdo con los principios de la “Consulta de Todas las Llamadas (All Call Query)” para todo Proveedor de Servicios de Telefonía Móvil con centrales de conmutación móviles que tengan interconexión directa con otro Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil del País.
- b) Adoptar el establecimiento de la Portabilidad Numérica mediante la arquitectura de Comunicación reencaminada desde la red del Proveedor Original utilizando los principios del “Encaminamiento Hacia Adelante (Onward Routing)” para todo Proveedor de Servicios de Telefonía Fija y todo Proveedor de Servicios internacional con interconexión directa con los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil del país.

**Artículo 6. El Código Identificador de Red de la Portabilidad Numérica (CIRPN).** El Código Identificador de Red de la Portabilidad Numérica (CIRPN) tendrá las siguientes características:

- a) Representará a la Red Receptora como entidad de direccionamiento.
- b) Tendrá una longitud de tres (3) dígitos.
- c) Será definido por CONATEL y asignado a los Proveedores de Servicio mediante resolución.

**Artículo 7. Transporte del CIRPN.** Los Proveedores de Servicio implementando la mecánica de arquitectura de Consulta de Todas las Llamadas (All Call Query), deberán de adoptar el método de transporte que estará definido en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas de la Portabilidad Numérica.

**Artículo 8. Características Técnicas de la Portabilidad Numérica.** La Portabilidad Numérica deberá desarrollarse y operar bajo las siguientes características:

- a) **Flexibilidad de Arquitectura:** La arquitectura de red elegida por cada Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil para soportar la portabilidad de números deberá permitir la aplicación del principio de red integral e integrada de servicios, que haga posible que las Comunicaciones cursadas desde y hacia la Red Pública de Telecomunicaciones terminen en la red de destino y en el equipo terminal del Usuario/Suscriptor o del servicio requerido que corresponda, operando para el Usuario/Suscriptor como un sistema transparente, único e independientemente del número de Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil y de redes de telecomunicaciones que intervienen en el establecimiento de las Comunicaciones.

- b) Transparencia:** La tecnología de portabilidad a implementar en la red que proporciona la Portabilidad Numérica deberá ser transparente a los Usuarios/ Suscriptores “portados” y “no portados”.
- c) Calidad de Funcionamiento:** La funcionalidad de la Portabilidad Numérica no deberá producir en la Comunicación ninguna degradación de la Calidad de Servicio de números portados, en comparación con la que se ofrece para números no portados. Esto se refiere tanto al periodo de espera después de marcar, como a la transmisión y el establecimiento de la Comunicación. La Calidad de Servicio deberá de ser la misma para Comunicación dentro de la misma red, sin importar que el origen y el destino de la Comunicación sean números portados o números no portados. De la misma forma, la Calidad de Servicio deberá ser la misma para Comunicación entre redes de proveedores de servicio, sin importar que el origen y el destino de la Comunicación sean números portados o números no portados.
- d) Interconexión:** Todos los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil tienen la obligación de estar interconectados a la Red Pública de Telecomunicaciones, ya sea mediante interconexión directa o indirecta es una decisión de índole comercial propia de cada Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil, sujeta a los parámetros de calidad establecidos en el marco jurídico vigente. Adicionalmente los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil deben conectarse directamente a la entidad Administradora de la Base de Datos Centralizada.
- e) Accesibilidad y/o ubicuidad:** Todos los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil tienen la obligación de habilitar en sus salas de ventas propias, y opcionalmente en salas de ventas de terceros debidamente autorizados por los propios Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil, los mecanismos necesarios para que el Usuario/Suscriptor, independiente de la ubicación geográfica dentro del territorio nacional donde se encuentre, pueda acceder a solicitar la Portabilidad del Número, siempre y cuando el Proveedor Receptor tenga cobertura del servicio en el área solicitada. Entiéndase por salas de ventas los establecimientos comerciales de atención al público y de ventas, que cuentan con permisos de operación de la Alcaldía Municipal correspondiente.

Los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil adicionalmente, siempre y cuando cumplan con los Procedimientos y Mecanismos establecidos de acuerdo al marco regulatorio vigente, procesos administrativos y especificaciones técnicas de la Portabilidad Numérica, así como con el Registro de Usuarios según mandato ya establecido en Ley, podrán atender solicitudes de Portabilidad Numérica a través de sus distribuidores o agentes vendedores en calles, avenidas, plazas públicas o cualquier otro lugar, (sin perjuicio de las autorizaciones, competencia de las Alcaldías Municipales), así como, mediante operaciones de tipo ambulante.



La solicitud de portabilidad numérica asimismo podrá realizarse a través de centros de atención de llamadas (Call Centers) y a través de plataformas WEB, entre otros medios; siempre y cuando se registre de forma individual y fidedigna el consentimiento expreso por parte del usuario final; para este aspecto los operadores de telefonía móvil deberán de establecer las facilidades en sus sistemas y plataformas para poder gestionar este tipo de solicitudes.

Los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil, tienen prohibido los actos que tiendan a crear prácticas de abuso de posición de dominio, controlistas y restrictivas de la leal y sana competencia en el mercado.

Los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil serán directamente responsables por los procedimientos y mecanismos implementados para la recepción, atención y gestión de las solicitudes de portabilidad numérica, en contravención a lo establecido en el presente Reglamento, o que violenten los fines de seguridad perseguidos por el Registro de Usuarios. CONATEL está facultada para supervisar estas actividades en cualquier momento, así como dictar medidas correctivas, si fuera el caso.

**Artículo 9. Tipos de Encaminamiento para las Comunicaciones.** Los tipos de encaminamiento para las Comunicaciones a llevarse a cabo y que involucren la Portabilidad Numérica son los siguientes:

- a) **Comunicación Nacional de Móvil a Móvil:** Cualquier Comunicación originada por un Usuario/Suscriptor de un Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil hacia otro Usuario/Suscriptor del mismo servicio, y no precisamente del mismo Proveedor de Servicio, deberá consultar la Base de Datos Operativa (BDO) de los números portados replicada de la Base de Datos Centralizada (BDC) y en caso de que esté portado, encaminar la Comunicación mediante la interconexión hacia el Proveedor Receptor de dicha numeración.
- b) **Comunicación Nacional de Fijo a Móvil:** Cualquier comunicación originada por un Usuario/Suscriptor de un Proveedor de Servicio de Telefonía Fija hacia un Usuario/Suscriptor del Servicio de Telefonía Móvil, podrá (en el caso que no cuente con la facilidad de tener una Base de Datos Operativa) ser encaminada hacia el Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil a quien se asignó el número originalmente, para que sea éste último quien deberá consultar la BDO de números portados replicada de la BDC y en caso de que esté portado, encaminar la comunicación por medio de la interconexión hacia el Proveedor Receptor que presta el servicio al Número Portado.
- c) **Comunicación Nacional de Móvil a Fijo:** Cualquier comunicación originada por un Usuario/Suscriptor de un Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil hacia otro Usuario/Suscriptor del Servicio de Telefonía Fija, no necesita consultar la BDO en vista que

la Portabilidad Numérica es aplicable únicamente a la numeración del Servicio de Telefonía Móvil en este caso.

- d) Comunicación Internacional Entrante:** Para cualquier comunicación de larga distancia internacional entrante hacia un Usuario/Suscriptor del Servicio de Telefonía Móvil, el Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil que recibe la comunicación, deberá consultar la Base de Datos Operativa (BDO) de números portados replicada de la Base de Datos Centralizada (BDC) y, en caso de que esté portado, deberá encaminar la comunicación mediante la interconexión hacia el Proveedor Receptor de dicha numeración, en este caso, la gestión y enrutamiento de comunicaciones internacionales entrantes de números que originalmente le fueron asignados pero que al momento de la comunicación estén portados, utilizando la interconexión para encaminarla hacia la red receptora, es aplicable exclusivamente bajo el ambiente de Portabilidad Numérica, lo cual no constituye autorización para prestar el Servicio Multiportador o el Servicio Portador

En conformidad al Marco Regulatorio vigente la gestión, enrutamiento, encaminamiento y establecimiento de Comunicaciones de larga distancia internacional entrante hacia Usuarios/Suscriptores del Servicio de Telefonía Fija, no les está actualmente permitido, como tampoco para encaminar comunicaciones desde su red a números no portados.

- e) Comunicación Internacional Saliente:** Cualquier Comunicación de larga distancia internacional saliente desde un número telefónico de un Usuario/Suscriptor del Servicio de Telefonía Fija o Móvil, el Proveedor de Servicio autorizado para cursar Comunicaciones de larga distancia internacional conforme al Marco Regulatorio vigente, no deberá consultar la Base de Datos Operativa de números portados.
- f) Comunicación de Asistencia de Consulta:** Se realiza cuando el Proveedor de un Servicio de Telefonía (móvil o fija) de origen se apoya en otro Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil para que este último realice la consulta previa en su BDO sobre sí el número a llamar ha sido portado y devuelve la información al Proveedor de Servicio de Telefonía de origen (móvil o fijo) para que éste finalmente la encamine hacia el Proveedor de Servicio de destino que tiene activo al Suscriptor/Usuario llamado. Este tipo de encaminamiento está sujeto a convenios entre el Proveedor de Servicio de Telefonía de origen y el Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil que brinda apoyo de consulta.
- g) Comunicación de Asistencia de Consulta más Tránsito:** Se realiza cuando el Proveedor de un Servicio de Telefonía (móvil o fija) de origen, se apoya en otro Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil quien realiza la consulta sobre sí un número está portado y es este último quien encamina directamente hacia el Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil de Usuarios/Suscriptores destino. Este tipo de encaminamiento está sujeto a convenios entre el

Proveedor de Servicio de Telefonía de origen y el Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil que brinda apoyo de consulta más encaminamiento.

- h) Comunicación de Asistencia de Tránsito:** Se realiza cuando el Proveedor de un Servicio de Telefonía (móvil o fija) de origen, consulta su propia Base de Datos Operativa (BDO) replicada de la Base de Datos Centralizada (BDC), sobre si la numeración está portada, y entrega la comunicación a un Proveedor de Servicio, con el cual tiene interconexión, para que éste la encamine directamente hacia el Proveedor de Servicios de Telefonía Móvil del Usuario/Suscriptor que posee el Número Portado de destino. Este tipo de encaminamiento está sujeto a convenios entre el Proveedor de Servicio de Telefonía de origen, el Proveedor de Servicio que brinda apoyo de encaminamiento directo, y el Proveedor de Servicios de Telefonía Móvil del Usuario/Suscriptor que posee el Número Portado de destino.

**Artículo 10. Sistema de Señalización y Tratamiento de Errores de la Portabilidad Numérica.**

Los procesos de encaminamiento de las comunicaciones a números portados deberán efectuarse utilizando el Sistema de Señalización No.7 o uno mejor que pueda ser soportado por todas las redes en las llamadas telefónicas móviles; así como el protocolo SMPP o uno mejor en la mensajería de datos, incorporando en tales protocolos el Código Identificador de Red de Portabilidad Numérica (CIRPN) asignados por CONATEL. Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deben estandarizar el uso del CIRPN en el encaminamiento de las comunicaciones que requieran de la interconexión para terminar la Comunicación en la red correspondiente del Proveedor de Servicio de destino; en igual manera, en el tratamiento efectivo de errores y en la realización de acciones preventivas y correctivas de los mismos.

**Artículo 11. Calidad de Servicio.** Las comunicaciones gestionadas dentro de la plataforma de Portabilidad Numérica deberán encaminarse cumpliendo con los parámetros objetivos de calidad de servicios establecidos; asimismo, los Procesos Administrativos deberán ejecutarse dentro de los valores temporizados, conforme lo establecido por el presente Reglamento, en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas de la Portabilidad Numérica, así como en cualquier disposición que adopte CONATEL al respecto.

Cada uno de los procesos administrativos a implementarse, las interacciones de dichos procesos y subprocesos se determinarán por valores temporizados especificados en días y horas hábiles, asimismo, conlleva el establecimiento de parámetros objetivos, de acuerdo a los niveles de servicio y reportes de auditoría, que deben cumplir cada una de las bases de datos a implementarse.

Las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas de la Portabilidad Numérica deben especificar en los parámetros objetivos que no habrá degradación de la calidad de los servicios prestados como consecuencia de la Portabilidad Numérica, y que cada uno de los Proveedores de

Servicios de Telefonía Móvil, implementará los procedimientos, mecanismos y equipos de medición conducentes a verificar, minimizar y solucionar entre otros los siguientes:

- a) Los retardos que se generan en el tiempo de búsqueda en la Base de Datos Operativa incrementado por las conversiones de señalización, así como el tiempo de conexión subsecuente relacionado con el enrutamiento para llevar la Comunicación hacia su correcto destino.
- b) Tratamiento correctivo de errores en las señalizaciones, incoherentes e inconsistentes.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA**

**Artículo 12. Tráfico de información entre el Proveedor Donante, el Proveedor Receptor y la Base de Datos Centralizada (BDC).** Todo el tráfico de información cursado entre los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, producto de la Portabilidad del Número y su Periodo de Portación, deberá ser procesado, gestionado, registrado y almacenado en la BDC y deberán incluir como mínimo lo siguiente:

- 1. Inicio del trámite de Portabilidad del Número:** Este proceso se inicia a solicitud expresa del Usuario/Suscriptor ante el Proveedor Receptor a través de los mecanismos puestos a su disposición para solicitar la portabilidad. Previo a la materialización de la portación, el Proveedor Receptor deberá garantizar la debida cumplimentación y firma del formulario de solicitud de Portabilidad del Número–disponiendo libremente a su criterio el momento dentro del proceso de portabilidad en que se dará cumplimiento a esta obligación.

El Usuario/Suscriptor deberá completar el formulario de solicitud de Portabilidad del Número, el cual tendrá como mínimo los siguientes campos:

- a) Nombre completo del Usuario/Suscriptor.
- b) Número de Tarjeta de Identidad en el caso de nacionales y, en el caso de extranjeros número del Pasaporte o carnet de residencia en su caso, de conformidad con la ley y Registro Tributario Nacional Numérico en personas jurídicas. Con los datos proporcionados en la solicitud de Portabilidad Numérica el Proveedor Receptor tendrá la obligación de realizar el registro de acuerdo a las Leyes de la República y Normativas vigentes. El incumplimiento por parte del Proveedor Receptor en cuanto a los requisitos de registro ordenado por el marco jurídico vigente será sancionado de acuerdo a lo dispuesto por dicho marco aplicable.
- c) Número de teléfono.

- d) Nombre del Proveedor de Servicio que actualmente le brinda el Servicio de Telefonía Móvil.
- e) Modalidad del servicio (prepago, pospago individual, pospago corporativo).

**2. Efectividad de la solicitud de Portabilidad de Número:** Inmediatamente de recibida la solicitud de portabilidad el Proveedor Receptor deberá tramitar por medio del ABDC la portación del número del Proveedor Donante.

Este proceso incluye al menos los siguientes sub-procesos de interacciones:

- a) **Corroboración de la validez de la solicitud del Usuario o Suscriptor por el ABDC.**
  - i. Caso que no fuese válida (detallándose las causas de la invalidez).
  - ii. Caso que fuera válida.
- b) **Verificación por el Proveedor Donante.**
  - i. Rechazo por el Proveedor Donante (detallándose las causas de la invalidez).
    - i.i Validez del rechazo del Proveedor Donante por el ABDC.
    - i.ii Invalidación del rechazo del Proveedor Donante por el ABDC.
  - ii. Aceptación por el Proveedor Donante.
- c) Aceptación de la solicitud de Portabilidad del Número por parte del ABDC por razón de expirar el tiempo de respuesta por parte del Proveedor Donante.
- d) Rechazo por el Proveedor Receptor (debiendo justificar las causas).

Las causas de invalidez de una solicitud de portación por parte del ABDC, el Proveedor Donante, y/o el Proveedor Receptor se encontrarán detalladas en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas de la Portabilidad Numérica.

**3. Cancelación de la Solicitud de Portabilidad del Número por parte del Usuario/Suscriptor:** Si el Usuario/Suscriptor habiendo solicitado la portabilidad de su número asignado, estando en trámite dicho proceso, decide dejar sin efecto su solicitud; deberá en este caso, enviar una solicitud de cancelación Portabilidad del Número al ABDC a través de un mensaje de texto a un código corto asociado al ABDC, o por medio del sitio Web del ABDC.

Este proceso incluye al menos los siguientes sub-procesos de interacciones:

- i. Solicitud de cancelación válida.

ii. Solicitud de cancelación no válida.

4. **Cesión de la Numeración Portada:** Los números portados serán cedidos por el Proveedor Receptor al Proveedor Original en los siguientes casos:

i. Cuando el Usuario/Suscriptor signatario de una numeración telefónica portada solicita a su Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil (Proveedor Receptor final) la cancelación del servicio brindado sin haber solicitado la Portabilidad del Número a otro Proveedor de Servicio, presentando debidamente llenado y firmado el formulario de cancelación del Servicio de Telefonía Móvil.

ii. Cuando el Proveedor Receptor observa que un número telefónico portado no ha generado tráfico por un periodo de tiempo de seis (6) meses, sin que exista una solicitud de suspensión temporal del servicio.

En ambos casos, el Proveedor Receptor reportará al ABDC la baja en su sistema de red del número telefónico portado para su cesión posterior al Proveedor Original.

Este proceso incluye al menos los siguientes sub-procesos de interacciones:

i. Validez de la cesión del número portado al Proveedor Original.

ii. Invalidación de la cesión del número portado al Proveedor Original.

5. **Gestión de Incidencias y Solución de Fallas:** Proceso a través del cual los Proveedores de Servicio Donante y Receptor, deberán notificar cualquier problema que surja en todo el proceso de portabilidad o de consulta de información. El tiempo para su resolución será definido en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas.

6. **Consolidación de Información:** Proceso por el cual los Proveedores de Servicio Donante, Receptor y el ABDC podrán comprobar que toda la información que disponen hasta ese momento sobre los números portados es la correcta.

7. **Término del trámite de Portabilidad del Número:** El trámite de Portabilidad del Número finaliza cuando el Suscriptor/Usuario es notificado por el Proveedor Receptor mediante mensaje de texto o de voz en su terminal móvil para confirmar e indicar que ya ha sido portado.

**Artículo 13. Plazo de Tiempo del Período de Portación.** Es el plazo de tiempo que corresponde desde que el Usuario/Suscriptor efectúa su solicitud de Portabilidad de Número hasta que recibe la notificación que ha sido portado a la red del Proveedor Receptor. Este plazo de tiempo, se dispondrá en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas a ser elaboradas por el Comité Ejecutivo de la Portabilidad Numérica.

**Artículo 14. Plazo de tiempo de la Ventana de Transferencia.** La Ventana de Transferencia debe realizarse para todos los Proveedores de Servicio involucrados. Los días y las horas específicas a determinarse como el horario para realizar la Ventana de Transferencia, se establecerá en el documento de Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas.

En el caso que un Usuario/Suscriptor solicite la Portabilidad del Número, ya finalizando el plazo de tiempo del Proceso de Portación y de no corroborarse en dicho término de tiempo la información brindada de manera fehaciente por cada uno de los subprocesos de interacciones que conlleva la Solicitud de Portabilidad del Número por cambio de Proveedor de Servicio, entonces la Portabilidad del Número de ese Usuario/Suscriptor se efectuará en la siguiente Ventana de Transferencia.

**Artículo 15. Garantía de Continuidad del Servicio.** Con el propósito de garantizar la continuidad del Servicio de Telefonía Móvil el Proveedor Donante mantendrá habilitado dicho servicio (capacidad de originación y recepción) en los terminales móviles de los Suscriptores/Usuarios que han hecho uso de su derecho a portarse, hasta el término del plazo de tiempo de la Ventana de Transferencia en el que son portados. Los Usuarios de prepago podrán originar llamadas siempre y cuando tengan saldo disponible.

No obstante lo anterior, el Usuario/Suscriptor que haya presentado una Solicitud de Portabilidad del Número deberá ser obligatoriamente informado por parte del Proveedor Receptor que habrá un periodo breve de tiempo que estará sin servicio, cuando el Proveedor Receptor activa o ingresa el número a portarse en su Base de Datos Operativa y el Proveedor Donante cancela dicho número de sus Bases de Datos. Este periodo de tiempo fuera de servicio debe ser el menor posible y será estipulado en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas.

### **CAPÍTULO III**

#### **BASE DE DATOS CENTRALIZADA (BDC) CENTRO DE VISUALIZACIÓN Y MONITOREO (CVM).**

**Artículo 16. Funcionalidad de la Base de Datos Centralizada.** Entre las funciones de la BDC están las siguientes funciones: gestionar, procesar, suministrar, controlar, registrar y almacenar todas y cada una de las transacciones administrativas, entre otras, de la Portabilidad Numérica.

La Base de Datos Centralizada será administrada y operada por la entidad Administradora de la Base de Datos Centralizada (ABDC). Esta última será una entidad privada independiente de CONATEL y de los proveedores del servicio de Telefonía, que resultará seleccionada mediante un proceso de licitación, de conformidad a lo dispuesto en el Capítulo IV de este Reglamento.

La información contenida en la BDC debe:

- a) Administrarse de manera confidencial, garantizando que la información sea accesible solo por personal autorizado por los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil, personal

autorizado por el ABDC, y personal autorizado por CONATEL.

- b) Ser precisa, confiable, mantenerse actualizada y redundante.
- c) Disponer de parámetros de seguridad y de operación que permitan el intercambio de información entre la BDC y cada Proveedor de Servicios.
- d) Administrarse eficientemente, con al menos, los siguientes parámetros de calidad de servicio:
  - i. Operar con disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24/7).
  - ii. Estar disponible durante el 99.99% del tiempo al año, excluyendo el tiempo de indisponibilidad causado por una Ventana de Mantenimiento.
  - iii. Mantener al menos un 99.99% en la autenticidad y veracidad de la información.
- e) Asimismo, deberá contar con redundancia en equipo y de procedimientos para respaldo ubicados en lugares diferentes geográficamente.
- f) Contar con procedimientos de seguridad y recuperación de la información.

**Artículo 17. Enlaces de acceso a la Base de Datos Centralizada.** La BDC mantendrá conexión en línea permanente con la red de cada Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil para mediar, procesar y gestionar cada una de las interacciones y transacciones de los procesos administrativos entre los Proveedores Receptores y los Proveedores Donantes, para que pueda actualizarse la información de cada una de las BDO de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil y también mantendrá conexión en línea permanente con el Centro de Visualización y Monitoreo (CVM) en el cual se generarán los diferentes tipos de reportes de auditoría de la Portabilidad Numérica.

Los enlaces directos serán utilizados por el ABDC para enviar los datos actualizados de la BDC a los Proveedores de Servicios durante cada Ventana de Transferencia, de esta forma los Proveedores de Servicio podrán actualizar sus BDNP y BDO.

**Artículo 18. Integridad de la operación de la Base de Datos Centralizada.** Con el propósito de asegurar la integridad de la BDC, ésta debe diseñarse y operar bajo los siguientes criterios:

- a) Garantizar que la información de la Base de Datos Centralizada se encuentre disponible para que permita mantener la sincronía de las Bases de Datos de Números Portados y las Bases de Datos Operativas para la actualización de estas.
- b) Configurar los interfaces de comunicación necesarios para la conexión con los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil bajo una arquitectura de red abierta.
- c) Poseer una alta disponibilidad en la arquitectura de su sistema, sin retrasos innecesarios en las transacciones y/o consultas, sin bloqueos de ningún tipo y con redundancias en los accesos necesarios.



- d) Procesar todas las transacciones sin posibilidad de ser rechazadas. El emisor de la transacción y/o consulta deberá verificar que la otra parte no rechace una transacción y/o consulta y de darse el caso de un rechazo advertir a las partes involucradas de tal situación.
- e) Centralizar todas las tareas de transacciones y consultas en la Base de Datos Centralizada. El sistema deberá ser lo suficientemente eficiente para evitar retardos en las transmisiones de información.
- f) Dimensionar adecuadamente sus sistemas y equipos para evitar que no se darán degradaciones en la calidad de transmisión de las transacciones y/o consultas, tales como retardos y bloqueos por congestión ni sobrecarga del sistema.
- g) Asegurar la cantidad adecuada de enlaces, memorias, espacio de almacenamiento, capacidad de procesamiento de transacciones y consultas del sistema.
- h) Mantener el registro histórico de las transacciones administrativas y de números portados por un periodo no inferior a cinco (5) años.
- i) Controlar los procesos de portación, garantizando su eficacia y eficiencia.
- j) Disponer en la Base de Datos Centralizada de mecanismos de redundancia y contingencia para garantizar la operación continua de la Portabilidad Numérica.
- k) Resolver las fallas que se presenten asociadas a la operación de la Portabilidad Numérica, en los rangos de tiempos definidos en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas de la Portabilidad Numérica.

**Artículo 19. Centro de Visualización y Monitoreo (CVM).** El Centro de Visualización y Monitoreo (CVM) constituye un instrumento de soporte para la verificación de los Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio, las transacciones administrativas con valores temporizados, así como para la solución de controversias entre los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, como en la ocurrencia de fallas técnicas de los accesos de conexión; lo anterior de conformidad con la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, el presente Reglamento y demás Normativas aplicables. La administración, operación y la ubicación geográfica del CVM estará a cargo de CONATEL.

El CVM estará en conexión en línea permanente con la BDC y proveerá en tiempo real los reportes de información, que entre otros podrán ser los siguientes:

- a) Solicitudes procesadas en el mes.
- b) Solicitudes activadas efectivamente.
- c) Solicitudes Rechazadas.
- d) Solicitudes Canceladas.

- e) Números portados de un Proveedor hacia otros Proveedores.
- f) Números portados desde otros Proveedores hacia un Proveedor.
- g) Números cesados cancelados de la numeración portada.
- h) Cantidad total de números portados.
- i) Fallas de transacciones administrativas con límites vencidos.
- j) Fallas técnicas de los enlaces de conexión, tiempo de recuperación de fallas.
- k) Datos estadísticos de los diferentes procesos administrativos y técnicos.

La información a detallarse para cada uno de los diferentes tipos de reportes, así como los periodos de tiempos a solicitarse, serán determinados en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **COMITÉ EJECUTIVO DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA (CEPN), ENTIDAD ADMINISTRADORA DE LA BASE DE DATOS CENTRALIZADA (ABDC) Y ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE VISUALIZACIÓN Y MONITOREO (CVM).**

**Artículo 20. Comité Ejecutivo de la Portabilidad Numérica (CEPN).** El Comité Ejecutivo de la Portabilidad Numérica, es el órgano responsable de la implementación, operación y mantenimiento de la Portabilidad Numérica.

Serán miembros del Comité Ejecutivo de Portabilidad Numérica el Presidente de CONATEL y los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil.

Dicho Comité será convocado y presidido por un Representante de CONATEL, quien tendrá la obligación de llevar la agenda de temas por cubrir en cada sesión, asimismo actuará como proponente, supervisor y mediador en las respectivas discusiones.

Entre los principales objetivos del Comité Ejecutivo de la Portabilidad Numérica (CEPN), está el de implementar los procesos, la operación y el mantenimiento de Portabilidad Numérica. Así mismo el generar recomendaciones sobre cualquier otra actividad relacionada con la implementación y mejora de la Portabilidad Numérica.

El Comité Ejecutivo de la Portabilidad Numérica (CEPN) se regirá por el Reglamento del Comité Ejecutivo de la Portabilidad Numérica (CEPN), el cual será elaborado y publicado por CONATEL mediante resolución.

**Artículo 21. Entidad Administradora de la Base de Datos Centralizada.** La Entidad Administradora de la Base de Datos Centralizada encargada de la operatividad de la Base de Datos Centralizada, será seleccionada a través de un proceso de licitación por los Proveedores de

Servicio de Telefonía Móvil. Los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil están obligados a definir los pliegos de condiciones, los cuales incluirán la información necesaria para que las empresas interesadas puedan formular válidamente sus ofertas; su contenido incluirá las reglas del procedimiento, los requisitos de las ofertas y los plazos, también incluirá el objeto, las especificaciones técnicas y las condiciones generales y especiales de contratación, así como los criterios objetivos para definir la calificación de una oferta. Los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil están obligados a seleccionar la empresa que cumpliendo con los requisitos definidos en los pliegos de condiciones, presenten la oferta más económica y mejor calificada.

La Administradora de la Base de Datos Centralizada no podrá estar vinculada o relacionada comercialmente directa o indirectamente a ninguna empresa Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, ni a filiales o subsidiarias de estas.

Por otra parte, la Administradora de la Base de Datos Centralizada debe mantener la confidencialidad de la información de los Usuarios/Suscriptores y de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil; en consecuencia, no podrán divulgar, comercializar o utilizar la información contenida en la Base de Datos Centralizada para fines distintos a la Portabilidad Numérica.

Las responsabilidades y sanciones de la Administradora de la Base de Datos Centralizada estarán definidas en los convenios que ésta establezca con los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil, para garantizar lo estipulado en el Capítulo III de este Reglamento.

## **TÍTULO II**

### **ASPECTOS ECONÓMICOS**

#### **CAPÍTULO ÚNICO**

**Artículo 22. Costos de la Portabilidad Numérica.** Los Costos de Implementación se agrupan de la siguiente manera:

- a) Costos asumidos por cada Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil.**
  - i)** Costos de actualización y adecuación de red de cada Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil.
  - ii)** Costos del enlace de interconexión a la Entidad Administradora de la Base de Datos Centralizada.
- b) Costos compartidos entre los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil para la instalación y puesta en servicio de:**
  - i)** La entidad Administradora de la Base de Datos Centralizada; y
  - ii)** Centro de Visualización y Monitoreo

Estos costos serán facturados de manera mensual por el ABDC a los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil en concepto de servicios brindados por la administración de la BDC. La facturación y distribución de los costos se hará en base a una formula definida en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas.

Los Costos de Operación, Mantenimiento y Actualizaciones Tecnológicas, de la Base de Datos Centralizada, serán responsabilidad del ABDC; asimismo, el mantenimiento, enlaces, actualizaciones de las diferentes plataformas tecnológicas y ampliaciones en capacidades que se requieran para el CVM, serán responsabilidad de la entidad Administradora de la Base de Datos Centralizada. Estos costos serán sufragados del cobro realizado por el ABDC al Proveedor Receptor en concepto de gestión de portación de número.

**Artículo 23. Facultad de CONATEL relativo a los Cargos por la Portabilidad Numérica.** CONATEL tendrá la facultad de determinar que los Cargos por la Portabilidad Numérica no se conviertan en un impedimento que devenga en una acción anticompetitiva o una carga excesivamente onerosa que limite el derecho de Portabilidad Numérica de los Usuarios o Suscriptores del Servicio de Telefonía Móvil, de conformidad con la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General; y de ser el caso, estará facultada para ordenar las medidas correspondientes a fin de corregir tal distorsión.

### **TÍTULO III**

## **OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL**

### **CAPÍTULO ÚNICO**

**Artículo 24. Obligaciones de los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil en Relación con la Portabilidad Numérica.**

- a) Los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil deberán de cubrir los costos de implementación, operación, y mantenimiento del servicio de Portabilidad Numérica de conformidad al Artículo 22 de este Reglamento.
- b) Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil tendrá la responsabilidad de negociar, y contratar a la entidad Administradora de la Base de datos Centralizada que resulte seleccionada de conformidad al Artículo 21 de este Reglamento.
- c) Los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil deberán garantizar el derecho de los Usuarios/Suscriptores a la Portabilidad del Número y la continuidad en la prestación de los servicios, aún ante cualquier evento que pudiera afectar el normal funcionamiento de la Portabilidad Numérica, exceptuando los casos fortuitos o de fuerza mayor. También se exceptúa la Ventana de Transferencia.
- d) Los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil deben realizar la publicidad de la

Portabilidad Numérica de manera homogénea, dicha publicidad que es a costo de los Proveedores de Servicio de Telefonía Móvil debe comenzar con la fecha de inicio de implementación de la Portabilidad Numérica.

- e) Cada Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil durante el plazo de tiempo que dura el proceso de la Ventana de Transferencia debe descargar de la Base de Datos Centralizada la información relativa a los números portados a fin de actualizar y replicar esta información en su propia Base de Datos Operativa.
- f) De los eventos que afectan directamente la Portabilidad Numérica los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil deberán rendir un informe dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente a CONATEL, en el cual se registre, como mínimo lo siguiente:
  - i. Cantidad de llamadas completadas y no completadas entrantes y salientes desde o hacia otras redes de los números portados.
  - ii. Cantidad mensajes SMS y MMS completados y no completados entrantes y salientes desde o hacia otras redes de los números portados.
  - iii. Cantidad de Usuarios/Suscriptores que no pudieron ser portados.
  - iv. Usuarios/Suscriptores portados que no pueden hacer uso del Servicio de Telefonía Móvil en las llamadas y/o para los mensajes de textos (SMS) y/o mensajes MMS.
  - v. Usuarios/Suscriptores portados que aún tienen servicio de su anterior Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil (Proveedor Donante).
  - vi. Usuarios/Suscriptores que habiéndoseles fijado una fecha y hora para su Portabilidad del Número, habiendo transcurrido la Ventana de Transferencia correspondiente, no tienen servicio ni de su anterior Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil (Proveedor Donante), ni del Proveedor Receptor al cual presentaron su Solicitud de Portabilidad del Número.
  - vii. Reclamos por facturación relacionados con llamadas y/o mensajería de texto (SMS) y/o mensajería MMS de los números portados.
  - viii. Otro tipo de incidencias ocurridas, debiendo registrar el tipo de incidencia, ubicación geográfica donde ocurrió, fecha y hora del evento, tiempo de duración, causas que la provocaron, efectos que ocasionó, red del Proveedor de Servicio afectada, cantidad de usuarios y modalidades del servicio perjudicados.

Asimismo deberán indicar en dicho informe mensual, las causales, el periodo de tiempo y la manera de resolución de los eventos relacionados con fallas.
- g) En cuanto a los terminales adquiridos a través de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil; si los Suscriptores en el caso de pospago estiman conveniente desbloquear sus terminales móviles (desbloqueo lógico) ya sea debido a que han finalizado sus respectivos

contratos con su Proveedor o debido a que desean hacer uso de la Portabilidad Numérica se procederá de la siguiente forma:

- (i) En el primer caso, el Proveedor está obligado a desbloquear el terminal sin costo alguno en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles a partir de la solicitud de desbloqueo.
- (ii) En el segundo caso, el Proveedor Donante, está obligado a desbloquear el terminal sin costo alguno en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles a partir de la solicitud de desbloqueo, siempre y cuando el Suscriptor haya cumplido o cumpla con el pago respectivo de dicho terminal conforme al contrato suscrito.

El desbloqueo lógico de los aparatos terminales móviles deberá poder realizarse en todas las agencias autorizadas para los procesos de portabilidad numérica conforme a lo indicado en el primer párrafo del artículo 8 literal e) de este Reglamento.

- h)** Suministrar en todo momento a los Usuarios/Suscriptores, a través de las oficinas de Atención al Cliente, y en los sitios WEB, brindando información clara, veraz, suficiente, precisa y oportuna sobre el derecho de acceder a la Portabilidad del Número.
- i)** Diligenciar la Solicitud de Portabilidad del Número de manera eficiente y eficaz, tramitándola, autorizándola o rechazándola según las condiciones y dentro de los Valores Temporizados establecidos en la regulación.
- j)** Aprovisionar un tono diferente a los números portados para que al momento que los Usuarios/Suscriptores de las redes de otros Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil realicen una llamada al número portado, puedan determinar que éste último se encuentra en otra red.
- k)** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deben incluir en sus Convenios de Interconexión la funcionalidad de la Portabilidad Numérica y según sea aplicable, la prestación del servicio de Asistencia de Consulta, Asistencia de Consulta más Tránsito y Asistencia de Tránsito.
- l)** Encaminar en condiciones no discriminatorias, todas las Comunicaciones que se realicen hacia y desde números portados.
- m)** Identificar en la factura que brinda a sus Usuarios/Suscriptores, todas las comunicaciones en la fecha y hora que fueron realizadas hacia otras redes.
- n)** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán registrar debidamente al Usuario y Suscriptor de prepago y pospago, respectivamente, debiendo incluir en su base de datos la información, según lo dispuesto para el Registro de Usuarios según mandato ya establecido en Ley.

## TÍTULO IV

### DERECHOS DE LOS USUARIOS/SUSCRIPTORES

#### CAPÍTULO ÚNICO

##### Artículo 25. Derechos de los Usuarios/Suscriptores.

- a) Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil deberán facilitar a los Usuarios/Suscriptores que así lo soliciten, en los términos previstos en este Reglamento y en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas, la conservación de sus números telefónicos cuando decidan cambiar de Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, independientemente del que se lo asigne.
- b) Una vez que los números asignados a un Usuario/Suscriptor que hayan sido portados retiren el servicio con su actual Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil, caducarán todos los derechos de uso de éste último sobre los números de dicho Usuario o Suscriptor. En cuanto a los saldos de prepago a favor del Usuario se manejarán de acuerdo a lo establecido en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas.
- c) Los Usuarios/Suscriptores del Proveedor Donante que hayan hecho uso de su derecho de Portabilidad del Número, les será mantenido el Servicio de Telefonía Móvil en los Equipos Terminales durante el Período de Portación. La interrupción del servicio solamente debe ocurrir cuando se esté ejecutando la operación de la Ventana de Transferencia, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 17 de este Reglamento.
- d) El Usuario/Suscriptor podrá solicitar la cancelación del mensaje de texto, que se reciben como notificación al llamar a números portados.
- e) Poder solicitar al Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil la emisión de una factura en la que se detalle todas las comunicaciones en la fecha y hora que fueron realizadas a otras redes.
- f) La falta de solvencia o mora con el Proveedor Donante, en principio no será impedimento para que el Usuario/Suscriptor pueda hacer uso de su derecho a la Portabilidad Numérica salvo algunos casos:
  1. En el caso de los usuarios en la modalidad pospago:
    - 1.1 Si el contrato de prestación de servicios no se encuentra vigente y el suscriptor ya ha cancelado la totalidad del monto del terminal en caso que este haya sido suministrado por parte del Proveedor de Servicios de Telefonía Móvil, para portarse, el suscriptor únicamente necesitará pagar la factura correspondiente, prorrateada de acuerdo al consumo mensual hasta el día que solicita la portación, previo a realizar la misma.

1.2 Si el contrato de prestación de Servicios se encuentra vigente, los Suscriptores que deseen efectuar la portabilidad numérica podrán realizarla igualmente, para lo cual deberán hacer frente a las obligaciones económicas respecto a: los servicios efectivamente prestados prorrateados de acuerdo al consumo mensual hasta el día que se efectuó la portación y a los terminales adquiridos a través de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil. En todo caso la Portación se realizará hasta que el Suscriptor efectúe los pagos correspondientes de acuerdo a lo indicado a continuación.

En los contratos bajo la figura del comodatos se pagará, únicamente la cifra resultante de descontar las cuotas pagadas del precio actual de mercado del terminal adquirido, en ese sentido solo se aplicará el cobro prorrateado del descuento otorgado; en los consumos, se deberá pagar únicamente las cuotas vencidas o las que estén en mora y el prorrateo proporcional de la tarifa mensual o del derecho del plan, y el cobro de los consumos de los servicios prestados efectivamente cursados o los días de conexión o conectividad que corresponden al ciclo respectivo en el cual se aplica la terminación anticipada; así como como una indemnización por los valores derivados de las ventajas o beneficios obtenidos y aceptados por el Suscriptor; que en todo caso nunca podrán ser superiores a un pago mensual del servicio contratado de forma tal que no se apliquen cobros desproporcionados a los descuentos asumidos.

En ningún caso se exime al usuario/suscriptor ya sea que el contrato se encuentre vigente o no, de saldos adeudados que aún no han sido facturados tal como servicios de itinerancia; sin embargo esto no será impedimento para que el usuario pueda realizar la portación conforme a lo descrito en los dos párrafos anteriores; por lo que el Suscriptor podría estar recibiendo facturas de cobro del Proveedor Donante por dichas obligaciones económicas, los cuales podrían ser facturados hasta por un período no mayor a noventa (90) días calendario después de la portación. Sobre este aspecto el Proveedor Donante debe respetar en todo momento la fecha que correspondiere de acuerdo al ciclo de facturación del cliente, sujeto a las mismas condiciones de fecha y plazo para su pago, modalidad de pago y de cobranza existentes previo a la solicitud de portación.

1.3 Los contratos de prestación de servicio, no deberán incluir cláusulas que indiquen la renovación automática que conlleve a la ampliación de un periodo



de permanencia mínima a menos que el usuario/suscriptor expresamente lo acepte.

2. En el caso de usuarios en la modalidad prepago, estos no tendrán ninguna restricción o impedimento por insolvencia o mora para hacer uso de su derecho a la Portabilidad Numérica.
- g) El Suscriptor tiene la plena libertad de suscribir o no contratos con los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil en los que se establezca a permanecer suscritos por un tiempo determinado. La existencia de un contrato de comodato no será impedimento para que el Suscriptor pueda hacer uso de su derecho a la Portabilidad del Número siempre y cuando se cumpla con los términos del contrato. Lo anteriormente dispuesto, será considerado en las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas, estableciéndose las prácticas comerciales y financieras razonables que consideren aspectos tales como la depreciación de equipos y la posesión final del Equipo Terminal, entre otros.
- h) Durante el plazo de tiempo de Portación del Número el Usuario/Suscriptor no está obligado a responder a encuestas o consultas promovidas por el Proveedor Donante sobre sus preferencias o causales que le llevaron a escoger al Proveedor Receptor.

## **TÍTULO V**

### **REGLAS DE COMPETENCIA**

#### **CAPÍTULO ÚNICO**

**Artículo 26. Régimen de Libre, Leal y Sana Competencia.** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil brindarán sus servicios dentro de un régimen de libre, leal y sana competencia; en tal sentido, están prohibidos los actos que tiendan a crear prácticas de abuso de posición de dominio, controlistas y restrictivas de la leal y sana competencia en el mercado, en armonía con la definición del Principio de Libre Competencia contenido en el inciso b) del artículo 6 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

Además de lo anterior, son aplicables en materia de competencia de servicios, las disposiciones contenidas en el Título IV del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

**Artículo 27. Atribuciones y Facultades de CONATEL relativas a la Competencia.** Conforme a lo establecido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su reforma y su Reglamento General, CONATEL cuenta con las facultades y atribuciones para velar por la sana, leal y libre

competencia, así como para corregir las distorsiones que se produzcan en la prestación de los Servicios y aplicando el régimen, sancionador establecido.

CONATEL, mediante reglamento o norma específica, podrá tipificar otras conductas como restrictivas de la competencia y determinar los criterios para la calificación de las conductas como prohibidas, relativas a la Portabilidad Numérica.

## **TÍTULO VI**

### **DILIGENCIAS INSPECTIVAS Y EJECUTIVAS**

#### **CAPÍTULO ÚNICO**

**Artículo 28. Facultades de CONATEL.** Adicional a las atribuciones de CONATEL mencionadas a lo largo del presente Reglamento, CONATEL podrá monitorear o auditar los reportes de registros de la BDC a cargo de la entidad Administradora de la BDC, así mismo efectuar, de oficio o en base a denuncias, diligencias inspectivas y/o ejecutivas para ejercer su función fiscalizadora acerca de la Portabilidad Numérica prestada por los diferentes actores involucrados, quienes, entre otros, están obligados a:

- a) Permitir al personal de CONATEL el acceso inmediato y sin demora a sus instalaciones, equipos y sistemas automatizados.
- b) Entregar lo más pronto posible en forma diligente, conforme a los términos de plazo a establecer por CONATEL la información o documentación que le sea solicitada. No será permitido hacer entregas a posteriori.
- c) Brindar todas las facilidades necesarias para el cumplimiento de las funciones de fiscalización y control de CONATEL.

El incumplimiento de las obligaciones de los diferentes actores involucrados en la Portabilidad Numérica se sancionará conforme a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás normativas aplicables.

## **TÍTULO VII**

### **INFRACCIONES, SANCIONES Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

#### **CAPÍTULO ÚNICO**

**Artículo 29.- Procedimiento Sancionador.** Las infracciones graves y muy graves que se señalan en el presente Título, se aplicarán siguiendo el procedimiento sancionador que establece la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento y demás normas correspondientes.

**Artículo 30. Infracciones Graves.** Constituyen infracciones graves el incumplimiento o la violación, según sea el caso, de los siguientes artículos del presente Reglamento: 11, y 25.

**Artículo 31. Infracciones muy Graves.** Constituyen infracciones muy graves el incumplimiento o la violación, según sea el caso, de los siguientes artículos del presente Reglamento: 10, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, y 26.

También constituye infracción muy grave la comisión de más de tres infracciones graves en un lapso de doce meses.

**Artículo 32. Vía Administrativa para la Solución de Controversias.** En las materias de competencia de CONATEL, las controversias que se susciten entre los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil, por razón de la Portabilidad Numérica, así como, el acceso al mercado y atentados contra la sana, leal y libre competencia, serán resueltas por CONATEL de conformidad con el procedimiento establecido en el Reglamento General y demás normativas aplicables.

## TÍTULO XIII

### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Artículo 33. Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil frente a la Implementación de la Portabilidad Numérica.** Los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil frente a la implementación de la Portabilidad Numérica están obligados a:

- a) Integrar el Comité Ejecutivo de la Portabilidad Numérica.
- b) Cumplir con el cronograma de Implementación de la Portabilidad Numérica que se establezca por parte de CONATEL.
- c) Elaborar las Especificaciones Técnicas, Administrativas y Económicas, las Bases de Licitación para la selección de la entidad Administradora de la BDC y la instalación, operación y actualizaciones del CVM.
- d) Realizar la adecuación de sus redes y sistemas, así como asumir los costos de la misma, garantizando su adecuado desempeño conforme a los estándares y normas técnicas aplicables.
- e) Suministrar en las fechas establecidas según cronograma, el informe de resultados de las pruebas técnicas de simulación de Comunicaciones a números portados y de las pruebas con la entidad Administradora de la BDC, así como cualquier otra documentación solicitada por CONATEL.

- f) Participar conjuntamente en la publicidad y divulgación de la Portabilidad Numérica, previa aprobación de CONATEL.

**Artículo 34.** CONATEL determinará el término del tiempo en el cual existan las condiciones técnicas y económicas factibles para que los Proveedores del Servicio de Telefonía (fija) deban implementar la funcionalidad de la Portabilidad Numérica y garantizar a los Usuarios/Suscriptores de este servicio el derecho de Portabilidad del Número, con el propósito de cumplir con lo suscrito en el Tratado de Libre Comercio DR-CAFTA (Central American Free Trade Agreement), en su Artículo 13.3 y 13.4, ratificado por el Soberano Congreso Nacional mediante Decreto No. 10-2005, de fecha tres de marzo de dos mil cinco, publicado en el diario oficial La Gaceta de fecha dos de julio de dos mil cinco.

**Artículo 34-A**

Por el plazo de 12 meses contados a partir de la publicación del presente en el diario oficial La Gaceta, se faculta a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL) para que realice el encaminamiento de portabilidad numérica para las comunicaciones originadas en su red PCS a un terminal móvil portado, mediante el mecanismo de “Encaminamiento Hacia Adelante (Onward Routing)”, utilizando interconexión indirecta con otros Operadores del Servicio de Telefonía Móvil; estableciéndose el siguiente mecanismo:

**Comunicación Nacional de la red PCS de HONDUTEL a Móvil:** Cualquier comunicación originada por un Usuario/Suscriptor de la red PCS de HONDUTEL hacia un Usuario/Suscriptor del Servicio de Telefonía Móvil, podrá ser encaminada hacia el Proveedor de Servicio de Telefonía Móvil a quien se asignó el número originalmente, para que sea éste último quien deba consultar la BDO de números portados replicada de la BDC y en caso de que esté portado, deberá encaminar la comunicación por medio de la interconexión hacia el Proveedor Receptor que presta el servicio.

Por lo anteriormente dispuesto, HONDUTEL le pagará al Proveedor Original el Cargo de Acceso de Tránsito más el correspondiente Cargo de Acceso Nacional vigente; y el Proveedor Original a su vez le pagará al Proveedor Receptor el correspondiente Cargo de Acceso Nacional vigente, en caso de ser un número portado.

**Artículo 35. VIGENCIA.** El presente Reglamento de Portabilidad Numérica para el Servicio de Telefonía Móvil, entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “La Gaceta”.