



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

Anexo

Número: IF-2018-06295363-APN-STIYC#MM

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Miércoles 7 de Febrero de 2018

Referencia: RÉGIMEN DE PORTABILIDAD NUMÉRICA

ANEXO I

REGIMEN DE PORTABILIDAD NUMERICA

PARTE GENERAL

Artículo 1°.- Objeto

El presente régimen tiene por objeto establecer los principios y normas reglamentarias que regirán la Portabilidad Numérica.

Artículo 2°.- Objetivo de la Portabilidad Numérica

Permitir al Cliente Titular de Servicios Portables el efectivo ejercicio de su derecho de mantener su número, tanto geográfico como no geográfico, cuando cambie de Prestador de Servicios Portables, de conformidad con las disposiciones del Plan Fundamental de Numeración Nacional.

Artículo 3°.- Definiciones.

A los fines del presente Régimen se adoptan las siguientes definiciones:

1. Administrador de la Base de Datos: empresa administradora de la Base de Datos Centralizada y verificadora del Proceso de Portabilidad Numérica, contratada por los Prestadores de Servicios Portables.
2. Área Local: Zona geográfica de prestación del Servicio de Telefonía Fija en la cual el tráfico telefónico del Prestador se cursa sin un prefijo de acceso al servicio de larga distancia —nacional e internacional— independientemente de que dicho tráfico se origine o termine en su red de telecomunicaciones, alámbrica o inalámbrica, y por el que se cobra un precio o tarifa independiente de la distancia.
3. Autoridad de Aplicación: ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (ENACOM).
4. Base de Datos Centralizada: base de datos que contiene la totalidad de los Números Portados. La titularidad de dicha información corresponde a la Autoridad de Aplicación.
5. Base de Datos Operativa: base de datos de cada Prestador de Servicios Portables y de aquéllos que

adhieran al sistema, que contiene la información necesaria para el enrutamiento de las comunicaciones hacia Números Portados y que se actualiza periódicamente mediante consultas a la Base de Datos Centralizada.

6. Cliente: Persona que utiliza los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
7. Cliente Titular: Persona física o jurídica vinculada contractualmente con un Prestador, a los fines de la prestación de los Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
8. Comité de Portabilidad Numérica: comité integrado por representantes de los Prestadores de Servicios Portables, que seleccionará al Administrador de la Base de Datos, coordinará y supervisará el proceso de implementación y funcionamiento de la Portabilidad Numérica.
9. Número Portado: número asignado por un Prestador al Cliente Titular, quien lo mantiene cuando cambia de Prestador. Este concepto incluye tanto números geográficos como no geográficos.
10. PIN: número de Identificación Personal de Confirmación generado por el Administrador de la Base de Datos, por requerimiento expreso del Prestador Receptor, y notificado en forma inmediata al Cliente Titular solicitante de la Portabilidad Numérica, a través de un mensaje corto de texto —SMS— en el caso de Clientes Titulares de los Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM)) y a través de un correo electrónico dirigido a una casilla de correo electrónico previamente informada por el Cliente Titular en el caso de Servicio de Telefonía Fija.
11. Portabilidad Numérica: capacidad que permite al Cliente Titular cambiar de Prestador de Servicios Portables, conservando su número, tanto geográfico como no geográfico, dentro de la misma Área Local, de conformidad con las disposiciones del Plan Fundamental de Numeración Nacional.
12. Prestador: licenciataria de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones.
13. Prestador Donante: prestador de Servicios Portables desde el cual es transferido un número determinado como resultado del Proceso de Portabilidad Numérica.
14. Prestador Receptor: Prestador de Servicios Portables hacia el cual es transferido un número determinado como resultado del Proceso de Portabilidad Numérica.
15. Proceso de Portabilidad Numérica: conjunto de acciones realizadas por el Cliente Titular, el Prestador Donante, el Prestador Receptor y el Administrador de la Base de Datos que permite que el primero cambie de Prestador de Servicios Portables conservando su número geográfico o no geográfico.
16. Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM): Son los servicios definidos en el Artículo 7° del Decreto N° 1060/2017. A los fines del presente régimen, se incluye también al Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE).
17. Servicios Portables: Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM) y Servicio de Telefonía Fija con numeración asignada.
18. Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: es el servicio definido en el Artículo 6 inciso d) de la Ley N° 27.078.
19. Servicio de Telecomunicación: es el servicio definido en el Artículo 6 inciso e) de la Ley N° 27.078.
20. Servicio de Telefonía Fija: consiste en la provisión del servicio de telefonía nacional e internacional de voz, a través de las redes locales, independientemente de la tecnología utilizada para su transmisión, siempre que cumpla con la finalidad de permitir a sus Clientes comunicarse entre sí.

Artículo 4°.- Competencias

La Autoridad de Aplicación será competente para:

- a) Requerir la información que considere necesaria tanto al Administrador de la Base de Datos como al Comité de Portabilidad Numérica para la correcta implementación y funcionamiento de la Portabilidad Numérica;
- b) Aprobar los Procesos y Especificaciones Técnicas y Operativas de la Portabilidad Numérica;
- c) Aprobar el modelo de pliego para la selección del Administrador de la Base de Datos de contrato a celebrarse entre los Prestadores de Servicios Portables y el Administrador de la Base de Datos y proponer las modificaciones pertinentes al Comité de Portabilidad Numérica;
- d) Intervenir con carácter vinculante en el procedimiento de contratación del Administrador de la Base de Datos respecto a la admisibilidad de las ofertas, previo a la adjudicación;
- e) Intervenir con carácter vinculante en la remoción anticipada del Administrador de la Base de Datos;
- f) Controlar y fiscalizar el funcionamiento de la Portabilidad Numérica y solicitar informes periódicos al Administrador de la Base de Datos y al Comité de Portabilidad Numérica, así como cualquier otra información que considere necesaria a tales fines;
- g) Realizar las auditorías que considere necesarias a los fines de ejercer sus funciones de fiscalización y contralor;
- h) Acceder a la Base de Datos Centralizada bajo la modalidad sólo lectura;
- i) Desarrollar todas las acciones necesarias vinculadas con la adecuada implementación de la Portabilidad Numérica;
- j) Participar en los procesos relacionados con la Portabilidad Numérica a los efectos de garantizar su eficacia y la continuidad en la prestación del servicio;
- k) Aprobar el formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica, el que debe adecuarse a la reglamentación y a los principios de la Portabilidad Numérica;
- l) Tramitar los reclamos de los Clientes y los reportes del Administrador de la Base de Datos y de los Prestadores por irregularidades en relación a la Portabilidad Numérica;
- m) Sancionar las irregularidades que se cometan en el Proceso de la Portabilidad Numérica y cualquier incumplimiento de las disposiciones del presente Régimen, sus modificatorias y complementarias, en el marco del régimen de sanciones aplicable;
- n) Garantizar al Cliente Titular de Servicios Portables el efectivo ejercicio de su derecho de mantener su número geográfico o no geográfico;
- o) Aprobar planes de información y difusión de Portabilidad Numérica fija y móvil a ser ejecutado por los Prestadores.

Artículo 5°.- Alcance de la Portabilidad Numérica

La Portabilidad Numérica se implementará a nivel nacional entre los Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM), para cuya prestación se utilice numeración asignada.

Asimismo, la Portabilidad Numérica se implementará entre los Servicios de Telefonía Fija.

En ambos casos, la Portabilidad Numérica se llevará a cabo en el marco del Plan Fundamental de Numeración Nacional, dentro de una misma Área Local del Servicio de Telefonía Fija.

Artículo 6°.- Sujetos de la Portabilidad Numérica

El Cliente Titular será el sujeto de la Portabilidad Numérica y podrá iniciar el Proceso de Portabilidad Numérica en cualquier momento ante el Prestador Receptor.

Artículo 7°.- Principios de la Portabilidad Numérica

La implementación y funcionamiento de la Portabilidad Numérica deberá adecuarse a los siguientes principios:

a) Equidad: la Portabilidad Numérica se llevará a cabo bajo criterios objetivos sin ningún tipo de trato discriminatorio hacia los Clientes Titulares ni hacia los Prestadores.

b) Eficiencia: los Prestadores y el Administrador de la Base de Datos deberán hacer un uso óptimo de las redes, las bases de datos y equipos de los Prestadores interconectados.

c) Razonabilidad: las medidas que se adopten en virtud de la Portabilidad Numérica deberán adecuarse a su fin, existiendo siempre una proporción entre los costos y beneficios que causen.

d) Neutralidad tecnológica: la tecnología a utilizar no será limitante de la Portabilidad Numérica. Los Prestadores podrán elegir la opción tecnológica teniendo en cuenta que la misma sea compatible con las redes existentes, probada a nivel internacional y permita aumentar la capacidad de los servicios en el tiempo.

e) Transparencia: todo el Proceso de Portabilidad Numérica deberá ser pasible de control por parte de la Autoridad de Aplicación, que tendrá acceso a la información en los términos del presente régimen. Asimismo, el Cliente Titular tendrá acceso en todo momento a la información sobre el estado de la portación por él solicitada en ejercicio de su derecho.

f) No discriminación: los Prestadores y Clientes Titulares tendrán derecho a obtener iguales condiciones técnicas y económicas que aquéllas que se ofrezcan a otros Prestadores y Clientes Titulares que requieran facilidades o servicios similares.

g) Competencia justa: no deberán llevarse a cabo prácticas de retención del Cliente Titular una vez iniciado el Proceso de Portabilidad Numérica ni prácticas que tengan por objeto o efecto limitar, restringir, falsear o distorsionar la competencia o el acceso al mercado o que constituyan un abuso de posición dominante.

Artículo 8°. Modelo de Portabilidad Numérica

El modelo de Portabilidad Numérica será el de Base de Datos Centralizada. La Base de Datos Centralizada mantendrá actualizada la información de Números Portados periódicamente, a los efectos de que los Prestadores de Servicios Portables y aquellos que adhieran al referido sistema, mediante consultas, determinen el enrutamiento de las llamadas.

Artículo 9°.- Sistema de Portabilidad Numérica y enrutamiento

El método a emplear para determinar la identificación del Prestador Receptor será la de consultas de todas las llamadas (All Call Query), procediendo al enrutamiento posterior mediante la información obtenida por el método mencionado.

Artículo 10.- Tecnología

La tecnología a utilizar deberá ser de carácter abierto, interoperable, compatible con las redes existentes, probada a nivel internacional y deberá permitir aumentar su capacidad en el tiempo.

DEL COMITE DE PORTABILIDAD NUMERICA

Artículo 11.- Comité de Portabilidad Numérica

El Comité de Portabilidad Numérica estará integrado por dos representantes, un titular y un suplente, de cada Prestador de Servicios Portables.

Artículo 12.- Obligaciones del Comité de Portabilidad Numérica

El Comité de Portabilidad Numérica tendrá las siguientes obligaciones:

a) En los plazos que se establezcan en el Cronograma de Implementación de la Portabilidad Numérica deberá:

I. Elaborar su Reglamento de Funcionamiento Interno, en base a los lineamientos establecidos en el presente régimen;

II. Presentar ante la Autoridad de Aplicación informes mensuales sobre el cumplimiento de las metas que se dispongan en el Cronograma de Implementación de la Portabilidad Numérica y los resultados o documentos que se generen al interior del Comité de Portabilidad Numérica;

III. Definir los Procesos y Especificaciones Técnicas y Operativas de la Portabilidad Numérica, a ser aprobados por la Autoridad de Aplicación;

IV. Elaborar el correspondiente contrato a celebrar con el Pliego para la selección del Administrador de la Base de Datos Administrador de la Base de Datos, a ser aprobado por la Autoridad de Aplicación;

V. Llevar adelante el procedimiento de selección y contratación del Administrador de la Base de Datos y dar intervención a la Autoridad de Aplicación, la que se expedirá con carácter vinculante respecto a la admisibilidad de las ofertas en forma previa a la contratación;

b) Coordinar y supervisar el proceso de implementación y funcionamiento de la Portabilidad Numérica;

c) Poner en conocimiento de la Autoridad de Aplicación las irregularidades que se detecten en relación a la Portabilidad Numérica y las violaciones por parte de los Prestadores al derecho del Cliente Titular a mantener su número geográfico o no geográfico;

d) Remover por razones fundadas al Administrador de la Base de Datos, previa intervención de la Autoridad de Aplicación conforme lo previsto en el Artículo 4.

e) Adecuar los Procesos y Especificaciones Técnicas y Operativas relacionados con la implementación y la correcta aplicación de la Portabilidad Numérica, conforme lo disponga la Autoridad de Aplicación.

Artículo 13.- Consensos en el Comité de Portabilidad Numérica

En el Comité de Portabilidad Numérica cada representante tendrá derecho a expresar su opinión y proponer medidas respecto a la Portabilidad Numérica. Los acuerdos en el marco del Comité de Portabilidad Numérica deberán ser adoptados por unanimidad. En caso que no se definan las tareas encomendadas en las fechas predeterminadas en el Cronograma de Implementación de la Portabilidad Numérica, por falta de unanimidad o de actividad, la Autoridad de Aplicación resolverá estas cuestiones en forma definitiva ponderando los principios de la Portabilidad Numérica, las posiciones planteadas en el Comité de Portabilidad Numérica y el beneficio para los Clientes Titulares y sus derechos.

Artículo 14.- Procedimiento de selección del Administrador de la Base de Datos

El Comité de Portabilidad Numérica llevará adelante el procedimiento de selección del Administrador de la Base de Datos.

Los postulantes para desarrollar las funciones de Administrador de la Base de Datos deberán ser personas jurídicas independientes de los Prestadores, es decir, no podrán ser empresas controladas por ni vinculadas a ningún Prestador de acuerdo al Artículo 33 de la Ley N° 19.550. Asimismo, deberán acreditar experiencia operativa suficiente en la realización de los servicios a prestarse. Ello sin perjuicio de otros requisitos, limitantes y/o incompatibilidades que pudieran establecerse en las bases de la contratación.

Artículo 15.- Contrato del Administrador de la Base de Datos

El modelo de contrato deberá ser aprobado por la Autoridad de Aplicación.

La contratación efectiva deberá realizarse en el plazo que se establezca en el Cronograma de Implementación de la Portabilidad Numérica.

El contrato a celebrar con el Administrador de la Base de Datos deberá contener, como mínimo:

- a) Las especificaciones de todos los procesos técnicos, operativos y administrativos relacionados con la Portabilidad Numérica, así como la estructura básica de los campos y transacciones a registrar en la Base de Datos Centralizada;
- b) Las obligaciones del Administrador de la Base de Datos, enumeradas en el Artículo 16;
- c) La expresa obligación del Administrador de la Base de Datos de responder a las verificaciones y auditorías que realice la Autoridad de Aplicación sobre el funcionamiento de los procesos relacionados con la Portabilidad Numérica;
- d) Las previsiones que garanticen la neutralidad e integridad de todos los procesos relacionados con la Portabilidad Numérica;
- e) La tecnología a utilizar, que deberá cumplir con las características establecidas en el Artículo 10;
- f) Los plazos de puesta en funcionamiento del Administrador de la Base de Datos, con las etapas a seguir, sus objetivos y las fechas de finalización de cada una de ellas, que deberán adecuarse a los plazos que se establezcan en el Cronograma de Implementación de la Portabilidad Numérica que determine la Autoridad de Aplicación;
- g) El precio y forma de pago de los servicios prestados por el Administrador de la Base de Datos;
- h) El plazo de vigencia del contrato;
- i) Las causales de rescisión del contrato;
- j) Especificación del régimen sancionatorio aplicable.

DEL ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS

Artículo 16.- Obligaciones del Administrador de la Base de Datos

El Administrador de la Base de Datos está obligado a:

- a) Actuar como servidor central de la Base de Datos Centralizada a la cual accederán los Prestadores de Servicios Portables, aquellos prestadores que adhieran al sistema y la Autoridad de Aplicación;

- b) Utilizar la información contenida en la Base de Datos Centralizada en forma confidencial, garantizando su inviolabilidad, no pudiendo utilizarla para ningún otro fin que no sea el específicamente definido en las bases de la contratación y la normativa vigente;
- c) Establecer procesos de comunicación, coordinación y control para el intercambio de la información, garantizando su integridad;
- d) Desarrollar el Proceso de Portabilidad Numérica en forma eficiente;
- e) Cumplir los plazos de la Portabilidad Numérica;
- f) Constatar el cumplimiento de los contenidos del formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica y la procedencia de los rechazos;
- g) Verificar que la información contenida en la Base de Datos Centralizada esté actualizada;
- h) Contar con procesos de respaldo y recuperación de la información contenida en la Base de Datos Centralizada;
- i) Conservar la documentación y los registros de las transacciones relacionadas con la Portabilidad Numérica por un período mínimo de DOCE (12) meses;
- j) Administrar eficientemente la Base de Datos Centralizada de acuerdo a los parámetros de calidad y seguridad que se establezcan en las bases de la contratación y la normativa vigente;
- k) Contar con capacidad y tecnologías escalables;
- l) Elaborar los siguientes Informes mensuales para la Autoridad de Aplicación:
 - I. Estadísticas de desempeño (tiempo, cantidad, flujo, irregularidades, etc.) del Proceso de Portabilidad Numérica;
 - II. Pedidos de Portabilidad Numérica iniciados;
 - III. Pedidos de Portabilidad Numérica aceptados;
 - IV. Pedidos de Portabilidad Numérica aceptados fuera de plazo, con las respectivas justificaciones;
 - V. Pedidos de Portabilidad Numérica cancelados, con las justificaciones para su cancelación;
 - VI. Anormalidades en el Proceso de Portabilidad Numérica, con diagnóstico y acciones;
 - VII. Actualización de la Base de Datos Centralizada respecto a la Portabilidad Numérica;
- m) Elaborar informes semestrales para la Autoridad de Aplicación que sinteticen el funcionamiento de la Portabilidad Numérica para el período comprendido, incluyendo las estadísticas y comparaciones pertinentes;
- n) Responder a las solicitudes de información que realicen la Autoridad de Aplicación en el formato y medio que ésta defina, sin perjuicio de los informes periódicos que se presenten a esta Autoridad;
- o) Atender a los requerimientos de la Autoridad de Aplicación y del Comité de Portabilidad Numérica, en los términos establecidos en las bases de la contratación, y sujetarse a las resoluciones de la Autoridad de Aplicación;

- p) En caso de extinción contractual, transferir íntegramente la información contenida en la Base de Datos Centralizada y demás información vinculada con la Portabilidad Numérica al nuevo Administrador de la Base de Datos contratado, o entidad que lo reemplace;
- q) En caso de extinción contractual, subsistirá su obligación de prestación de servicios hasta tanto se contrate un nuevo Administrador de la Base de Datos, o entidad que lo reemplace;
- r) Prestar sus servicios procurando satisfacer el interés público y los derechos del Cliente, sujetándose a los Principios enumerados en el Artículo 7°.

Artículo 17.- Información de Numeración

El Administrador de la Base de Datos podrá solicitar a la Autoridad de Aplicación la información de rangos de numeración del Plan Fundamental de Numeración Nacional asignados, con indicación del Prestador de Servicios Portables al cual le fue inicialmente asignado el número y el tipo de servicio.

DE LOS CLIENTES TITULARES

Artículo 18.- Derechos y obligaciones de los Clientes Titulares

18.1. El Cliente Titular tendrá derecho a:

- a) Seleccionar al Prestador de Servicios Portables cuya oferta le resulte más conveniente;
- b) Obtener información sobre las condiciones en que se realizará la Portabilidad Numérica y las ofertas de servicio;
- c) Solicitar en cualquier tiempo la Portabilidad Numérica de su/s número/s, tanto geográficos como no geográficos;
- d) Que su Solicitud de Portabilidad Numérica sea aceptada, excepto que se verifique al menos una de las causales de rechazo enumeradas en el Artículo 28;
- e) Tener garantizada la privacidad de sus datos personales;
- f) Tener acceso a la información sobre el estado de su Portabilidad Numérica, a través de un medio de atención telefónica de acceso gratuito, consultas en línea y otros medios que se establezcan sin cargo y en forma no discriminatoria;
- g) Efectuar el reclamo ante el Prestador de Servicios Portables que corresponda en caso de omisiones, demoras, irregularidades, o cualquier otra cuestión relacionada con la Portabilidad Numérica;
- h) Efectuar un reclamo ante la Autoridad de Aplicación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 22;
- i) Liberación de la terminal móvil y/o equipo de Cliente Titular, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 25 d).
- j) Mantener su número, tanto geográfico como no geográfico, cuando cambie de Prestador de Servicios Portables

18.2. El Cliente Titular tendrá la obligación de:

- a) No incurrir en el ejercicio abusivo de la Portabilidad Numérica;
- b) Abonar el cargo por portación en los términos del Artículo 34, en caso de corresponder;

c) Dar cumplimiento a lo establecido en el presente régimen, sus modificatorias y complementarias.

DE LOS PRESTADORES

Artículo 19.- Obligaciones de los Prestadores

19.1. Los prestadores de Servicios Portables y aquellos que adhieran al sistema de consulta de todas las llamadas (All Call Query) estarán obligados a:

a) Contar con su propia Base de Datos Operativa o contratar el servicio de consulta a un tercero.

Será su responsabilidad:

I. Mantener actualizada la información mediante consultas a la Base de Datos Centralizada,

II. Verificar periódicamente la integridad de la información,

III. Verificar periódicamente el adecuado funcionamiento de las interfaces para el intercambio de la información con la Base de Datos Centralizada,

IV. Contar con procesos de respaldo y recuperación de la información;

b) Verificar el correcto funcionamiento de las interfaces con el Administrador de la Base de Datos;

c) Denunciar ante la Autoridad de Aplicación las irregularidades que se detecten en relación a la Portabilidad Numérica;

d) Dar cumplimiento a lo establecido en el presente régimen, sus modificatorias y complementarias. Los Operadores Independientes definidos en el Decreto 264/98 quedan exceptuados de la obligación de actuar como Prestadores Receptores en su área histórica de prestación.

19.2. Adicionalmente, los Prestadores de Servicios Portables estarán obligados a:

a) Asegurar al Cliente Titular el derecho a la Portabilidad Numérica de forma no discriminatoria y de mantener su número, tanto geográfico como no geográfico, cuando cambie de Prestador de Servicios Portables;

b) Informar al Cliente Titular las condiciones de Portabilidad Numérica, en especial:

I. Condiciones de la oferta de servicio,

II. El cargo a pagar por la portación, en caso de corresponder,

III. Plazo de activación del nuevo plan de servicio vinculado al Número Portado,

IV. Condiciones de interrupción del servicio,

V. Condiciones de rescisión contractual;

c) Tener disponible el formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica en centros de atención al Cliente Titular y en su sitio web, en el que además deberá incluirse información clara, fácilmente identificable, suficiente y precisa sobre el derecho de acceder a la Portabilidad Numérica.

d) Establecer mecanismos que garanticen la recepción de la información y documentos enunciados en el Artículo 24.2 c) y que permitan verificar la correspondencia entre ambos;

e) Disponer de un medio de atención telefónica de acceso gratuito y consultas en línea para que el Cliente Titular pueda acceder al estado en que se encuentra su Proceso de Portabilidad Numérica. Se podrán establecer otros medios sin cargo y en forma no discriminatoria;

f) Suministrar la totalidad de la información que pudiera corresponder al Administrador de la Base de Datos;

g) Cumplir los plazos establecidos en el Proceso de la Portabilidad Numérica;

h) Garantizar la continuidad y calidad de la prestación del servicio de telecomunicaciones durante el Proceso de Portabilidad Numérica;

i) Presentar los informes que sean requeridos por la Autoridad de Aplicación, cuando ésta lo considere pertinente;

j) El Prestador Receptor deberá:

I. Iniciar el Proceso de Portabilidad Numérica por expresa solicitud del Cliente Titular, previa verificación de que la solicitud cumpla con los requisitos exigidos por la normativa aplicable y que el PIN se encuentre vigente.

II. Verificar la correspondencia de los datos contenidos en el formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica presentado y la documentación que debe acompañar el Cliente Titular;

III. Transferir al Administrador de la Base de Datos la información contenida en el formulario de Solicitud del Cliente Titular que solicite la Portabilidad Numérica, de acuerdo a las Especificaciones Técnicas y Operativas;

IV. Informar al Cliente Titular el estado de su portación en forma gratuita;

V. Ante la baja del servicio de un Número Portado, comunicar al Administrador de la Base de Datos la baja del número en su red, el que será devuelto al Prestador de Servicios Portables al que se le asignó originariamente.

Artículo 20.- Derechos de los Prestadores

Los Prestadores tendrán derecho a contratar servicios con terceros para el cumplimiento de alguna de las obligaciones nacidas del presente régimen, manteniendo su responsabilidad frente a los demás Prestadores, el Administrador de la Base de Datos, los Clientes Titulares, la Autoridad de Aplicación y otras autoridades competentes por su debido cumplimiento, en los términos del Artículo 19.

Artículo 21.- Contrataciones con terceros

Los Prestadores de Servicios Portables y aquellos que adhieran al sistema de consulta de todas las llamadas (All Call Query) podrán contratar con terceros la administración de redes y plataformas de red.

Asimismo, podrán optar entre realizar la consulta de sus propias Bases de Datos Operativas o contratar el servicio de otro Prestador. Los precios de este último tipo de contratación no podrán ser un obstáculo para el acceso a la Base de Datos Centralizada ni para la libre competencia; debiendo establecerse conforme a criterios de no discriminación y orientación a costos.

RECLAMOS Y SANCIONES

Artículo 22.- Reclamos.

El Cliente Titular podrá efectuar reclamos vinculados con omisiones, demoras, irregularidades o cualquier

otra cuestión relacionada con la Portabilidad Numérica ante el Prestador de Servicios Portables correspondiente, en el plazo de SESENTA (60) días corridos contados a partir de que se produce el hecho que origina el reclamo. Este deberá responderle dentro de los TRES (3) días hábiles de presentado el reclamo, brindándole información adecuada y veraz.

El Cliente Titular que no hubiere recibido respuesta a su reclamo en el plazo establecido a tal efecto o que habiéndola recibido no se encontrare satisfecho, podrá presentar reclamo ante la Autoridad de Aplicación, la que resolverá en sede administrativa.

Asimismo, la Autoridad de Aplicación podrá solicitar al Prestador de Servicios Portables toda la información que posea sobre un reclamo iniciado por un Cliente Titular; en caso en que dicho prestador no la remita, se resolverá el reclamo con la información provista por el reclamante, sin perjuicio de las sanciones que resulten aplicables.

No se podrá suspender el servicio o dar de baja a un número que se encuentre cursando un reclamo respecto a la Portabilidad Numérica.

Artículo 23.- Sanciones

23.1. Los incumplimientos al presente régimen serán sancionados de conformidad con lo previsto en el régimen de sanciones vigente.

23.2. Asimismo, los Prestadores de Servicios Portables y aquellos que adhieran al sistema de consulta de todas las llamadas (All Call Query) serán pasibles de sanción en los siguientes casos:

- a) Falta o error de enrutamiento de llamadas;
- b) No actualización de la Base de Datos Operativa;
- c) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente régimen, sus modificatorias y complementarias.

23.3. Adicionalmente, los Prestadores de Servicios Portables serán pasibles de sanción en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento injustificado en los plazos, omisiones, demoras o irregularidades relacionadas con la Portabilidad Numérica;
- b) Ejercicio de acciones tendientes a restringir o condicionar el derecho a la Portabilidad Numérica;
- c) Ejercicio de prácticas comerciales destinadas a engañar o inducir a error al Cliente;
- d) Realización de una portación sin consentimiento del Cliente Titular.
- e) Incumplimiento de los planes de información y difusión sobre Portabilidad Numérica que defina la Autoridad de Aplicación conforme al Artículo 4° inciso o).

23.4. El Administrador de la Base de Datos será pasible de sanción en los siguientes casos:

a) Validación de:

- I. Solicitudes de Portabilidad Numérica que no cumplan con los contenidos establecidos en el Artículo 24.2 c);
- II. Rechazos de Solicitudes de Portabilidad Numérica que no cumplan con lo establecido en el Artículo 28;

- b) Incumplimiento injustificado de los plazos de la Portabilidad Numérica;
- c) No actualización de la Base de Datos Centralizada;
- d) Favorecer o privilegiar a un Prestador de Servicios Portables y aquellos que adhieran al sistema de Consulta de Todas las Llamadas (All Call Query) respecto de otro;
- e) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente régimen, sus modificatorias y complementarias.

PROCESOS Y ESPECIFICACIONES TECNICAS Y OPERATIVAS

Artículo 24.- Procesos y Especificaciones Técnicas y Operativas

24.1. Los Prestadores de Servicios Portables y aquellos que adhieran al sistema de consulta de todas las llamadas (All Call Query) se sujetarán a las Especificaciones Técnicas y Operativas relacionadas con:

- a) Procedimientos para la coordinación y comunicación entre los Prestadores y el Administrador de la Base de Datos, y entre éste y la Autoridad de Aplicación;
- b) Información de señalización y enrutamiento a los efectos de la Portabilidad Numérica para los sistemas establecidos en los Artículos 8° y 9°;
- c) Tratamiento de errores en el enrutamiento de las llamadas;
- d) Hardware y software a utilizar por el Administrador de la Base de Datos con sus respectivas interfaces;

24.2. Adicionalmente, los Prestadores de Servicios Portables se sujetarán a las Especificaciones Técnicas y Operativas relacionadas con la implementación y la correcta aplicación de la Portabilidad Numérica, las que deberán abarcar los siguientes aspectos:

- a) Proceso de Portabilidad Numérica;
- b) Soluciones para las comunicaciones y mensajes entre Prestadores y Clientes Titulares durante el Proceso de Portabilidad Numérica, que deberán incluir, según corresponda, información sobre la cancelación, el rechazo o la fecha de ejecución de la portabilidad;
- c) Forma y contenido del formulario electrónico de Solicitud de Portabilidad Numérica, que deberá garantizar los principios de no discriminación y transparencia, ser impreso en las oficinas comerciales del Prestador Receptor y estar suscripto por el Cliente Titular.

Sólo se podrá requerir:

- 1) los datos del solicitante de la Portabilidad Numérica y del número o de los números a portar; y
- 2) como documentación complementaria, una fotocopia de su documento de identidad y, para las personas jurídicas, una fotocopia del poder que habilite a la persona que se presente a contratar en su nombre.

PROCESO DE PORTABILIDAD NUMERICA

Artículo 25.- Disposiciones Generales del Proceso de Portabilidad Numérica

El detalle del Proceso de la Portabilidad Numérica será especificado por el Comité de Portabilidad Numérica, teniendo en consideración las siguientes disposiciones generales:

- a) El Proceso de Portabilidad Numérica será iniciado por la solicitud expresa del Cliente Titular al

Prestador Receptor. La Solicitud de Portabilidad Numérica deberá contener la totalidad de los campos requeridos y documentación complementaria de acuerdo a lo establecido en el apartado 24.2 del artículo 24;

b) El Prestador Receptor, previo al envío de la solicitud al Administrador de la Base de Datos, deberá verificar que ésta cumpla con los requisitos exigidos por la normativa aplicable, que la documentación adjunta sea legible y que el PIN se encuentre vigente. La validez del PIN deberá ser de 5 (CINCO) días hábiles o hasta que el proceso de Portabilidad Numérica se inicie, lo que ocurra primero;

c) La Portabilidad Numérica no eximirá al Cliente Titular ni al Prestador Donante de cumplir con sus obligaciones contractuales. El Cliente Titular deberá cancelar o acordar un plan de pago para las deudas provenientes de la utilización del servicio y sus intereses punitivos, de corresponder. Esto no debe suponer una barrera artificial para la Portabilidad Numérica que impida o retrase su ejecución, si el Cliente Titular ha realizado reclamos pendientes de resolución en sede administrativa o judicial.

d) Una vez abonado el cargo total del equipo terminal, el Cliente Titular tendrá derecho a que se proceda a su liberación;

e) Una vez iniciado el Proceso de Portabilidad Numérica, el Prestador Donante no podrá realizar prácticas de retención del Cliente Titular que lo hubiere solicitado;

f) El Prestador Receptor y el Prestador Donante deberán coordinarse para evitar que durante el Proceso de Portabilidad Numérica, el Cliente se quede sin servicio por un tiempo mayor al establecido en el Artículo 32;

g) El Cliente Titular podrá portar su número cuantas veces quiera según sus necesidades y conveniencia. No se podrán establecer plazos mínimos de permanencia con el Prestador Receptor mayores a TREINTA (30) días contados a partir de que el número está efectivamente portado.

h) No se podrá suspender el servicio o dar de baja a un número que se encuentre en Proceso de Portabilidad Numérica o que curse un reclamo respecto a la Portabilidad Numérica.

Artículo 26.- Contratos vigentes.

Los contratos celebrados entre el Cliente Titular y el Prestador Donante no podrán ser un obstáculo, condicionante o impedimento alguno para el proceso de la Portabilidad Numérica, ello sin perjuicio de lo establecido en el inciso c) del Artículo 25.

Artículo 27.- Portabilidad Múltiple

El Cliente Titular, titular de una relación contractual que acoge la prestación de Servicios Portables a través de varios números, podrá portarlos a través de una sola solicitud, siempre que presente la documentación que acredite su titularidad o poder suficiente para contratar en nombre de la persona jurídica.

Artículo 28.- Causales de rechazo

El Prestador Donante podrá rechazar la Solicitud de Portabilidad Numérica sólo si se verifica alguna de las siguientes causales:

a) Los datos contenidos en la Solicitud de Portabilidad Numérica son incorrectos o incompletos;

b) El número a portar es inexistente o no asignado;

c) Se encuentra en proceso otra Solicitud de Portabilidad Numérica para el mismo número.

El Prestador Receptor podrá rechazar la Solicitud de Portabilidad Numérica sólo si no presta servicios en el área de que se trate o si no se encuadra en los términos de los Procesos y Especificaciones Técnicas y

Operativas de la Portabilidad Numérica aprobados por la Autoridad de Aplicación.

Artículo 29.- Cancelación del Proceso de Portabilidad Numérica

El Cliente Titular tendrá derecho a solicitar la cancelación de su Solicitud de Portabilidad Numérica sin abonar cargo alguno. Este requerimiento deberá ser efectuado ante el Prestador Receptor en el plazo que se determine en las Especificaciones Técnicas y Operativas, en forma previa a la comunicación al Prestador Donante del Proceso de Portabilidad Numérica en trámite. El Prestador Receptor deberá comunicar la cancelación al Administrador de la Base de Datos, el cual finalizará el Proceso de Portabilidad Numérica.

Artículo 30.- Reversión del Proceso de Portabilidad Numérica

Si se verifica que se realizó una portación sin el consentimiento del Cliente Titular, se deberá revertir el Proceso de Portabilidad Numérica en un tiempo menor o igual al establecido en el Artículo 31 y de conformidad con lo que se determine en las Especificaciones Técnicas y Operativas. No se podrá cobrar cargo alguno al Cliente Titular por este concepto. La Autoridad de Aplicación aplicará la sanción correspondiente.

Artículo 31.- Plazos del Proceso de Portabilidad Numérica

En el caso de los Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM) el Proceso de Portabilidad Numérica no podrá tener una duración mayor a UN (1) día hábil, contado a partir de la recepción de la Solicitud por el Administrador de la Base de Datos.

Tratándose de Servicio de Telefonía Fija, este proceso no podrá durar más de CINCO (5) días hábiles, contados también a partir de la recepción de la Solicitud por el Administrador de la Base de Datos.

La Autoridad de Aplicación podrá abreviar estos plazos en base a la experiencia adquirida en la práctica del Proceso de Portabilidad Numérica y a los avances tecnológicos.

Artículo 32.- Interrupción del servicio de telecomunicaciones en el Proceso de Portabilidad Numérica

El período sin servicio no podrá exceder las TRES (3) horas. La Autoridad de Aplicación podrá abreviar el plazo en base a la experiencia adquirida en la práctica del Proceso de Portabilidad Numérica y a los avances tecnológicos.

El período sin servicio deberá programarse en los horarios con menor tráfico de la red.

INVERSIONES Y COSTOS

Artículo 33.- Inversiones y costos

Las inversiones y costos correspondientes a la implementación y operatoria del Administrador de la Base de Datos deberán ser soportados por los Prestadores de Servicios Portables, quienes definirán la forma de distribuirlos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 13.

En las bases de la contratación se definirán la forma de financiamiento de la implementación y funcionamiento del Administrador de la Base de Datos y los esquemas de compensación por la operatoria del Administrador de la Base de Datos, estableciéndose cargos fijos o transaccionales por diversos conceptos, tales como: Portabilidad Numérica realizada, Portabilidad Numérica rechazada, rechazo no procedente, cancelación del Proceso de Portabilidad Numérica, reversión del Proceso de Portabilidad Numérica, consulta a la Base de Datos Centralizada.

Las inversiones y costos en que incurran los Prestadores de Servicios Portables y aquellos que adhieran al sistema de consulta de todas las llamadas (All Call Query) para adaptar sus redes a los fines de la

Portabilidad Numérica, los costos adicionales en materia de señalización para enrutar las llamadas y los costos de la Base de Datos Operativa deberán ser asumidos por cada uno de ellos. No se podrá establecer ningún cargo a los Clientes Titulares bajo estos conceptos.

Artículo 34.- Cargos a Clientes Titulares

Se podrá cobrar al Cliente Titular hasta un máximo de CIEN (100) PTF por cada portación realizada.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR, o=MINISTERIO DE MODERNIZACION,
ou=SECRETARIA DE MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT 30715117564
Date: 2018.02.07 19:33:48 -03'00'

Hector Maria Huici
Secretario
Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Ministerio de Modernización

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA -
GDE
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR,
o=MINISTERIO DE MODERNIZACION, ou=SECRETARIA DE
MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT
30715117564
Date: 2018.02.07 19:33:48 -03'00'