“NORMATIVA DE PORTABILIDAD NUMÉRICA PARA EL SERVICIO MÓVIL”

ACUERDO ADMINISTRATIVO N°. 002-2026, aprobado el 28 de septiembre de 2026

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 177 del 29 de septiembre de 2026

ACUERDO ADMINISTRATIVO NÚMERO 002-2026 “NORMATIVA DE PORTABILIDAD NUMÉRICA PARA EL SERVICIO MÓVIL”

La suscrita Directora General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en uso de sus atribuciones y facultades que le confieren los artículos 3 incisos b) y e), artículo 7 inciso h) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)” publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 137 del doce de junio del año mil novecientos ochenta y dos, y su Reforma contenida en la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 117 del treinta de junio del año dos mil veintitrés; artículo 12, numeral 3.1, artículo 13, numeral 9 del Decreto Ejecutivo Número 128-2004 “REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE TELCOR”, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 238 del siete de diciembre del año dos mil cuatro; artículos 1,2 y 3 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 204 del seis de noviembre del año dos mil veinticuatro; y el Acuerdo Presidencial Número 53-2020, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 101 del cuatro de junio del año dos mil veinte.

CONSIDERANDO:

I

Que el artículo 103 de la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA, establece como un derecho inalienable del pueblo, el acceso a los servicios básicos, entre estos los servicios de comunicación, siendo obligación del Estado promover, administrar en lo que corresponda y regular la prestación de tales servicios a la población. Asimismo, establece de manera particular que el acceso al servicio de Internet es un derecho para todos los nicaragüenses, y por tanto el Estado promoverá el acceso a este servicio, debiendo tutelar y proteger los derechos de los Usuarios.

II

Que de conformidad con las disposiciones de la Ley Número 1223, LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES, el Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), es la Autoridad Reguladora competente

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

para regular, planificar, supervisar y fiscalizar el mercado de las telecomunicaciones, con el objetivo de promover la competencia y proteger los derechos de los Usuarios.

III

Que es un derecho fundamental de los Usuarios elegir y/o cambiar hacia el Operador del Servicio de Telefonía Móvil de su preferencia, conservando su número telefónico, en un entorno de mercado que garantice la competencia efectiva. La Portabilidad Numérica Móvil es un mecanismo esencial que asegura dicho derecho, eliminando una de las principales barreras para la libre movilidad de los Usuarios y además responde a la necesidad de garantizar el acceso universal a servicios de telecomunicaciones competitivos y eficientes, incentivando una mejor atención al Usuario, innovación de la oferta de planes, la reducción de precios y mejora continua de la calidad de los servicios en beneficio directo de la población.

IV

Que la Portabilidad Numérica es un instrumento reconocido internacionalmente por organismos como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que contribuye a la reducción de barreras de entrada para nuevos Operadores, lo que lleva al desarrollo de mercados de telecomunicaciones más competitivos y eficientes.

V

Que la implementación técnica de la Portabilidad Numérica Móvil requiere de la definición de un procedimiento ágil, seguro, claro y transparente y debidamente coordinado entre los Operadores obligados, para que regule el intercambio de información entre los mismos y la Entidad Especializada en la Administración de la Base de Datos Centralizada de Portabilidad Numérica, así como los plazos y requisitos para garantizar un proceso de portación rápido y gratuito, sin generar inconvenientes o interrupciones del servicio móvil.

VI

Que es fundamental garantizar que el proceso de Portabilidad Numérica Móvil respete en todo momento las disposiciones sobre protección de datos personales, y que los Usuarios cuenten con mecanismos adecuados para conocer el uso que se hará de su información.

VII

Que el proceso de Portabilidad Numérica Móvil debe ser claro, fácilmente accesible para los Usuarios, y su uso debe ser ágil, transparente y seguro, regido por plazos razonables, de manera que los Usuarios no se vean perjudicados por demoras innecesarias o interrupciones en su servicio.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

VIII

Que corresponde a TELCOR, como Autoridad Reguladora del sector de telecomunicaciones, supervisar el cumplimiento de las disposiciones de esta Normativa y aplicar las sanciones correspondientes a los Operadores que incumplan con las condiciones establecidas para la Portabilidad Numérica Móvil o cualquier otra conducta contraria a los principios de buena fe.

POR TANTO,

Esta Autoridad Reguladora

ACUERDA:

PRIMERO: Aprobar y emitir la **"NORMATIVA DE PORTABILIDAD NUMÉRICA PARA EL SERVICIO MOVIL",** la cual se inserta a continuación y pasa a formar parte integral del presente Acuerdo Administrativo.

NORMATIVA DE PORTABILIDAD NUMÉRICA PARA EL SERVICIO MÓVIL

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO
OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, PRINCIPIOS Y DEFINICIONES

Artículo 1.- Objeto.
La presente Normativa tiene por objeto establecer las condiciones, requisitos, procedimientos y gobernanza para la implementación y funcionamiento de la Portabilidad Numérica para el Servicio Móvil, garantizando el derecho de los Usuarios a conservar su número telefónico al cambiar de Operador, así como la continuidad e interoperabilidad de todos los servicios asociados a dicho recurso numérico. Asimismo, esta Normativa establece las obligaciones de los Operadores y los derechos de los Usuarios a fin de garantizar una gestión y administración eficaz que optimice el uso del recurso público de numeración y fomente la competencia en el sector.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.
Están sujetos a las disposiciones contenidas en la presente Normativa los siguientes:

a) Los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que prestan el servicio móvil.

b) Los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que prestan el servicio de telefonía fija en lo pertinente, a las obligaciones de enrutamiento,

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

señalización, bases de datos y calidad que esta Normativa les impone en su condición de redes originadoras de tráfico con destino a redes móviles.

c) La Administradora de la Base de Datos Central (ABDC), en lo relativo a las obligaciones de operación, administración de la BDCPN, niveles de servicio, neutralidad, seguridad de la información y supervisión que esta Normativa y sus instrumentos complementarios le imponen.

d) Los Usuarios del servicio de telefonía móvil, en cuanto al ejercicio de sus derechos y cumplimiento de los requisitos de procedimiento.

Le corresponde al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), como Autoridad Reguladora, la aplicación de la presente Normativa.

Artículo 3.- Principios rectores.
Sin perjuicio de los principios señalados en la Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, se establecen los siguientes:

1. Celeridad: Las actuaciones dentro del proceso de Portabilidad Numérica deben ser ágiles, evitando retardaciones o dilaciones indebidas, ilegales e innecesarias que vulneren los derechos de los Usuarios.

2. Continuidad del servicio: Los Operadores y la ABDC deben garantizar que la implementación y operación de la Portabilidad Numérica no interrumpa, degrade ni afecte la prestación continua y la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

3. Eficacia: Los Operadores de Servicios de telefonía móvil y los involucrados que intervienen en los procesos y subprocesos de la Portabilidad Numérica deben poner el máximo esfuerzo a fin de asegurar que todas las acciones necesarias se hacen de la mejor manera posible, de tal forma que contribuyan a maximizar el nivel de portaciones con éxito.

4. Facilidad de utilización del servicio: El diseño y configuración del Sistema de Portabilidad Numérica debe facilitar al Usuario la portación de su número.

5. Gratuidad: Todas las portaciones de números móviles son gratuitas para los Usuarios.

6. Libre elección y portabilidad: Los Usuarios tendrán el derecho a escoger el Operador de su preferencia y a trasladarse entre Operadores, conservando su número móvil.

7. Neutralidad e independencia del administrador: La ABDC actuará con absoluta imparcialidad, independencia técnica, operativa y financiera respecto de los Operadores, garantizando la equidad y transparencia en la gestión del sistema.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

8. No discriminación: Los Operadores aplicarán condiciones técnicas, operativas, comerciales y tarifarias idénticas a las comunicaciones dirigidas a números portados y no portados, absteniéndose de cualquier práctica restrictiva o trato diferencial.

9. Seguridad, privacidad y circulación restringida de la información: Toda la información y datos personales de los Usuarios que se generen, almacenen o transmitan en el marco de la Portabilidad Numérica son reservados y de uso específico, por tanto, debe ser protegida y custodiada bajo los más estrictos esquemas de seguridad y privacidad.

10. Transparencia: Toda la información relativa a las condiciones, requisitos, procedimientos, indicadores de desempeño y causales de rechazo del proceso de portabilidad debe ser clara, accesible y verificable para los Usuarios y TELCOR.

Artículo 4.- Definiciones.
Sin perjuicio de las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, para efectos de la presente Normativa se entenderá por:

Administradora de la Base de Datos Centralizada (ABDC): Es la empresa o Entidad jurídica independiente, contratada conjuntamente por los Operadores previa selección bajo la supervisión de TELCOR, responsable de implementar, administrar, operar y mantener la Base de Datos Centralizada de Portabilidad Numérica (BDCPN) y la plataforma de sincronización.

Base de Datos Central de la Portabilidad Numérica (BDCPN): Es la base de datos centralizada administrada por la ABDC que contiene y mantiene el registro oficial, inmutable y actualizado de la totalidad de las operaciones de portabilidad, así como la información necesaria y actualizada para el enrutamiento adecuado de los números portados.

Base de Datos Local (BDL): Es la base de datos mantenida por cada Operador en formato electrónico, que contiene detalles de todos los números móviles portados incluyendo su historial de transferencias relacionadas a la portabilidad. Esta base de datos se actualiza periódicamente desde la ABDC y se utiliza para enrutar llamadas a números portados dentro de su propia red y evitar tráfico innecesario a la BDCPN.

Brecha de Seguridad: Todo incidente que ocasione, de forma accidental o ilícita, la destrucción, pérdida, alteración, divulgación o el acceso no autorizado a los datos tratados en el Sistema de Portabilidad Numérica.

Conciliación de Bases de Datos: Proceso automatizado de comparación y verificación de registros de información entre la Base de Datos Centralizada de Portabilidad Numérica (BDCPN) administrada por la ABDC y las Bases de Datos

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

Locales (BDL) de cada Operador, con el fin de identificar, reportar y corregir discrepancias o inconsistencias en los datos de enrutamiento y estado de los números telefónicos.

Código de Portabilidad Numérica para Enrutamiento (CPNE): Es un número de cuatro (4) dígitos, asignado por TELCOR a cada Operador para identificar sus respectivas redes, y que sirve como prefijo de salida al número de la parte llamada para indicar qué red atiende el número llamado. Este código representa la información de enrutamiento que debe ser transportada por los protocolos de señalización para asegurar el fácil enrutamiento de las llamadas realizadas hacia números portados.

Código de Validación de Portabilidad (CVP): Clave dinámica de seguridad, única, alfanumérica y de un solo uso, emitida por la plataforma de la ABDC y enviada por SMS al terminal del Usuario para validar su identidad e intención de portar la línea.

Código de Validación de Portabilidad Máster (CVP Máster): Código único generado por la ABDC para una solicitud de Portación Múltiple, cuya validación acredita la voluntad de portación de la totalidad de los números integrados en el lote correspondiente, sin necesidad de generar códigos individuales por cada número del grupo.

Comité Directivo de Portabilidad Numérica (CDPN): Órgano colegiado de coordinación técnica e institucional conformado por representantes de los Operadores creado por TELCOR, responsable de dirigir la implementación y de dar seguimiento a la operación del Sistema de Portabilidad Numérica.

Consultar Todas las Llamadas, All-Call-Query (ACQ): Es un método para enrutar una llamada hacia el Número Portado, donde el Operador cuya red origina la llamada realiza una consulta a la BDCPN quien le devuelve el CPNE asociado al número marcado. De este modo el Operador establece una conexión directamente hacia el OR, utilizando el CPNE correspondiente.

Documento Base de Contratación (DBC): Es el documento normativo que contiene los Términos de Referencia y condiciones para el procedimiento de Invitación Cerrada con Adjudicación Directa Supervisada de la ABDC. Incluye, entre otros la descripción del servicio, los requisitos técnicos, las condiciones de contratación, plazos pertinentes y el modelo de contrato.

Formulario de Solicitud de Portabilidad (FSP): Plantilla desarrollada por los Operadores mediante la cual el Usuario, o la persona debidamente autorizada por él, solicita la portación de su(s) número(s) telefónico(s) móvil(es) al OR.

Hoja de Ruta: Es un documento estratégico y operativo que funciona como marco de referencia para la implementación de la Portabilidad Numérica Móvil por parte de los Operadores, y establece de forma estructurada y cronológica las fases, actividades,

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

responsables, plazos, entregables y criterios de aceptación. La Hoja de Ruta es base para la preparación del Plan Maestro Detallado del Proyecto para implementar y poner en funcionamiento el Sistema de Portabilidad Numérica Móvil.

Identidad de la Línea Llamante (CLI, Calling Line Identity): Parámetro de señalización que transporta el número de la línea que origina una comunicación y que debe conservarse inalterado a lo largo de todo el trayecto, incluidas las comunicaciones dirigidas a números portados y las sometidas a redireccionamiento.

Identidad Internacional del Equipo Móvil (IMEI): Código numérico que identifica de forma única a un equipo terminal móvil, con independencia del número telefónico que utilice y del módulo SIM que tenga insertado o aprovisionado.

Interfaz de Programación de Aplicaciones (API): Conjunto documentado de definiciones, protocolos y funciones que permite la comunicación e integración automatizada entre la plataforma de la ABDC y los sistemas de los Operadores.

Manual de Especificaciones Técnicas (MET): Documento normativo e ingenieril de carácter vinculante para los Operadores, provisto en exclusiva por la ABDC y aprobado por TELCOR, que establece la arquitectura de red, los protocolos de comunicación API, los formatos de intercambio de datos (JSON/XML), los esquemas de enrutamiento directo ACQ y los estándares de ciberseguridad que deben implementar obligatoriamente los Operadores para garantizar la interoperabilidad del sistema.

Mensaje Inicial de Direccionamiento (MID): Es el primer mensaje de señalización SS7 enviado a la red por el dispositivo que llama, con el objetivo principal de establecer una conexión entre dicho aparato y la red, permitiendo el flujo de las comunicaciones de voz o datos.

Mensaje Secundario de Direccionamiento (MSD): Es un mensaje de señalización SS7 que transporta más números de marcación después de que se haya enviado el mensaje de direccionamiento inicial.

Módulo de Identificación de Suscriptor (SIM): Formato de tarjeta física o de perfil descargable embebido en el equipo terminal (SIM embebida o eSIM), que almacena el número de teléfono, la identidad del Usuario en la red y las claves de acceso al servicio, y que lo identifica al originar o recibir comunicaciones.

Niveles de Servicio (SLA, Service Level Agreement): Parámetros objetivos y medibles de disponibilidad, tiempo de respuesta, capacidad y recuperación que la ABDC y los Operadores están obligados a cumplir conforme a esta Normativa y al contrato de prestación de servicios.

Número Nacional Significativo (N(S)N): Número telefónico móvil de ocho (8) dígitos

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

que identifica de forma única a una línea dentro del plan nacional de numeración, excluidos el código de país y cualquier prefijo de enrutamiento.

Número Portado: Número telefónico móvil que, habiendo sido asignado originalmente por la Autoridad Reguladora a un Operador, se encuentra activado en la red de un Operador distinto como resultado de un proceso de portabilidad concluido.

Operador: Todo Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones sujeto a esta Normativa, comprendiendo al Operador Móvil y al Operador Fijo.

Operador Asignatario Original: Operador a quien TELCOR asignó originalmente la serie o bloque de numeración conforme al Plan Nacional de Numeración.

Operador Fijo: Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que presta el servicio de telefonía fija, en su condición de red originadora de tráfico interconectada con las redes móviles.

Operador Móvil: Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que presta el Servicio Móvil al público, ya sea mediante red de acceso propia (Operador de Red) o bajo modalidades de reventa o virtualización de red (Operador Móvil Virtual - OMV).

Operador Donante (OD): Es el Operador en el cual se encuentra registrado y activado el número telefónico cuya portación se solicita, como resultado del proceso de Portabilidad Numérica.

Operador Receptor (OR): Es el Operador hacia el cual un determinado número previamente activado por otro Operador es portado, con fines de su registro y activación, esto es, corresponde al Operador que recibe el número, como resultado del proceso de Portabilidad Numérica.

Período de Congelamiento (Freezing Period): Plazo durante el cual, como consecuencia del ejercicio del derecho de reversión, la plataforma de la ABDC rechaza de oficio toda nueva solicitud de portación del número.

Período de Reversión (Cooling-off period): Período de tiempo que dispone el Usuario que ha solicitado la portación de su número para cambiar su decisión y cancelar dicha solicitud, volviendo con el OD.

Período de Permanencia Mínima (Onward Porting Period): Es el plazo de tiempo mínimo y obligatorio, contado a partir de la fecha de finalización del Período de reversión (Cooling-off period), durante el cual un Usuario debe permanecer activo con su OR actual antes de quedar habilitado para solicitar un nuevo proceso de portabilidad hacia otro Operador.

Plan Maestro Detallado del Proyecto: Es el instrumento operativo de carácter

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

vinculante, que complementa la estrategia macro de implantación mediante la planificación táctica de las fases de ingeniería. Este documento define con precisión de días calendario el cronograma de ejecución, la matriz de responsabilidades de los actores (RACI), las especificaciones de las interfaces (API), los niveles de servicio técnicos (SLA), los planes de contingencia y los protocolos obligatorios de reversión técnica (rollback) ante incidentes lógicos u operativos entre otros.

Portabilidad Numérica: Derecho de todo Usuario a conservar su mismo número telefónico, al cambiarse voluntariamente de un Operador de donde se le activó dicho número hacia otro Operador. La Portabilidad Numérica será simple cuando se trate de un único número y será múltiple cuando la portación involucre dos o más números.

Portación Múltiple: El proceso de portabilidad que comprende dos (2) o más números pertenecientes a un mismo titular o cuenta, tramitado mediante un único FSP y respaldado por un CVP Máster.

Portación Simple: El proceso de portabilidad que comprende un (1) único número telefónico móvil.

Pospago: Modalidad de prestación de servicio que requiere al Usuario la suscripción de un contrato con el Operador y la obligación de pago por los Servicios Móviles de manera posterior a la utilización de los mismos y de acuerdo al ciclo de facturación establecido.

Prepago: Modalidad de prestación del servicio donde la relación comercial entre el Operador y el Usuario no requiere la suscripción de contrato y el pago por los Servicios Móviles se realiza de manera anticipada a la utilización de los mismos.

Protocolo de transferencia: Es el mecanismo mediante el cual la ABDC actual transfiere toda la información contenida en la BDCPN, así como la documentación vinculada a la Portabilidad Numérica bajo su resguardo hacia un nuevo ABDC que lo reemplace.

Reglas Comerciales y Operativas (RCO): Documento que contiene el conjunto de especificaciones, procedimientos, criterios operativos y flujos de interacción administrativa y comercial que rigen las relaciones entre los Operadores, la ABDC y los Usuarios finales durante el proceso de portabilidad numérica. Incluye el detalle paso a paso del procedimiento de portación, la gestión de solicitudes, la validación de identidad y mecanismos de autenticación (como el CVP), los temporizadores de respuesta, las causales de rechazo operativas, así como los mecanismos de atención al Usuario y resolución de incidencias comerciales.

Reversión de la portación: Proceso mediante el cual un número portado retorna a la red del OD, sea a solicitud del Usuario dentro del Período de reversión, sea por orden de la Autoridad Reguladora en los supuestos de portación no consentida.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

Reversión técnica (rollback): Conjunto de procedimientos mediante los cuales, ante un incidente producido durante la Ventana de Cambio, las redes y las bases de datos involucradas se restituyen al estado inmediatamente anterior al inicio de la ejecución.

Servicio Móvil: Servicio Público de Telecomunicaciones que permite la comunicación convergente de voz, mensajería corta SMS/MMS, transmisión de datos y servicios asociados, entre terminales móviles o entre estos y redes fijas o de otras tecnologías, mediante el uso del Espectro Radioeléctrico o sobre arquitecturas de red físicas o virtualizadas, utilizando para la identificación del Usuario la numeración asignada bajo el Plan Nacional de Recursos Públicos de Numeración.

Sincronización: Proceso técnico automatizado mediante el cual la BDL de cada Operador recibe e integra las actualizaciones (en tiempo real o por lotes) generadas por la BDCPN, garantizando la uniformidad y exactitud de las tablas de enrutamiento en toda la red nacional.

Sistema de Portabilidad Numérica: Sistema compuesto del soporte lógico, tecnológico y administrativo, incluyendo elementos de red, bases de datos, procesos, subprocesos y flujos de trabajo requeridos para la implementación y funcionamiento efectivo de la Portabilidad Numérica.

Sistema de Señalización 7 (SS7): Es un estándar de protocolo internacional para telecomunicaciones definido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, que define los procedimientos y protocolos para la configuración, enrutamiento y control necesarios que son utilizados por los elementos de las redes telefónicas para el establecimiento de las llamadas con fines de intercambio de información.

Sistemas de soporte al negocio y a la operación (BSS/ OSS/CRM): Plataformas informáticas de los Operadores destinadas a la gestión comercial, la facturación y la atención al cliente y al aprovisionamiento, la configuración y la gestión técnica de la red.

Titular de la línea: Persona natural o jurídica a cuyo nombre se encuentra registrada la línea móvil ante el Operador.

Usuario: Persona natural o jurídica que mediante un equipo terminal hace uso autorizado de los servicios telefónicos móviles, independientemente de si mantiene o no una relación contractual de suscripción con un Operador.

Ventana de Cambio: Período determinado durante el cual los Operadores y la ABDC efectúan las configuraciones técnicas en los elementos de red, la actualización de las BDL y la BDCPN, el cotejo de registros y la activación/ desactivación del servicio al Usuario Portado, ejecutado prioritariamente en horarios de menor tráfico telefónico para minimizar la afectación del servicio.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

TÍTULO II
PROCEDIMIENTO Y ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

CAPÍTULO I
PROCEDIMIENTO GENERAL DE PORTACIÓN

Artículo 5.- Procedimiento de Portación y Reglas Comerciales y Operativas.
El detalle paso a paso del procedimiento operativo, los flujos de mensajería, la gestión del CVP, la atención de reclamos y los plazos máximos de respuesta entre Operadores serán desarrollados en el RCO. Dicho documento será elaborado por el CDPN y requerirá la aprobación previa y expresa de TELCOR.

Artículo 6.- Manual de Especificaciones Técnicas y Plazo de Entrega.
El MET provisto por el CDPN, con asistencia técnica de la ABDC, y aprobado previamente por TELCOR, regirá, entre otros aspectos técnicos, los siguientes:

a) Intercambio de tramas de datos, formatos JSON/ XML y disponibilidad de API transaccionales.

b) Entornos virtuales de simulación y pruebas de interoperabilidad.

c) Esquemas de enrutamiento directo ACQ y señalización nacional e internacional.

d) Los formatos, interfaces y tiempos máximos de latencia para la Sincronización en tiempo real entre la BDCPN y las BDL.

e) La estructura de datos, periodicidad y procedimiento automatizado para la Conciliación de Bases de Datos.

f) Las especificaciones operativas de la Ventana de Cambio y los protocolos de reversión *(rollback)* en caso de fallas.

El ABDC estará obligado a entregar oportunamente el borrador completo del MET a los Operadores a efecto de consensuar y presentar para aprobación de TELCOR dentro del plazo máximo fijado en la Hoja de Ruta oficial y conforme lo establecido en el contrato que suscriban las partes.

Los Operadores están obligados a adecuar sus plataformas locales BSS/OSS/CRM a su propia costa, siguiendo los parámetros dictados en el MET.

Artículo 7.- Pruebas, marcha blanca y entrada en operación comercial.
Previo al inicio de la operación comercial, la ABDC y los Operadores ejecutarán obligatoriamente, conforme al Plan Maestro Detallado del Proyecto:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

i. Pruebas unitarias en los entornos virtuales individuales;

ii. Pruebas de interoperabilidad extremo a extremo entre todas las redes, incluidos enrutamiento ACQ, sincronización, conciliación, reversión técnica y flujos de mensajería del CVP; y

iii. Una marcha blanca con portaciones reales de volumen controlado, de duración no menor a quince (15) días de operación.

Los resultados serán consignados en un protocolo de pruebas suscrito por la ABDC y por cada Operador, y presentados a TELCOR con el informe de criterios de aceptación cumplidos.

Artículo 8.- Campañas Informativas y Prohibición de Promoción Anticipada. La entrada en operación comercial de la Portabilidad Numérica Móvil será declarada por TELCOR mediante Resolución Administrativa, previa verificación del protocolo de pruebas y del cumplimiento de los criterios de aceptación de la Hoja de Ruta.

Ningún Operador podrá iniciar campañas de captación comercial ni promociones vinculadas a la portabilidad con anterioridad a la fecha declarada en dicha Resolución. Se exceptúan de esta prohibición las campañas de carácter estrictamente educativo e informativo que los Operadores ejecuten para orientar a la población sobre sus derechos, requisitos y procedimientos de portación. TELCOR supervisará el cumplimiento de esta disposición.

CAPÍTULO II
REQUISITOS Y ASPECTOS PROCEDIMENTALES

Artículo 9.- Requisitos para iniciar el proceso de Portabilidad Numérica. Para iniciar el proceso de Portabilidad Numérica, el Usuario solicitante deberá cumplir de forma obligatoria con los siguientes requisitos ante el OR:

a) Presentación y suscripción del FSP: El solicitante de Portabilidad Numérica deberá llenar y suscribir el FSP oficial aprobado por TELCOR, en formato físico o digital, a través de canales presenciales, remotos o medios electrónicos con mecanismo efectivo de autenticación. El FSP debe mostrar el CVP vigente que haya recibido de la ABDC.

b) Acreditación de Titularidad: La acreditación de titularidad se realizará íntegramente ante el OR, quien verificará la identidad del solicitante conforme a los documentos señalados en este artículo y registrara los datos en el FSP.

Tratándose de líneas en modalidad prepago, independientemente de que cuenten o no con registro previo de titularidad ante el OD, la coincidencia de titularidad se acreditará mediante la validación de la posesión física de la terminal a través del CVP

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

enviado por SMS, complementada con la verificación documental de identidad practicada por el OR, quien registrará la titularidad del Usuario. La portación en prepago se efectuará en la BDCPN con la identidad verificada por el OR, quedando desvinculada de cualquier discrepancia con la titularidad previa en el OD.

c) Documentación de Identificación de personas naturales:

1. Para personas nacionales se deberá presentar el documento original y entregar una copia legible, o captura digital en canales remotos, de la Cédula de Identidad de ciudadano nicaragüense vigente.

2. En el caso de personas extranjeras se deberá presentar el documento original y entregar una copia legible del pasaporte vigente o cédula de residencia emitida por la autoridad migratoria nacional competente.

d) Documentación Legal para personas jurídicas: El solicitante deberá presentar la Escritura Pública donde se acrediten las facultades de representación, cédula RUC de la entidad, y cédula de identidad del representante legal o apoderado legal debidamente acreditado, cumpliendo con los mismos estándares de verificación de la documentación legal que el OR exige habitualmente para la contratación de servicios corporativos.

Toda la documentación e información presentada por el solicitante debe ser completa, legible, veraz y congruente con los datos ingresados en el FSP. El OR será responsable de validar la autenticidad de los documentos y de conservar perpetuamente el expediente digitalizado de la solicitud, el cual podrá ser requerido por TELCOR en cualquier momento para labores de inspección, fiscalización o atención de reclamos de los Usuarios.

En ningún caso podrá exigirse al Usuario que realice trámite, presencial o remoto, ante el OD como condición previa para iniciar, continuar o completar el proceso de portabilidad. El Usuario podrá actuar por medio de apoderado con poder especial otorgado ante notario público. Tratándose de personas jurídicas, el trámite será ejecutado por el representante legal o apoderado debidamente acreditado.

Artículo 10.- Solicitud del CVP al ABDC.
El procedimiento de portabilidad numérica podrá iniciarse a solicitud del Usuario titular de la línea, bajo cualquiera de las siguientes modalidades:

a) Modalidad Directa: El Usuario podrá solicitar el CVP a través de los canales habilitados siguientes:

i. Vía SMS: Enviando un SMS gratuito desde su terminal móvil al código corto 7678 con la palabra PORTAR.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

ii. Vía Web o App Oficial de la ABDC: Mediante la solicitud en las plataformas digitales oficiales, en cuyo caso la plataforma de la ABDC despachará de forma automatizada e inmediata el CVP mediante mensaje de texto SMS al terminal móvil correspondiente.

b) Modalidad Asistida: Con el fin de agilizar la atención presencial o remota, el OR, a petición del Usuario presente en el punto de atención, podrá solicitar la generación del CVP ante la plataforma de la ABDC desde su propia interfaz. En este caso, el CVP será enviado por la ABDC única y exclusivamente al terminal móvil del Usuario mediante SMS por razones de seguridad y validación de posesión física.

Tratándose de solicitudes de Portación Múltiple, la ABDC generará un único CVP Máster por cada lote. Dicho código será enviado vía SMS al número móvil de contacto del Representante Legal o Administrador de la Cuenta Corporativa, previa verificación documental de sus facultades y registro de dicho número por el OR ante la plataforma de la ABDC.

En todos los casos, la entrega del CVP se realizará única y exclusivamente mediante mensaje SMS enviado al terminal móvil correspondiente.

En el MET y en las RCO se definirán las configuraciones, tiempos de entrega, mecanismos API para portales, y demás aspectos vinculados al proceso de solicitud y recepción del CVP.

Artículo 11.- Plazo de Generación, Entrega y Caducidad del CVP.
La ABDC deberá garantizar que el envío al Usuario del SMS que contiene el CVP se realice en un tiempo máximo de diez (10) minutos, contados a partir de la recepción de la solicitud.

El CVP tendrá una vigencia improrrogable de veinticuatro (24) horas contadas a partir de su emisión. Transcurrido dicho plazo sin que el CVP haya sido ingresado por el OR en la plataforma de la ABDC, el código caducará automáticamente, liberando el número de la condición de solicitud concurrente y habilitando al Usuario para solicitar un nuevo CVP de forma inmediata si aún desea portar su número.

Artículo 12.- Verificación de la legitimidad del Usuario por la ABDC.
El proceso de verificación de legitimidad e idoneidad de la solicitud de portación por parte de la ABDC se ejecutará de forma automatizada en dos (2) fases consecutivas:

1. Fase de Autenticación de Posesión (Emisión del CVP):

Tras la recepción de la solicitud enviada por el Usuario al código corto 7678 o por el OR en modalidad asistida, la ABDC procederá a la generación y envío del CVP. En esta etapa preliminar, la ABDC únicamente verificará en tiempo real:

a) Que el número o números a portar son válidos y pertenecen a la red del OD.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

b) Que la línea se encuentre activa en el OD. Tratándose de líneas en modalidad pospago que se encuentren bajo suspensión unidireccional por falta de pago, la línea se considerará activa únicamente a los efectos de recibir el SMS que contiene el CVP.

c) Que no exista una solicitud de portabilidad concurrente en trámite para el mismo número.

2. Fase de Validación de Criterios de Elegibilidad: Una vez que la ABDC reciba el FSP de parte del OR, ejecutará de forma automática las comprobaciones de procedencia, verificando:

a) Que el código IMEI del terminal no se encuentre reportado como robado, hurtado o extraviado en la Base de Datos Centralizada de IMEI.

b) La inexistencia de órdenes o medidas cautelares o prohibiciones por autoridad competente, debidamente notificadas a la ABDC que restrinjan la movilidad o uso de la línea.

c) El cumplimiento del Período de Permanencia Mínima (Onward Porting Period) de noventa (90) días calendario contados desde la última portación efectiva.

d) Que el número móvil no esté asociado a un procedimiento de fraude o suplantación de identidad debidamente notificado, ni vinculado a un procedimiento judicial, a una orden prohibitiva o restrictiva, o asociado con fraude o actividad ilegal.

Si como resultado de las verificaciones y comprobaciones anteriores efectuadas por la ABDC se determina el incumplimiento de alguna de ellas, se tendrá como causal objetiva de rechazo de la solicitud de portabilidad, lo cual será notificado de inmediato al Usuario y al OR indicando el código de error correspondiente a través de un mensaje de texto SMS o por otro medio efectivo.

El ABDC y los Operadores limitarán las causales de rechazo de las solicitudes de portabilidad única y exclusivamente a las contempladas en las RCO aprobadas por TELCOR. Toda notificación de rechazo infundada, o bien, fundada en una causal no contemplada será nula de pleno derecho, pudiendo TELCOR ordenar la ejecución de oficio de la portación sin perjuicio de las sanciones aplicables.

Artículo 13.- Verificación de la solicitud por parte del OR.
Previo al envío de la solicitud formal de portación al ABDC, el OR será responsable de verificar que se cumplan las siguientes condiciones:

a) La recepción y vigencia del CVP presentado por el Usuario, corroborando la coincidencia exacta del código ingresado en el FSP.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

b) La debida identificación del Usuario solicitante y la correcta suscripción del FSP.

c) Que la documentación indicada como requisito comercial y/o legal por el OR esté completa.

d) El servicio asociado a la línea móvil corresponde a las modalidades de prestación contempladas dentro del alcance de esta Normativa.

Verificados dichos requisitos, el OR remitirá electrónicamente la solicitud al ABDC para la ejecución de la Fase de Validación de criterios de verificación de la legitimidad señalada en el *artículo 12 "Verificación de la legitimidad del Usuario por la ABDC"* de esta Normativa. El OR deberá mantener bajo su resguardo copia de toda la documentación facilitada por el Usuario durante al menos doce (12) meses a partir de su recepción.

CAPÍTULO III
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA PORTABILIDAD

Artículo 14.- Formulario de Solicitud de Portabilidad.
Los Operadores deberán elaborar el FSP necesario para dar inicio al proceso de portación, el cual deberá ser

presentado a TELCOR, quien lo aprobará en un plazo de diez (10) días hábiles a partir de su presentación, o podrá requerir su modificación cuando fuere pertinente. Cualquier modificación posterior a su aprobación, deberá seguir el mismo procedimiento.

El FSP debe incluir información relevante para efecto de comprobación de la solicitud de portación. Los campos de información que deben incluir son al menos los siguientes:

a) Fecha y hora de presentación de la solicitud ante el OR.
b) Número o código cronológico de la solicitud.
c) Tipo de Usuario (Persona natural o Jurídica).
d) Nombre o razón social del Usuario.
e) Cédula, Pasaporte o RUC según el tipo de Usuario.
f) Nombre del representante legal o de la persona con poder de representación.
g) Nombre comercial o razón social del OD con el que se tiene activado el número o los números a portar.
h) Servicios con los que se tiene activado el o los números a portar.
i) Nombre comercial o razón social del OR destinatario de la solicitud de portación numérica.
j) Detalle de los números a portar con sus respectivos CVP.
k) Dirección domiciliar y código postal del Usuario.
l) Datos para contactar al Usuario (teléfono y correo electrónico).

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

m) Plan móvil y modalidad del OR a la que aplica el Usuario.
n) Detalle de los documentos que se adjuntan.
o) Datos de contacto del OR (teléfono y correo electrónico).
p) Espacio para la firma del solicitante.

Artículo 15.- Desistimiento o Cancelación de la Solicitud de Portación.
El Usuario podrá desistir de su solicitud de portabilidad ante el OR, de forma gratuita, hasta las diecisiete horas (17:00) del día de operación en que la solicitud fue ingresada, hora que constituye el límite de corte (cut- off time) del lote diario. El OR está obligado a tramitar el desistimiento presentado dentro de dicho plazo y a comunicarlo al ABDC de forma inmediata para la suspensión del proceso y la liberación de la numeración.

Ingresada la orden de portación a la Ventana de Cambio posterior al corte, la portación no podrá ser cancelada ni modificada. La restitución del servicio al OD sólo procederá mediante el mecanismo de reversión del artículo 22 *"Derecho de arrepentimiento y Período de Reversión de la portación "* de la presente Normativa.

Las RCO desarrollarán los mecanismos de autenticación del Usuario para prevenir desistimientos fraudulentos y los flujos de mensajería entre el OR y la ABDC.

Artículo 16.- Plazo máximo para la Portación Simple.
El proceso de Portación Simple se ejecutará en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas. Este plazo se medirá a partir de las cinco horas (05:00 horas) del día hábil posterior a la recepción formal de la solicitud del Usuario por parte del OR.

El tratamiento de las solicitudes en general incluyendo los casos de solicitudes introducidas fuera de horario o en días no hábiles, la hora de corte diario para el lote de ejecución, la continuidad técnica, la ejecución técnica, así como Sincronización y Conciliación de Bases de Datos será detallado en las RCO.

Artículo 17.- Plazos máximos para la Portación Múltiple.
Para las solicitudes de portación de un grupo o lotes de números telefónicos pertenecientes a un mismo titular, los Operadores y la ABDC deberán observar los siguientes plazos máximos para la ejecución efectiva del proceso, contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud validada:

i. De 2 a 10 números, hasta un máximo de dos (2) días hábiles.
ii. De 11 a 20 números, hasta un máximo de cuatro (4) días hábiles.
iii. De 21 a 50 números, hasta un máximo de ocho (8) días hábiles.
iv. De 51 a 100 números, hasta un máximo de doce (12) días hábiles.
v. Más de 100 números, hasta un máximo de quince (15) días hábiles.

En este caso de solicitudes de Portación Múltiple, el Usuario deberá presentar un único FSP que contenga el anexo o listado detallado de la totalidad de los números

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

objeto de la portación, respaldado por el CVP Máster emitido conforme lo establecido en el artículo 10 *“Solicitud del CVP al ABDC”* de esta Normativa.

Las solicitudes de Portación Múltiple se procesarán bajo el principio de atomicidad por línea (line-by-line atomic Processing). Aquellos números del lote que cumplan la totalidad de los requisitos se portarán exitosamente dentro de los plazos establecidos, mientras que las líneas que incurran en alguna causal objetiva de rechazo serán excluidas e informadas individualmente con su correspondiente código de error al OR y al Usuario, sin que esto invalide ni detenga el proceso de portación de las líneas válidas del mismo lote.

Los plazos indicados en este artículo constituyen límites regulatorios máximos referenciales. Sin perjuicio de lo anterior, el OR y el OD, en coordinación con la ABDC, podrán acordar la ejecución acelerada de la portación en plazos menores, o coordinar con el Usuario una ejecución por fases cuando la complejidad técnica de la red del cliente así lo requiera.

La ejecución efectiva de la portación masiva de líneas deberá coordinarse para ser realizada preferentemente dentro de la Ventana de Cambio, minimizando la afectación a las actividades del Usuario. El OR deberá informar al Usuario del calendario de activación de cada número, garantizando que el proceso sea determinista y no acarree ninguna incertidumbre al solicitante.

Artículo 18.- Ejecución de la Portabilidad y Ventana de Cambio.
La portación de números se ejecutará técnicamente dentro de la Ventana de Cambio establecida, la cual comprenderá el horario entre las 00:00 y las 05:00 horas del día fijado para la portación.

Durante la Ventana de Cambio se ejecutará en secuencia estricta:

1. El cierre del lote diario de solicitudes aprobadas por parte de la ABDC.

2. La deshabilitación técnica del servicio en la red del OD y la habilitación en la red del OR.

3. La actualización y difusión mediante interfaces API transaccionales e intercambios automatizados de lotes de sincronización de las tablas de enrutamiento desde la BDCPN hacia todas las BDL.

4. La ejecución del proceso automatizado de Cotejo o Conciliación de Bases de Datos al cierre de la ventana.

La interrupción total del servicio al Usuario durante la Ventana de Cambio no podrá exceder de sesenta (60) minutos por número portado. Los Operadores y la ABDC orientarán el diseño de sus sistemas para que la interrupción efectiva no supere los

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

treinta (30) minutos. Durante el Período de Estabilización de tres (3) meses señalado en el artículo 76 *“Período de Estabilización y Ventana Transitoria ”*, el límite máximo será de ciento veinte (120) minutos.

Los Operadores y la ABDC procurarán en todo momento, incluida la ejecución técnica dentro de la Ventana de Cambio, el acceso ininterrumpido del Usuario a los servicios de emergencia y su correcta localización de origen. Ninguna configuración de enrutamiento o señalización podrá degradar, demorar o suspender dicho acceso.

Artículo 19.- Reversión técnica por incidente en la Ventana de Cambio.
Si durante la Ventana de Cambio se produjera un incidente que impida completar la portación de uno o más números, la ABDC declarará el incidente y ordenará la reversión técnica al estado anterior, que los Operadores ejecutarán antes del cierre de la ventana. En ningún caso un número podrá permanecer inactivo en ambas redes al cierre de la ventana.

El ABDC notificará el incidente a TELCOR y a los Operadores involucrados dentro de las dos (2) horas siguientes al cierre de la ventana, con indicación de los números afectados y de la causa.

El OR informará al Usuario afectado antes de las diez horas (10:00) del mismo día, sin costo, indicando la nueva fecha de ejecución. La solicitud conservará su prelación y no requerirá un nuevo CVP ni un nuevo FSP.

El MET desarrollará los criterios técnicos de declaración de incidente y los procedimientos de reversión.

Artículo 20.- Tratamiento de saldos prepago y créditos no consumidos.
La portabilidad del recurso numérico no implicará la transferencia automática de saldos, recargas, bonos o créditos entre las plataformas de los Operadores. El Usuario Prepago conservará el derecho de consumir el saldo disponible en su cuenta hasta el momento previo a la ejecución de la Ventana de Cambio, sin responsabilidad alguna para el OR o la ABDC.

El OR incluirá en el FSP una leyenda clara mediante la cual el Usuario declara haber sido informado de la no transferencia de saldos remanentes. El OD mantendrá habilitados sus canales habituales para que el Usuario pueda consultar su saldo disponible antes de la portación.

Artículo 21.- Portabilidad en planes pospago.
En los casos de números bajo la modalidad pospago, la portabilidad conlleva ineludiblemente la rescisión del contrato relativo al número o números portados desde el OD y, en caso de que el Usuario opte por la misma modalidad con el OR implicará la celebración del respectivo contrato con el nuevo Operador.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

En los casos que el servicio de telefonía móvil sea parte de un paquete de servicios contratados, esta condición no será impedimento para que el Usuario ejerza su derecho de portar el número vinculado al servicio telefónico móvil.

La portación de un número únicamente implica la cancelación del servicio asociado a dicho número. Cuando el Usuario desee cancelar todos los servicios incluidos en un paquete, deberá ponerse en contacto con su Operador para solicitar su cancelación respectiva.

Artículo 22.- Derecho de arrepentimiento y Período de Reversión de la portación (Cooling-off period).
El Usuario que haya completado un proceso de portabilidad de uno o varios números hacia un OR podrá ejercer el derecho de arrepentirse y revertir la portación dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la habilitación efectiva del servicio.

El ejercicio de este derecho implicará la reversión técnica de la portación y el retorno del número al OD original, sin penalidades de reconexión ni cargos de cancelación anticipada sobre el servicio de comunicaciones, independientemente de la modalidad de servicio contratada.

No obstante, no se elimina la obligación de pago de los cargos generados por el uso efectivo del servicio en ese período ni la responsabilidad por saldos pendientes sobre equipos terminales adquiridos, los cuales mantendrán su exigibilidad por parte del OR mediante los mecanismos de cobro ordinarios autorizados por la legislación vigente, sin que la falta de pago inmediato de dichos saldos de los equipos terminales pueda obstaculizar o diferir la ejecución de la reversión técnica de la línea.

Artículo 23.- Portación no consentida, reversión de oficio y plazo de compensación.
El Usuario cuyo número haya sido portado sin su consentimiento podrá denunciarlo ante su Operador o directamente ante TELCOR. Recibida la denuncia, el OR deberá acreditar, en un plazo máximo de dos (2) días de operación, el FSP suscrito, la documentación de identidad y el registro de validación del CVP correspondiente.

De no acreditarse fehacientemente el consentimiento, TELCOR ordenará la reversión de oficio de la portación, que la ABDC y los Operadores ejecutarán en la Ventana de Cambio inmediata siguiente, restituyendo al Usuario a su Operador de origen en las mismas condiciones contractuales y tarifarias que tenía, sin costo alguno y sin que le sean aplicables los períodos de inmovilidad de los artículos 22, 24 y 27 de la presente Normativa.

El OR responsable compensará al Usuario con el equivalente a treinta (30) días del cargo del plan afectado, o su equivalente en saldo tratándose de prepago, sin perjuicio de la sanción administrativa y de las acciones que correspondan al Usuario. La compensación se aplicará de oficio y no requerirá reclamo adicional, debiendo ser

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

entregada o acreditada efectivamente al Usuario por el OR infractor en un plazo no mayor a quince (15) días calendario contados a partir de la notificación de la Resolución Administrativa de TELCOR, de forma independientemente del retorno de la línea a la red del OD.

El ABDC llevará registro de las reversiones de oficio y las reportará mensualmente a TELCOR, desagregadas por OR.

En las RCO deberán establecer los flujos de comunicación entre Operadores para la restauración de planes tarifarios previos.

Artículo 24.- Período de Congelamiento tras la Reversión (Freezing Period).
En caso de que el Usuario ejerza el derecho de arrepentimiento previsto en el artículo 22 *"Derecho de arrepentimiento y período de reversión de la portación"* y retorne a su OD original, el número entrará en un Período de Congelamiento automático de sesenta (60) días calendario en la plataforma de la ABDC contados a partir de la finalización del período de reversión.

Durante la vigencia de este período, que sumado al período de arrepentimiento completa un plazo total de noventa (90) días calendario, la plataforma de la ABDC rechazará de oficio cualquier nueva solicitud de portación del número. El Usuario deberá permanecer con su OD original hasta el vencimiento de este plazo, evitando con ello prácticas de portaciones cíclicas o uso fraudulento de la reversión.

Artículo 25.- Procedimiento de reversión de la portación.
Para ejercer el derecho de arrepentimiento, el Usuario deberá informar a su Operador actual (OR) de su intención de revertir la portación de su número hacia su anterior Operador (OD), reversión que tendrá lugar una vez finalizado el período de reversión (Cooling-off period). Para tal efecto, se deberá proceder conforme lo establecido en el artículo 5 *"Procedimiento de Portación y Reglas Comerciales y Operativas"* de la presente Normativa.

Artículo 26.- Prohibición de recuperación de Usuario (Winback).
El OD tiene estrictamente prohibido realizar acciones de recuperación, retención, fidelización o reconquista comercial (Winback) respecto del Usuario, desde el momento en que la ABDC le notifique la solicitud de portación y hasta el vencimiento del Período de Reversión previsto en el Artículo 22 de la presente Normativa.

La prohibición alcanza las comunicaciones realizadas por cualquier canal o medio (llamadas telefónicas, mensajes de texto SMS, correo electrónico, mensajería instantánea, notificaciones en aplicaciones móviles o visitas presenciales) y comprende las ejecutadas por terceros que actúen por cuenta o en representación del Operador, incluidos centros de contacto (call centers), distribuidores, agentes, aliados comerciales y agencias de mercadeo. La actuación de cualquier tercero se imputará directamente al Operador que lo contrata.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

El OR tiene prohibido, en los mismos términos y durante el Período de Reversión, condicionar, dificultar, obstaculizar o desincentivar el libre ejercicio del derecho de reversión del Usuario.

Queda igualmente prohibido a los Operadores registrar, analizar, segmentar, comercializar o emplear con cualquier fin comercial o publicitario la información relativa a solicitudes de CVP, al tráfico o mensajes cursados hacia o desde el código corto 7678, o a solicitudes de portación en trámite.

El ABDC y los Operadores implementarán los controles técnicos necesarios que impidan dicho uso elusivo, cuyo correcto funcionamiento será auditado por TELCOR.

Comprobada la infracción, TELCOR aplicará las sanciones correspondientes y podrá ordenar la ejecución de oficio de la portación indebidamente frustrada, sin costo para el Usuario y sin aplicación de inmovilidad.

Se exceptúan de la prohibición las comunicaciones estrictamente necesarias para la ejecución técnica del proceso de portación; las relativas a la administración, soporte o facturación de otros servicios contratados no sujetos a portación, sin que puedan emplearse como canal para ofertas sobre el servicio móvil; y las gestiones de cobranza sobre facturas vencidas, atención de fallas y notificaciones legales preexistentes.

Artículo 27.- Período de Permanencia Mínima (Onward Porting Period).
Vencido el Período de Reversión de treinta (30) días calendario sin que el Usuario haya ejercido el derecho de arrepentimiento, éste deberá cumplir con un Período de Permanencia Mínima en el OR de noventa (90) días calendario adicionales *(Onward Porting Period).*

Durante la vigencia del Período de Permanencia Mínima (Onward Porting Period), la plataforma de la ABDC validará de forma automatizada y rechazará de oficio cualquier nueva solicitud de portación hacia otro Operador. Se exceptúan únicamente aquellos casos de Usuarios que reporten fallas graves y reiteradas en la calidad del servicio prestado por el OR o falta de cobertura no informada al momento de la contratación, comprobadas por TELCOR, en cuyo caso esta Autoridad Reguladora resolverá y autorizará mediante Resolución Administrativa la portación anticipada.

Artículo 28.- Independencia de deudas y garantía de continuidad del servicio.
La existencia de saldos pendientes, deudas contractuales o cláusulas de permanencia mínima no constituye causal de rechazo de una solicitud de portación, reversión o retorno, ni podrá invocarse para condicionarla, demorarla o dificultarla.

La portación del número no generará a cargo del Usuario penalidad, cargo por terminación anticipada ni indemnización alguna derivada de cláusulas de permanencia

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

asociadas a la prestación del servicio. Subsisten únicamente las obligaciones de pago por servicios efectivamente prestados y los saldos pendientes por financiamiento de equipos terminales, los cuales mantendrán su exigibilidad y podrán ser cobrados por el OD o el OR por las vías comerciales o legales ordinarias, sin que la gestión de cobro obstaculice o difiera la portabilidad.

Si en cualquiera de estos escenarios el Usuario no cumple con las políticas de evaluación de riesgo crediticio del OR para acceder a un plan pospago, dicho Operador estará obligado a garantizar el derecho a la portabilidad habilitando la línea de inmediato bajo la modalidad de prepago, salvo manifestación expresa en contrario por parte del Usuario.

Artículo 29.- Recuperación del Número Portado inactivo.
Los números telefónicos móviles que hayan sido portados a otro Operador, serán recuperados por el Operador Asignatario Original en los siguientes casos:

a) El Número Portado ha sido dado de baja y se encuentra desactivado por terminación de la relación contractual con el Usuario (Modalidad Pospago).

b) El Número Portado ha estado inactivo, sin generar cualquier tipo de tráfico entrante ni saliente por un plazo de ciento ochenta (180) días calendario (Modalidad prepago).

En ningún caso el OR deberá reactivarlo a otro Usuario, y está obligado a notificar a TELCOR y al ABDC del estatus de número inactivo en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la ocurrencia de los numerales a) o b).

El ABDC, a su vez, deberá informar por un medio efectivo al Operador Asignatario Original de dicho número, con relación a la recuperación del Número Portado para la actualización de sus bases de datos. El procedimiento de automatización detallado para implementación de esta disposición estará establecido en el MET.

Artículo 30.- Generación de archivos de sincronización y Niveles de Servicio.
El ABDC generará diariamente de forma automatizada los archivos de sincronización para las Bases de Datos Locales, incorporando un valor de verificación de integridad cifrado (hash SHA-256) que permita auditar la autenticidad del archivo publicado. La plataforma central y los Operadores deberán cumplir con los siguientes niveles de servicio técnicos indispensables:

i. Disponibilidad de la plataforma central y sus API: no inferior al 99.9% en cómputo mensual, excluyendo ventanas de mantenimiento aprobadas.

ii. Tiempo de respuesta: consultas de enrutamiento e interfaces transaccionales dentro de los umbrales fijados por el MET, medidos en el percentil 95.

iii. Envío de SMS con CVP: entrega dentro de los diez (10) minutos posteriores a la

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

solicitud en al menos el 98% de los casos mensuales.

iv. Objetivos de Recuperación: RTO no superior a cuatro (4) horas y RPO no superior a quince (15) minutos, con sitio alterno geográficamente distante.

v. Ventanas de mantenimiento: programadas fuera de la Ventana de Cambio (00:00 - 05:00), con preaviso mínimo de cinco (5) días de operación a TELCOR y los Operadores, y un máximo de cuatro (4) horas acumuladas al mes.

Los Operadores deberán definir en el Contrato de servicio que suscriban con la ABDC las penalidades pecuniarias ligadas al incumplimiento de estos indicadores (SLA). Asimismo, en el MET establecerán el formato y método de cálculo del hash SHA-256 y protocolos de comunicación API.

TÍTULO III
OBLIGACIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DE LOS OPERADORES Y la ABDC

CAPÍTULO I
OBLIGACIONES GENERALES

Artículo 31.- Obligaciones generales a Operadores Móviles.
Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil están sujetos al cumplimiento de las disposiciones siguientes:

a) Realizar las adecuaciones técnicas, de señalización y de sistemas informáticos en sus redes para garantizar la interoperabilidad con la BDCPN de la ABDC, asegurando la implementación efectiva del mecanismo de enrutamiento de llamadas basado en ACQ.

b) Garantizar mecanismos de conectividad segura y cifrada, mediante mecanismos tales como túneles VPN IPsec, TLS/SSL o enlaces dedicados, redundantes y de alta disponibilidad para la conexión en línea permanente con la BDCPN, a efecto de mantener sincronizada su respectiva BDL.

c) Proporcionar al ABDC, sin costo alguno, el espacio físico debidamente acondicionado (energía respaldada, climatización y seguridad) en sus instalaciones para la ubicación de los nodos o equipos de enlace necesarios, conforme a los requerimientos de la ABDC.

d) Solicitar ante TELCOR la asignación de los CPNE necesarios para la correcta señalización y conmutación de tráfico entre redes.

e) Coordinar operativamente con la ABDC y demás Operadores la ejecución del proceso de portación, asegurando que los tiempos de conmutación de red y la ventana

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

de interrupción del servicio (cut-over) no excedan los plazos máximos establecidos en esta Normativa.

f) Habilitar en sus redes el código corto 7678 (PORT) y asegurar el libre enrutamiento, libre de costo para el Usuario, de los mensajes de texto (SMS) dirigidos u originados por la ABDC para la generación y entrega del CVP.

g) Poner a disposición del público en su sitio web y en sus centros de atención presencial y telefónica, la información clara y completa sobre el proceso de portabilidad, requisitos, cartillas informativas y el texto de la presente Normativa.

h) Informar a sus Usuarios sobre el procedimiento de portabilidad, los requisitos, plazos y documentos que deben presentar para solicitar la portabilidad, el tiempo estimado en que ésta se llevará a cabo, así como, en caso de que el Usuario lo solicite, el estado en que se encuentra su solicitud.

i) Mantener disponible la atención de solicitudes de portación durante el horario de atención comercial, asegurando la recepción de trámites de lunes a sábado hasta el horario de corte fijado en el Artículo 16 *"Plazo máximo para la portación simple", de la presente Normativa.*

j) Permitir la Portación Múltiple dentro de una misma solicitud de portación por parte de un Usuario.

k) Brindar el acompañamiento necesario que requiera el Usuario respecto a la Portabilidad Numérica, durante todo el procedimiento de la portación de su número.

l) Coordinar con la ABDC y demás Operadores la atención y solución oportuna de incidencias técnicas, reclamos o portaciones complejas.

m) Limitar la comprobación y validación de las solicitudes únicamente a los requisitos y causales de rechazo expresamente contemplados en esta Normativa, absteniéndose de imponer trabas administrativas adicionales.

n) Garantizar la confidencialidad de la información en todos los procesos de portación y garantizar la privacidad de los datos personales suministrados por el Usuario al momento de realizar una solicitud de portación.

o) Implementar en sus medios las campañas informativas y de difusión diseñadas por el CDPN para el lanzamiento público del Sistema de Portabilidad Numérica.

p) Suscribir conjuntamente un único contrato con la ABDC derivado del proceso de Selección por Invitación Cerrada.

q) Garantizar el principio de no discriminación, asegurando que la calidad, desempeño

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

y tarifas aplicadas a las llamadas y servicios hacia números portados sean idénticas a las de los números no portados.

r) Realizar diariamente, al finalizar la Ventana de Cambio y en los plazos fijados por TELCOR, el proceso automatizado de Conciliación entre su BDL y la BDCPN administrada por la ABDC, corrigiendo de forma inmediata cualquier inconsistencia o descalce detectado en las tablas de enrutamiento conforme lo dispuesto en el artículo 42 "*Actualización, Sincronización y Conciliación de la BDL "* de la presente Normativa.

Los Operadores móviles deben notificar al ABDC y proceder a la devolución de los números portados cuya condición de servicio haya sido cancelada o cuyo contrato haya finalizado formalmente sin transferir a otro Usuario, a fin de iniciar el proceso de retorno del número al Operador Asignatario Original conforme el procedimiento establecido en las Reglas Comerciales y Operativas.

Artículo 32.- Obligación de los Operadores de Telefonía fija.
Los Operadores del Servicio de Telefonía Fija, en su condición de redes originadoras de tráfico e interconectadas con las redes de Telefonía Móvil, están sujetos al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

a) Realizar las adecuaciones técnicas en sus centrales telefónicas de conmutación y sistemas de señalización para implementar de forma obligatoria el mecanismo de consulta ACQ para todo el tráfico originado en su red con destino a las redes móviles.

b) Disponer, operar y mantener su propia BDL de Portabilidad Numérica, garantizando su conexión permanente y sincronización en tiempo real con la BDCPN gestionada por la ABDC.

c) Consultar su BDL de manera previa al enrutamiento de cada llamada dirigida a redes móviles, a fin de determinar si el número de destino ha sido portado y obtener el CPNE correspondiente.

d) Enrutar las llamadas hacia números móviles portados directamente a la red del OR correspondiente, utilizando el CPNE obtenido en la consulta a la BDL en los encabezados de señalización aplicables.

e) Garantizar a su propio costo los enlaces de transmisión dedicados y redundantes para la interconexión en línea de su BDL con la BDCPN de la ABDC, así como suscribir los acuerdos contractuales o técnicos aplicables con la ABDC para el acceso a la base de datos.

f) Procesar e integrar en su BDL las actualizaciones transmitidas por la ABDC de forma continua y en tiempo real, evitando desincronizaciones que originen enrutamientos erróneos o retardos en el establecimiento de las llamadas.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

g) Garantizar que las llamadas originadas en su red con destino a números móviles portados se completen con los mismos parámetros de calidad, tiempos de establecimiento de llamada (post-dial delay) y tarifas que las aplicadas a números no portados.

h)Mantener la estricta confidencialidad de los archivos y datos de portabilidad a los que tengan acceso, quedando expresamente prohibida su redistribución, comercialización o cesión a terceros no autorizados, so pena de las sanciones administrativas correspondientes.

Artículo 33.- Obligaciones de los Operadores de Telefonía.
Es obligación de todo Operador de Telefonía lo siguiente:

a) Desarrollar, implementar y adecuar a su propia costa todas las configuraciones técnicas, plataformas informáticas, protocolos de señalización y sistemas de enrutamiento requeridos en sus redes para la puesta en marcha e interoperabilidad del Sistema de Portabilidad Numérica.

b) Dar mantenimiento continuo y garantizar la alta disponibilidad de sus sistemas internos, bases de datos locales e interfaces informáticas que formen parte de la operación del Sistema de Portabilidad Numérica.

c) Mantener su BDL permanentemente sincronizada con la BDCPN en tiempo real o mediante los mecanismos de actualización definidos en las Especificaciones Técnicas y Operativas. En caso de pérdida de Sincronización o fallo en el Cotejo diario, el Operador estará obligado a ejecutar la recarga o alineación inmediata de su BDL a través de las interfaces provistas por la ABDC, sin interrumpir el tráfico activo.

d) Garantizar a su propia costa la disponibilidad de los enlaces de transmisión redundantes y seguros para la conexión en línea permanente entre su BDL y la BDCPN de la ABDC.

e) Brindar capacitación continua a su personal técnico, comercial y de atención al cliente sobre la Normativa, procedimientos y herramientas de la Portabilidad Numérica.

CAPÍTULO II
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

Artículo 34.- Obligaciones específicas del OR.
Los OR están obligados a cumplir con las siguientes disposiciones:

a) Liderar en todo momento el proceso de portación, una vez admitida la solicitud de parte del Usuario, y acometer todas las acciones y coordinaciones con las entidades involucradas en el proceso de portación.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

b) Facilitar en sus centros de atención a Usuarios, así como en sus plataformas digitales, aplicaciones móviles o canales de atención remota autorizados por TELCOR, los medios y equipos electrónicos y la asistencia personalizada que permitan al solicitante de portación numérica, completar el formulario, validar su identidad digitalmente y adjuntar los documentos correspondientes.

c) Validar la identidad del solicitante y la documentación de soporte al momento de recibir el FSP.

d) Atender las consultas de los Usuarios con relación al estatus de su solicitud de portación a través de cualquier medio efectivo de comunicación.

e) No modificar o cancelar la petición de portación una vez que la ABDC haya enviado la solicitud de portación validada y registrada al OD.

f) Realizar las pruebas de funcionalidad necesarias e indicar al Usuario que su número ya ha sido portado y que se encuentra activado.

g) Trasladar electrónicamente al ABDC toda la información y documentación correspondiente a la solicitud de portación del Usuario conforme lo establecido en el documento de las RCO para la Portabilidad Numérica Móvil que se desarrolle.

h) Entregar o habilitar al Usuario el medio de acceso al servicio (tarjeta SIM, eSIM o equivalente) de forma previa al inicio de la Ventana de Cambio programada para la ejecución de la portabilidad, garantizando que el Usuario pueda hacer uso del servicio en la red receptora al culminar dicha ventana.

i) Verificar obligatoriamente, a nivel de sus plataformas de red, sistemas de aprovisionamiento e interfaces de gestión de tráfico, de forma previa a notificar al Usuario la culminación de la portación, el debido aprovisionamiento y correcto perfilamiento de los servicios de llamadas entrantes y salientes, recepción de SMS, conexión de datos y habilitación del acceso a números de emergencia, dejando registro auditable del resultado del aprovisionamiento de la línea.

Artículo 35.- Obligaciones específicas del OD.
Los OD están obligados a cumplir con las siguientes disposiciones:

a) No desactivar el número sujeto de portación hasta que el OR lo haya activado en su red, de acuerdo al mensaje de difusión enviado por la ABDC.

b) Procesar y responder las solicitudes de portabilidad notificadas por la ABDC únicamente validando las causales de rechazo expresamente autorizadas en esta Normativa y dentro de los plazos reglamentarios establecidos.

c) Abstenerse de realizar acciones de retención comercial (Winback), ofertas de

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

fidelización o contacto promocional directos con el Usuario orientados a cancelar la solicitud, una vez que la petición de portabilidad ha sido notificada al OD por la ABDC.

Artículo 36.- Obligaciones específicas de la ABDC.
Es obligación de la ABDC cumplir con las disposiciones operativas establecidas en la presente Normativa y con lo estipulado en el contrato de prestación de servicios suscrito con los Operadores. En particular, la ABDC deberá:

a) Proveer las interfaces, API y herramientas automatizadas necesarias para la ejecución de la Sincronización continua y el Cotejo o Conciliación diaria de Bases de Datos con todos los Operadores.

b) Garantizar la integridad y confiabilidad de los datos transmitidos en ambos sentidos con los Operadores, mediante mecanismos seguros de transferencia de datos.

c) Realizar verificaciones de validación iniciales a los datos de la solicitud confirmada, registrar y enviar dicha solicitud validada al OD.

d) Controlar el proceso de transferencia y el flujo de peticiones de portabilidades.

e) Mantener de forma permanente todos los registros históricos actualizados de todas las portaciones realizadas con éxito y las no concluidas, indicando sus razones de fallo o rechazo.

f) Mantener actualizada la base de datos con el registro de todos los números portados.

g) Solicitar a TELCOR todos los números asignados a cada uno de los Operadores del servicio de telefonía móvil y mantener el registro actualizado de los mismos, con carácter de información reservada y confidencial.

h) Facilitar y mantener disponibles a los Operadores, a través de interfaces de programación de aplicaciones (API) los mecanismos automatizados de sincronización de sus copias locales de la BDCPN. La ABDC deberá garantizar que dichas API permitan la sincronización en tiempo real y/o ejecuciones programadas con una frecuencia permanente o, como mínimo, diaria durante las Ventanas de Cambio definidas, asegurando que la información de enrutamiento y tasación en las Bases de Datos Locales (BDL) de todas las redes sea exacta e idéntica a la Base de Datos Centralizada.

i) Mantener la conexión en línea permanente de la BDCPN con la red de cada Operador, a través de enlaces dedicados o conexiones seguras cifradas de alta disponibilidad como IPsec o VPN/TLS y administrar las interacciones y transacciones entre ellos. La ABDC será responsable por la instalación, mantenimiento y operación de los equipos para acceder a la misma.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

j) Permitir la actualización de la información de cada una de las respectivas Bases de Datos Locales de los Operadores en la Ventana de Cambio establecida.

k) Poner a disposición de los Usuarios en su sitio web la opción de consultar gratuitamente en qué Operador se encuentra activado un determinado número.

l) Mantener la prestación, operatividad y continuidad regular del servicio de Portabilidad Numérica las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana y los trescientos sesenta y cinco (365) días del año (24/7/365), debiendo garantizar la disponibilidad ininterrumpida de los servicios de consulta y sincronización de la BDCPN, incluso durante los procesos de migración, contingencia, actualización tecnológica o transferencia de la administración hacia un nuevo ABDC.

m) Garantizar seguridad y confiabilidad de la información y funcionamiento de la BDCPN, para el intercambio de información con los Operadores.

n) Gestionar los fondos necesarios para operar, mantener y actualizar toda la infraestructura, tecnología, plataformas, enlaces y ampliaciones de capacidad que fueren necesarios para la implementación y la continuidad de la operación de la BDCPN.

o) Garantizar a TELCOR el libre acceso, permanente e ininterrumpido, a la información del sistema, interfaces de consulta, registros de auditoría (audit logs), e infraestructura de la Plataforma Centralizada, permitiendo la realización de auditorías técnicas, de seguridad y de procesos, para verificar el estricto cumplimiento de la presente Normativa, el contrato de prestación de servicios y los Niveles de Servicio Acordados (SLA) vigentes.

p) Implementar, operar y mantener disponible de forma continua (24/7/365) un sitio web público con un vínculo accesible que permita a los Usuarios finales consultar en tiempo real el estatus de su solicitud de portabilidad numérica. Para realizar la consulta, el vínculo requerirá únicamente el número telefónico sujeto a portación. Por razones de ciberseguridad y protección de datos personales, el vínculo únicamente desplegará el estado de avance del trámite (recibida, en validación, aprobada, ejecutada o rechazada) e información básica del proceso, sin exponer datos de identificación personal, nombres de los titulares ni direcciones del Usuario. Las especificaciones de interfaz, diseño accesible, niveles de disponibilidad del servicio y estándares de seguridad del sitio web de consulta serán definidos en el MET aprobado por TELCOR.

q) Otras disposiciones que se establezcan en la presente Normativa, el documento de las Reglas Comerciales y Operativas, así como en el MET para la implementación de la BDCPN.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

Artículo 37.- Acceso a la información de enrutamiento por terceros autorizados.
Los terceros proveedores de servicios de agregación de mensajes cortos (SMS/MMS) A2P (Application-to- Person) y de valor agregado, debidamente acreditados ante TELCOR, podrán acceder a la información de enrutamiento de la BDCPN con el único propósito de asegurar la entrega correcta de mensajes hacia números portados.

Dicho acceso se realizará exclusivamente mediante interfaces API de consulta transaccional por número individual (real-time single query), quedando estrictamente prohibida la descarga masiva de archivos, lotes o tablas completas de portabilidad.

El ABDC definirá las condiciones comerciales, esquemas de contraprestación y especificaciones técnicas de las interfaces API, las cuales serán notificadas a TELCOR y consignadas en el MET.

TELCOR establecerá el procedimiento de acreditación administrativa y/o registro de estos proveedores para fines de seguridad e identificación.

Artículo 38.- Confidencialidad de la información.
El ABDC debe mantener la confidencialidad de la información de los Usuarios, de los Operadores y de TELCOR, en consecuencia, no podrá comercializar o utilizar la información contenida en sus bases de datos para fines distintos a los establecidos en la presente Normativa y de conformidad con la regulación de la materia.

TÍTULO IV
DERECHOS DE LOS USUARIOS

CAPÍTULO ÚNICO
DERECHOS DEL USUARIO

Artículo 39.- Derechos de los Usuarios.
Son derechos sustantivos y procedimentales indispensables de los Usuarios:

a) Portar su o sus números telefónicos móviles al OR de su conveniencia.

b) Recibir el CVP que solicite, a través de un mensaje de texto SMS.

c) Recibir información de los Operadores con relación a los requisitos y procedimientos para portar su número.

d) Recibir asistencia y acompañamiento por parte del OR en el llenado del FSP y demás inquietudes que pudiere manifestar con relación a los requisitos y documentos a adjuntar.

e) Recibir la explicación y orientación pertinente en forma detallada en caso de rechazo de la Portabilidad Numérica.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

f) Ser informado del estatus del proceso de portación de parte del OR.

g) Presentar reclamos ante los Operadores sobre cualquier aspecto relacionado con la Portabilidad Numérica conforme a lo establecido en la Normativa relativa a la atención de reclamos de Usuarios.

h) Que la portación de su o sus números se realice dentro del plazo establecido en esta Normativa.
i) A la gratuidad absoluta del trámite de portación y de reversión, sin cargo directo ni indirecto de ninguna naturaleza.

j) A revertir la portación dentro del período previsto en el Artículo 22 " *Derecho de arrepentimiento y Periodo de Reversión de la portación",* sin penalidades de reconexión ni cargos por cancelación anticipada.

k) A no ser objeto de prácticas de retención o recuperación comercial durante el período prohibido en el Artículo 26 *"Prohibición de recuperación de Usuario (Winback)* ", y a denunciarlas ante TELCOR.

l) A la protección, confidencialidad y uso restringido de sus datos personales en todas las fases del proceso.

m) A ser informado de forma clara, previa y con constancia en el FSP, sobre la pérdida de saldos y créditos no consumidos, la rescisión del contrato con el OD y los períodos de inmovilidad del número que resultan de la portación.

n) A consultar gratuitamente, en el sitio web de la ABDC, si un número determinado se encuentra portado y en qué red se encuentra activado.

o) A la reversión de oficio y a la compensación previstas para el supuesto de portación no consentida.

p) A recibir atención con los ajustes razonables que requieran las personas con discapacidad y los adultos mayores en todos los canales del proceso de portación.

TÍTULO V
ASPECTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS

CAPÍTULO I ENRUTAMIENTO Y SEÑALIZACIÓN

Artículo 40.- Enrutamiento de las llamadas.
A efecto de garantizar la operatividad efectiva y eficiente de la Portabilidad Numérica, los Operadores de Telefonía deberán implementar y ejecutar las siguientes especificaciones técnicas y funcionales durante el proceso de enrutamiento de las

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

llamadas que se realicen entre ellos:

a) Implementar el mecanismo de enrutamiento ACQ. La red de origen deberá enrutar el tráfico utilizando direccionamiento directo con el CPNE de cuatro (4) dígitos.

b) Sincronizar diariamente la copia de su BDL de números portados con relación a la BDCPN que administra la ABDC, utilizando para ello las interfaces automatizadas provistas por este último.

c) Garantizar la completación exitosa de las llamadas a números portados.

d) Asegurar que las llamadas internacionales entrantes u otros mensajes de señalización que se reciban de otros Operadores hacia un Número Portado, desde un bloque de números asignado a ese Operador:

i. Se enrute a la red que actualmente sirve al número llamado; y
ii. Que la identificación de la línea de llamada de origen permanezca sin cambios por el proceso de redireccionamiento.

e) Toda comunicación a un número fuera de la red de un Operador (off-net), corresponda o no a un Número Portado, deberá llevar el CPNE, lo cual es obligatorio para todo aquel Operador que se encuentre conectado con la ABDC y utilice el método de enrutamiento ACQ.

Las especificaciones detalladas para la codificación y transmisión del CPNE, la estandarización del parámetro de Tipo de Portabilidad (Portability Type - PT) en los protocolos de señalización correspondientes (ISUP, MAP, SIP, DIAMETER), así como los mecanismos obligatorios para prevenir y detectar bucles de enrutamiento (routing loops), serán consignados en el Manual Técnico de Especificaciones de Portabilidad Numérica.

Artículo 41.- Código de Portabilidad Numérica para Enrutamiento (CPNE).
Para asegurar el intercambio de la señalización y el enrutamiento eficiente de las comunicaciones destinadas a Usuarios portados entre las redes públicas de telecomunicaciones, todos los Operadores de Telefonía deberán implementar y cumplir con las siguientes disposiciones de carácter técnico y regulatorio:

1. Todos los intercambios de numeración que sean realizados entre los Operadores deberán ser de conformidad con el formato nacional para todas las interconexiones existentes.

2. La CLI deberá ser transportada por toda la red de los Operadores en todo momento, tanto para enrutamiento de comunicaciones destinadas a números portados y no portados.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

3. El enrutamiento de las llamadas nacionales hacia números móviles portados deberá incluir, de manera transparente para los Usuarios, el CPNE como prefijo previo al número nacional significativo (N(S)N), garantizando así el correcto enrutamiento y tasación de la comunicación, en especial para las llamadas hacia números portados.

4. Cada Operador habilitado para la prestación del servicio móvil recibirá la asignación de un único código CPNE exclusivo por parte de TELCOR.

5. Para la señalización y enrutamiento del tráfico nacional, el formato de señalización para el enrutamiento de llamadas hacia números portados estará constituido por una estructura rígida y unificada de doce (12) dígitos, en congruencia con el Plan Nacional de Numeración, bajo el siguiente esquema:

CPNE f N(S)N

Donde:

CPNE: Corresponde al prefijo estructurado de cuatro (4) dígitos fijos asignado de forma exclusiva a la red del OR destino para el enrutamiento. Los primeros tres dígitos identifican institucionalmente la condición de Número Portado ante la red nacional, y el cuarto dígito identifica de forma absoluta al Operador de destino.

N(S) N: Número Nacional (Significativo), correspondiente al número telefónico de Usuario receptor de la llamada, el cual consta de ocho (8) dígitos).

6. El formato de marcación por parte del Usuario final para llamar a números portados y no portados será exactamente el mismo, manteniendo la transparencia total del servicio.

7. El número de destino de una llamada no se deberá concatenar con más de un CPNE, siendo este el correspondiente de forma exclusiva a la red de destino. En ningún caso se deberá incorporar el CPNE de la red origen de la comunicación.

8. Los Operadores deben adecuar el método de enrutamiento en las centrales de conmutación, sustituyendo el análisis basado en la asignación original del número por el método de enrutamiento fundamentado en la lectura del CPNE de la red destino. Para el tráfico internacional entrante o la señalización con encabezados internacionales E.164, la estructura de transporte podrá integrar el Código de País (CP: 505 para Nicaragua), alcanzando una longitud máxima de quince (15) dígitos, conforme al estándar de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T E.164), bajo el esquema:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

CP + CPNE P Número destino

Donde:

CP: Corresponde al código de país, el cual se aplicará conforme a las reglas de interconexión vigentes.

9. Los Operadores que brindan servicios de mensajería corta (SMS o MMS) deberán utilizar la misma arquitectura de enrutamiento para asegurar la entrega de los mensajes a Usuarios portados, adoptando el formato de direccionamiento que corresponda según el origen nacional o internacional del mensaje.

10. Las plataformas de mensajería de cada Operador deberán contar con la capacidad técnica de suprimir el prefijo CPNE antes de realizar la entrega final del mensaje (SMS o MMS) al Usuario, asegurando que el contenido y la identificación del remitente se visualicen de forma limpia y estándar.

11. El enrutamiento de llamadas de larga distancia internacional entrantes hacia un número de destino que haya sido portado a un OR se realizará preferentemente mediante la consulta directa de la pasarela internacional (International Gateway) a la BDL (ACQ) para enrutar directamente al OR. En caso de contingencia técnica, la entrega indirecta a través del OD asignatario original se regirá por las condiciones y compensaciones establecidas en los acuerdos de interconexión vigentes.

12. El inventario oficial de códigos a ser utilizado como CPNE por los Operadores para la capa de control e interconexión será el establecido de forma exclusiva en el Plan Nacional de Recursos Públicos de Señalización, en concordancia con el rango reservado para tal fin en el Plan Nacional de Recursos Públicos de Numeración. Por su naturaleza de recurso técnico e invisible de control de red y señalización, los CPNE no estarán afectos al pago de ningún canon regulatorio.

13. El CPNE y demás prefijos e información que resulten necesarios para viabilizar la Portabilidad Numérica y asegurar el correcto enrutamiento y facturación de las comunicaciones, se deben transmitir en los campos y mensajes de señalización estándar de las redes (MID y MSD), según corresponda.

14. Al realizar la consulta para obtener la información necesaria para el enrutamiento de las comunicaciones hasta su destino, cada Operador debe consultar prioritariamente su BDL sincronizada con el sistema central.

15. En el envío de mensajes de señalización, el número de destino del MID debe cumplir con las longitudes máximas permitidas por los estándares internacionales de interconexión, utilizando MSD en caso de ser técnicamente requerido.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

16. Los Operadores deben adoptar y realizar todas las adecuaciones e inversiones necesarias en sus plataformas de red y formatos de señalización interna para garantizar el correcto intercambio, lectura y procesamiento de los dígitos del CPNE.

CAPÍTULO II
BASES DE DATOS

Artículo 42.- Actualización, Sincronización y Conciliación de la BDL.
Finalizada la Ventana de Cambio (a más tardar a las 05:00 horas), la ABDC notificará a todos los Operadores la culminación de la carga de portaciones del día. Cada Operador ejecutará de forma automatizada la Conciliación entre su BDL y la BDCPN.

En caso de identificarse discrepancias, registros huérfanos o errores de Sincronización entre la BDL de un Operador y la BDCPN, prevalecerá en todo momento el registro existente en la BDCPN. El Operador afectado deberá corregir y alinear su BDL inmediatamente antes del inicio del horario comercial (08:00 horas).

Si un Operador no hubiere alineado su BDL antes de las ocho horas (08:00) antes indicadas, la ABDC lo notificará de inmediato al Operador y a TELCOR y ejecutará la recarga íntegra forzada de la tabla de enrutamiento a través de las interfaces provistas, sin interrumpir el tráfico activo.

Persistiendo la discrepancia por más de cuatro (4) horas, o repitiéndose en tres (3) ocasiones dentro de un mismo mes calendario, TELCOR podrá disponer las medidas correctivas y de aseguramiento que estime necesarias, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa que corresponda.

Los comandos e interfaces API para la recarga forzada de tablas de enrutamiento deberán establecerse en el MET.

Artículo 43.- Campos de información de la BDCPN de la ABDC.
La BDCPN deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

a) Todos los números telefónicos móviles portados.

b) Titular del Número Portado.

c) Documento de identificación del titular.

d) Identificación del OD.

e) CPNE del OD.

f) Identificación del OR.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

g) CPNE del OR.

h) Fecha y hora de ingreso del FSP.

i) Fecha y hora de aceptación o rechazo de una solicitud de Portabilidad Numérica especificando si es de parte del OD u OR.

j) Causal de rechazo de una solicitud de Portabilidad Numérica.

k) Fecha y hora de la activación efectiva de la portabilidad de un número por parte del OR.

l) Tiempo total que el número ha permanecido portado por última vez.

m) Historial de portabilidad de cada Número Portado.

n) Fecha y hora de descarga del archivo de la BDCPN por parte de los Operadores.

o) Otra información que se establezca en las RCO de portación, así como en las especificaciones técnicas para la implementación de la BDCPN.

p) Identificador único de la transacción de portación.

q) Estado del número en el ciclo de vida de la portabilidad: disponible, solicitud en trámite, portado, en período de reversión, congelado, en cuarentena o recuperado.

r) Fecha y hora de vencimiento de cada uno de los períodos de inmovilidad aplicables conforme a los Artículos 22, 24 y 27 de la presente Normativa.

s) Registro de las reversiones ejecutadas, con indicación de si fueron a solicitud del Usuario o de oficio.

t) Tiempo efectivo de interrupción del servicio registrado en la Ventana de Cambio.

En el MET se establecerá el modelo entidad-relación y diccionario de datos de la BDCPN.

Artículo 44.- Tratamiento y localización de los datos personales.
Los datos personales contenidos en la BDCPN son tratados en ejecución de una obligación legal y bajo el amparo de la legislación nacional en materia de protección de datos. Los Operadores son responsables del tratamiento respecto de los datos de sus Usuarios; la ABDC actúa exclusivamente como encargado del tratamiento y no adquiere derecho alguno sobre la información, la cual no podrá ceder, comercializar, explotar, enriquecer ni emplear para fin distinto de la gestión técnica de la portabilidad y el enrutamiento.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

La BDCPN y sus plataformas asociadas podrán alojarse e implementarse sobre arquitecturas de computación en la nube (Cloud Computing) o Centros de Cómputo de Alta Disponibilidad, siempre que la ABDC garantice la soberanía lógica de la información, el control de las llaves de cifrado, estándares de encriptación de grado militar en tránsito y reposo, y la continuidad ininterrumpida del servicio (99.99%).

Independientemente de la ubicación de los servidores de procesamiento o nube primaria, la ABDC deberá configurar y mantener una réplica lógica de datos y registros en tiempo real (espejo virtual en la nube). Esta réplica deberá alojarse en un entorno o cuenta de nube perimetral bajo la titularidad legal y control administrativo exclusivo de TELCOR, garantizando un acceso lógico inmediato, íntegro, irrestricto y en línea desde el territorio nacional para fines de fiscalización, auditoría e inspección.

El diseño y despliegue de esta arquitectura de espejo virtual deberá garantizar que la transferencia, almacenamiento y consulta de los datos de la BDCPN no interfieran con el rendimiento del sistema primario de portabilidad en producción, y queden sujetos exclusivamente a la legislación y jurisdicción de la República de Nicaragua, quedando estrictamente prohibido someter la información a jurisdicciones extranjeras que limiten o restrinjan el acceso a TELCOR.

Los datos transaccionales e históricos de la BDCPN se conservarán de manera permanente y, al finalizar la relación contractual con la ABDC, deberán ser transferidos íntegramente al nuevo proveedor o a TELCOR conforme al Protocolo de Transferencia establecido. Por su parte, los registros técnicos de auditoría (log files) de acceso y operaciones se replicarán hacia el entorno virtual de TELCOR y la ABDC estará obligado a mantenerlos disponibles para su consulta inmediata por un plazo mínimo de veinticuatro (24) meses, correspondiendo exclusivamente a TELCOR autorizar su posterior depuración o archivo definitivo.

Toda Brecha de Seguridad que afecte la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la BDCPN deberá ser notificada de forma obligatoria por la ABDC a TELCOR y a los Operadores dentro de las doce (12) horas siguientes a su detección, e informada a los Usuarios afectados en el plazo y por los medios que TELCOR determine.

Los Usuarios ejercerán sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre sus datos ante su respectivo Operador, quien tramitará las actualizaciones necesarias ante la plataforma de la ABDC cuando corresponda.

TÍTULO VI
ASPECTOS ECONÓMICOS

CAPÍTULO I
COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LAABDC

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

Artículo 45.- Costos de adecuación de las redes de los Operadores.
Es obligación de cada Operador de Telefonía efectuar a su propia costa e individualmente los gastos, inversiones y adecuaciones tecnológicas en sus propias redes, conmutadores, sistemas de señalización, BDL, sistemas OSS/BSS/CRM requeridos para la implementación y funcionamiento de la Portabilidad Numérica y demás adecuaciones de sus redes y sistemas internos a los que se refiere el artículo 33 *"Obligación de los Operadores de Telefonía"*.

Artículo 46.- Costos de implementación de la Portabilidad Numérica.
Los Operadores Móviles tienen la obligación de financiar conjuntamente los fondos necesarios para cubrir las inversiones requeridas para la instauración e implementación de la BDCPN. A tal efecto, los Operadores podrán negociar los términos, condiciones y esquemas de financiación con la ABDC.

Los términos, condiciones y esquemas de financiación de la inversión inicial serán negociados de forma conjunta por los Operadores Móviles con la ABDC, en el seno del CDPN, de modo que les permita diferir, reducir o transferirle la inversión inicial. Estas condiciones quedarán consignadas en el contrato único previsto en el Artículo 58 *"Contenido mínimo del contrato de prestación de servicios con la ABDC"* de la presente Normativa, y deberán ser idénticas para todos los Operadores.

Queda prohibida toda negociación, condición, descuento o esquema de pago bilateral entre un Operador y la ABDC. El esquema económico acordado será presentado a TELCOR conjuntamente con el contrato para su registro.

CAPÍTULO II
COSTOS DE OPERACIÓN DE LAABDC Y OTROS ASPECTOS ECONÓMICOS

Artículo 47.- Costos operacionales de la Portabilidad Numérica.
Los Operadores Móviles tienen la obligación de sufragar los costos en los que incurra la ABDC en la administración, operación, mantenimiento y actualización tecnológica para el funcionamiento continuo de la Portabilidad Numérica. Para ello, dichos Operadores podrán negociar los términos y condiciones con la ABDC.

Artículo 48.- Distribución de los costos de la Portabilidad Numérica.
Los costos comunes de implementación, operación, mantenimiento y actualización de la BDCPN y de la infraestructura de la ABDC serán prorrateados y distribuidos entre todos los Operadores Móviles participantes en proporción directa a su cuota de mercado, calculada en función del número de líneas móviles activas reportadas oficialmente ante TELCOR, según la siguiente fórmula:

Se considerarán líneas móviles únicamente las activas que hayan sido reportadas oficialmente por cada Operador a TELCOR al 31 de diciembre del año inmediato

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

anterior, de conformidad con las metodologías y criterios estadísticos regulatorios vigentes emitidos por TELCOR. Se considerará una línea móvil activa aquella que cuenta con una tarjeta SIM o eSIM instalada, está registrada en la red de un Operador y tiene la capacidad inmediata de realizar y recibir llamadas, enviar o recibir mensajes o usar datos móviles.

El cálculo se practicará anualmente por el CDPN y será verificado y publicado por TELCOR mediante Resolución Administrativa dentro del primer trimestre de cada año.

Sin perjuicio de la fórmula anterior, si en el proceso de Selección de la ABDC la propuesta técnica-económica adjudicada contemplare un modelo de financiamiento transaccional por portación efectiva u otro esquema híbrido, dicho modelo podrá ser adoptado en el contrato de prestación de servicios, previa aprobación y homologación formal de TELCOR.

Artículo 49.- Adhesión de Nuevos Operadores al ABDC y redistribución de costos.
Todo nuevo Operador Móvil que obtenga el correspondiente título habilitante emitido por TELCOR estará obligado a integrarse al sistema de Portabilidad Numérica de forma previa al inicio de sus operaciones comerciales.

Para tal efecto, el nuevo Operador asumirá a su propia costa los gastos de adecuación tecnológica e integración de sus redes e interfaces locales conforme a lo dispuesto en el Capítulo I de este Título. Asimismo, formalizará su incorporación mediante la suscripción del correspondiente instrumento de adhesión al contrato marco vigente entre la ABDC y los Operadores, sujetándose a las mismas condiciones técnicas, operativas, comerciales, de confidencialidad y de neutralidad aplicables a todos los participantes.

La adhesión del nuevo Operador dará lugar a la revisión, recálculo y redistribución proporcional y equitativa de las cuotas de operación y mantenimiento de la BDCPN administrada por la ABDC, entre todos los Operadores integrados, conforme los criterios de neutralidad y no discriminación y demás disposiciones establecidas en la presente Normativa.

Artículo 50.- Supervisión económica de la ABDC.
Las condiciones específicas relacionadas con el esquema de compensación económica, la facturación, pago, plazos y fórmulas de actualización deberán ser acordadas entre la ABDC y los Operadores en el contrato que conjuntamente deberán suscribir y presentar para aprobación de TELCOR.

Toda modificación posterior a las condiciones pactadas será comunicada a TELCOR, que podrá objetarlas cuando resulten discriminatorios entre Operadores, carezcan de correspondencia con los costos del servicio o comprometan la sostenibilidad del Sistema.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

El contrato incorporará una cláusula de revisión económica aplicable cuando el volumen efectivo de transacciones se desvíe en más de un treinta por ciento (30%) respecto del proyectado, o cuando ingresen nuevos Operadores al Sistema.

Artículo 51.- Prohibición de Compensaciones Inter-Operadores por portaciones. Queda estrictamente prohibido el cobro de tarifas, compensaciones financieras, peajes o pagos bilaterales de cualquier índole entre el OD y el OR por concepto de procesamiento, validación, gestión de la portabilidad o enrutamiento de llamadas y mensajes hacia números portados.

Artículo 52.- Gratuidad de la Portabilidad Numérica. La Portabilidad Numérica es un derecho de los Usuarios finales. El OR y el OD no podrán cobrar valor alguno a los Usuarios por el trámite de portación de sus números. Queda estrictamente prohibido a los Operadores trasladar, de forma directa o indirecta, los costos asociados a la implementación y gestión de la Portabilidad Numérica en las tarifas o cargos de los servicios prestados a los Usuarios.

Artículo 53.- Canon por arriendo de recursos públicos de numeración portados. Corresponde al Operador en cuya red se encuentra activado el número telefónico móvil portado, efectuar el pago a TELCOR por concepto de canon por arriendo de recursos públicos de numeración, según lo establecido en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios.

TÍTULO VII
SUPERVISIÓN Y AUDITORÍAS DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

CAPÍTULO ÚNICO
SUPERVISIÓN Y AUDITORÍA

Artículo 54.- Informes periódicos de indicadores de desempeño. Los Operadores involucrados en la Portabilidad Numérica y la ABDC deberán presentar informes trimestrales a esta Autoridad Reguladora sobre los siguientes indicadores de desempeño, en una plantilla o formato estandarizado definido por TELCOR, conforme al siguiente esquema de periodicidad:

1. Fase de Inicio y Estabilización: Durante los primeros seis (6) meses contados a partir de la fecha de entrada en operación comercial de la Portabilidad Numérica, los informes deberán presentarse con periodicidad mensual.

2. Fase de Operación Regular: A partir del séptimo (7°) mes de operación comercial, los informes se presentarán con periodicidad trimestral.

Estos informes contendrán al menos la siguiente información:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

a) La cantidad de solicitudes de autorización de portación por número individual, recibidas por cada OR, desglosadas por municipio y departamento.

b) La cantidad de solicitudes de autorización de portación por número individual, admitidas por cada OR, desglosadas por municipio y departamento.

c) La cantidad de solicitudes de autorización de portación por número individual, rechazadas por cada OR, desglosadas por municipio y departamento, incluyendo la distribución porcentual y desglose detallado por cada causal de rechazo.

d) El porcentaje de portaciones realizadas dentro del plazo de portabilidad en comparación con todas las portaciones realizadas, desglosadas por municipio y departamento.

e) El total de números de portaciones realizadas por cada Operador.

f) Tiempo promedio que toma el proceso de Portabilidad, así como el tiempo promedio de emisión y entrega del Código de Validación (CVP) vía SMS.

g) Números portados retornados al OD dentro del período de reversión (Cooling-off period).

h) Cantidad de números regresados al Operador Asignatario Original.

i) Fallas técnicas de los enlaces de conexión y el tiempo promedio de recuperación ante fallas.

j) Indicador de disponibilidad e inviolabilidad (SLA) de la plataforma central de la ABDC y sus conectores API, el cual no podrá ser inferior al noventa y nueve punto nueve por ciento (99.9%) en cómputo mensual.

k) índice de Efectividad al Primer Intento (*First Time Right),* correspondiente a la proporción de solicitudes de portabilidad que culminan de forma exitosa sin registrar rechazos o reintentos previos.

l) Desagregación estadística de portaciones concretadas por modalidad de contratación (Prepago/Pospago) y tipo de Usuario (Persona Natural/Persona Jurídica).

La información a que se refiere el presente artículo debe ser entregada dentro de los primeros quince (15) días del mes siguiente al vencimiento del período reportado, mensual o trimestral, según corresponda. La obligación de presentación de estos informes periódicos es independiente del acceso permanente, remoto e ininterrumpido que los Operadores y la ABDC deben garantizar a TELCOR sobre la plataforma de monitoreo y auditoría en tiempo real, mediante Dashboard o Tablero de Control.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

La Autoridad Reguladora publicará trimestralmente en su sitio web las estadísticas e información relativa a los resultados de la portabilidad que sean relevantes y procedentes.

Artículo 55.- Inspecciones y auditorías técnicas.
A efecto de supervisar, fiscalizar y garantizar el correcto funcionamiento de la Portabilidad Numérica, TELCOR, en el ejercicio de sus atribuciones, realizará inspecciones y auditorías técnicas ordinarias o extraordinarias a cualquier registro, sistema, código fuente, información, documentación, infraestructura y base de datos de los Operadores y de la ABDC, así como a los procesos operativos y técnicos implementados.

TELCOR podrá realizar dichas inspecciones y auditorías por medio de su personal técnico, peritos independientes o conjuntamente con una entidad especializada designada por esta Autoridad para tal efecto.

El ABDC y los Operadores están obligados a suministrar

a TELCOR, o a quien esta delegue, la información y documentación requerida en el plazo que esta Autoridad Reguladora determine, así como a brindar el acceso lógico remoto con credenciales de consulta e in situ a las instalaciones, centros de datos y sistemas que sean necesarios para llevar a cabo la debida supervisión y fiscalización.

Las inspecciones y auditorías técnicas tendrán por objeto, entre otros:

a) Verificar la veracidad, consistencia y exactitud de los indicadores de desempeño reportados conforme al Artículo 54 *"Informes periódicos de indicadores de desempeño"* de la presente Normativa.

b) Comprobar el estricto cumplimiento de los Niveles de Servicio (SLA), tiempos de respuesta y disponibilidad de la plataforma exigidos al ABDC y a los Operadores.

c) Evaluar los niveles de ciberseguridad, integridad de datos, registros de trazabilidad (audit logs), planes de continuidad del negocio (BCP) y de recuperación ante desastres (DRP).

TÍTULO VIII
ELEGIBILIDAD Y CONTRATO CON LA ABDC

CAPÍTULO I
CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD Y SELECCIÓN DE LA ABDC

Artículo 56.- Criterios básicos de elegibilidad de la ABDC.
Las entidades interesadas en participar en el proceso de selección de la ABDC deberán cumplir con las siguientes condiciones para su elegibilidad:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

a) Ser una persona jurídica nacional o extranjera, constituida de acuerdo con el ordenamiento jurídico correspondiente.

b) Ser independiente de los Operadores y de TELCOR, demostrando no poseer ninguna participación accionaria, ni guardar ninguna relación o vinculación legal, comercial, estructural, organizacional, operacional o financiera directa o a través de empresas vinculadas, controladas, subordinadas o matrices de los Operadores. Lo anterior es extensivo a sus respectivos empleados. La independencia requerida también es necesaria en el sentido contrario en la relación entre la ABDC y los Operadores.

c) Demostrar experiencia y experticia operativa suficiente para la implementación, operación y provisión de los servicios para la Portabilidad Numérica.

d) Disponer de una plataforma tecnológica llave en mano en operación productiva, acreditando al menos dos (2) implementaciones de portabilidad numérica en producción con referencias verificables. Deberá incluir en su oferta técnica el borrador del MET aplicable a su plataforma y la documentación de sus API. La ausencia de dicho borrador o de la documentación de interfaces será causal de descalificación.

e) Presentar el Plan de Implementación Preliminar en su propuesta técnica, el cual es un borrador de cronograma macro y enfoque metodológico de implantación que demuestre su adherencia estricta a las fases y plazos regulatorios fijados en la Hoja de Ruta de TELCOR. La omisión de este plan preliminar o el planteamiento de plazos superiores a los establecidos en la Hoja de Ruta será causal de descalificación.

f) Garantizar que el diseño de su plataforma centralizada BDCPN se construya sobre arquitectura y tecnologías para interfaces de código abierto (Open Source) y estándares universales de la industria de software, públicamente documentadas y libres de regalías para los Operadores. Se prohíbe todos los sistemas o interfaces de lógica no documentada, cerrados o de lógica no accesible tipo “caja negra” así como las licencias, formatos o mecanismos que impidan o encarezcan la interoperabilidad, la extracción íntegra de los datos o la migración hacia otro administrador. El proveedor no podrá invocar la naturaleza propietaria de su software para negar la documentación de interfaces, el acceso de auditoría de TELCOR o la entrega de datos.

g) Garantizar la provisión inmediata de entornos virtuales de prueba independientes para cada Operador obligado. Estos entornos deben estar disponibles desde el primer día de la Fase Post-Contractual para que los ingenieros de los Operadores inicien el testeo unitario de sus conectores lógicos de manera aislada y sin riesgo para la red central.

h) Constituir depósito en custodia (*escrow)* del código fuente, la documentación técnica y los esquemas de datos de la plataforma ante notario o entidad especializada,

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

liberable a favor de TELCOR o del administrador sucesor en los supuestos de terminación, resolución, insolvencia o incumplimiento grave del contrato.

i) Demostrar capacidad y respaldo financiero suficiente para garantizar la continuidad operativa, mediante la presentación de estados financieros auditados de los últimos tres (3) ejercicios y el compromiso de constitución de las garantías y pólizas de fiel cumplimiento exigidas por TELCOR.

j) Garantizar una arquitectura de red y plataforma centralizada con esquema de Alta Disponibilidad(99.99%), redundancia geográfica (Data Center Principal y Centro de Recuperación ante Desastres -DRP) y mecanismos de ciberseguridad y encriptación de datos en tránsito y en reposo.

Artículo 57.- Procedimiento de selección de la ABDC.
El proceso de selección de la ABDC se ejecutará mediante el mecanismo ágil de "Invitación Cerrada con Adjudicación Directa Supervisada". Para tales efectos, los Operadores, bajo la estricta tutela y acompañamiento de TELCOR, convocarán de forma exclusiva y simultánea a un número restringido de al menos dos (2) proveedores internacionales de probada trayectoria y con plataformas llave en mano ya desplegadas en la región de América Latina. El procedimiento requerirá la presentación de al menos una oferta admisible.

El DBC establecerá los criterios de evaluación con su ponderación expresa, el cronograma, procedimiento detallado y fecha estimada de suscripción del contrato y plazos para impugnación, lo que no podrá modificarse una vez cursada la invitación, y contendrá el modelo de contrato, las garantías exigibles de seriedad de oferta y de fiel cumplimiento, y el calendario del procedimiento.

Los integrantes del comité evaluador suscribirán declaración de ausencia de conflicto de interés respecto de cada oferente, que se incorporará al expediente.

Si los Operadores no adjudicaran o no suscribieran el contrato dentro del plazo fijado en la Hoja de Ruta, TELCOR requerirá su cumplimiento en un plazo perentorio y, vencido éste, podrá adoptar las medidas que garanticen la continuidad del proyecto, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa de los Operadores.

Los Operadores dispondrán del plazo establecido de conformidad con la Hoja de Ruta vigente, para emitir la invitación, evaluar las ofertas técnicas, seleccionar la propuesta más eficiente y proceder a la suscripción conjunta del contrato único, previo dictamen de aprobación y registro de TELCOR.

CAPÍTULO II
ASPECTOS DEL CONTRATO CON LAABDC

Artículo 58.- Contenido Mínimo del Contrato de Prestación de Servicios con la

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

ABDC.
Los Operadores deberán suscribir de manera conjunta el contrato con la ABDC seleccionada, ajustándose estrictamente al Pliego de Bases y Condiciones del Procedimiento de Invitación Cerrada con Adjudicación Directa Supervisada, aprobado por TELCOR. Dicho instrumento contractual deberá contener como mínimo los puntos que se detallan a continuación:

a) Detalle de los servicios a ser prestados por la ABDC a los Operadores.

b) Especificación de los puntos de conexión de los equipos y su ubicación geográfica.

c) Diagrama de enlace entre los sistemas.

d) Características técnicas de los sistemas y protocolos de comunicación.

e) Requisitos de capacidad técnica en procesamiento y almacenamiento de datos.

f) Ubicación física de los servidores de la base de datos.

g) Proveedor del almacenamiento y/o procesamiento en caso de ser otra empresa.

h) índices de calidad del servicio con relación a la Portabilidad Numérica.

i) Responsabilidad con respecto a la instalación, prueba y mantenimiento del enlace y de todo equipo que pueda afectar la conexión.

j) Los mecanismos y fórmulas para fijar los cargos y las formas de pago, tomando en cuenta lo establecido en la presente Normativa.

k) Procedimientos para intercambiar la información necesaria para el buen funcionamiento de la red y el mantenimiento de un nivel adecuado de las bases de datos.

l) Procedimientos para la provisión de contingencias por motivos de caso fortuito y/o fuerza mayor que puedan afectar los sistemas.

m) Procedimientos para detectar y reparar averías, incluyendo el tiempo máximo a permitir para los distintos tipos de reparaciones.

n) Estándares de seguridad de la información mediante un Sistema de Gestión (SGSI) bajo norma ISO/IEC 27001 o equivalente, que garantice el cifrado de datos en reposo (at-rest) y en tránsito (in-transit).

o) Prohibición expresa e incondicional de ceder, comercializar, explotar o utilizar la información de los Usuarios y registros de la BDCPN para fines distintos a la gestión

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

técnica de la portabilidad y el enrutamiento.

p) Generación y retención de registros de auditoría (logs) inalterables de accesos a la BDCPN por un período mínimo de doce (12) meses, y la obligación de notificar a TELCOR y a los Operadores cualquier brecha de ciberseguridad en un plazo no mayor a doce (12) horas desde su detección.

q) La obligación de la ABDC de cumplir con los requerimientos de información, inspecciones y auditorías técnicas que realice TELCOR o el Comité Técnico de Portabilidad.

r) La obligación de la ABDC de desarrollar de forma conjunta con los Operadores obligados, el Plan Maestro Detallado del Proyecto. Este documento micro-operativo deberá basarse en la propuesta técnica del procedimiento de Invitación Cerrada con Adjudicación Directa Supervisada, subordinarse a la Hoja de Ruta institucional y ser presentado ante TELCOR para su aprobación previa y expresa antes del inicio de su aplicación.

s) La información económica relativa al esquema de compensación, precios, financiación y forma de pago según aplique para los servicios prestados por la ABDC.

t) Duración del contrato, el cual deberá ser mayor de tres (3) años y no mayor de cinco (5) años, con opción de prórroga o renovación según el desempeño, previa aprobación de TELCOR.

u) Cláusulas específicas e indemnizatorias por incumplimiento contractual, garantías de fiel cumplimiento, penas convencionales y causales de rescisión inmediata por fuga de datos, comercialización no autorizada o falla grave en la seguridad.

v) Mecanismos para la resolución de controversias entre las partes. El contrato podrá contemplar arbitraje técnico-comercial para disputas privadas entre los Operadores y la ABDC. Sin embargo, la existencia u ocurrencia de cualquier procedimiento arbitral o judicial en ningún caso autorizará la suspensión, interrupción, degradación o paralización de la Base de Datos Centralizada (BDCPN) ni de los procesos de portación de los Usuarios. TELCOR podrá dictar las medidas cautelares de urgencia necesarias para garantizar la continuidad del servicio.

w) Plazo mínimo para el inicio del proceso de renovación del contrato vigente cuando proceda, el cual no podrá ser menor de seis (6) meses.

x) El Protocolo de Transferencia hacia un nuevo ABDC en caso de vencimiento o resolución del contrato.

y) Las obligaciones establecidas en el artículo 36 *“Obligaciones específicas de la ABDC"* y en el artículo 38 “*Confidencialidad de la información ”,* de la presente

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

Normativa.

z) Cualquier otra información que las partes estimen conveniente.

El incumplimiento u omisión por parte de los Operadores en la inclusión estricta de estas disposiciones en el Contrato, así como la falta de exigencia de su cumplimiento efectivo ante la ABDC, constituirá una infracción muy grave, imputable a los Operadores.

Artículo 59.- Régimen aplicable al ABDC.
El ABDC queda sujeto a la supervisión y fiscalización de TELCOR en los términos de esta Normativa. A tal efecto, el contrato que suscriban los Operadores con la ABDC deberá contener, como estipulación a favor de tercero de aceptación irrevocable, las siguientes cláusulas:

a) La facultad de TELCOR de requerir directamente al ABDC información, acceso y medidas correctivas, y de instruir a los Operadores la aplicación de las penas convencionales pactadas, la que será de ejecución obligatoria para éstos.

b) Penas convencionales escalonadas y automáticas por incumplimiento de los niveles de servicio, liquidables sin necesidad de declaración judicial previa y acreditables contra la facturación del período.

c) La obligación de la ABDC de mantener vigentes garantías de fiel cumplimiento y póliza de responsabilidad civil por los montos que determine el DBC.

d) Causales de resolución inmediata por fuga de datos, comercialización no autorizada de información, pérdida de la independencia exigida en el artículo 56 "*Criterios básicos de elegibilidad de la ABDC*" de la presente Normativa, o incumplimiento grave y reiterado de los niveles de servicio, con activación del Protocolo de Transferencia.

La omisión de estas cláusulas en el contrato, o la falta de exigencia de su cumplimiento efectivo, constituye infracción muy grave imputable a los Operadores.

Artículo 60.- Suscripción del contrato entre los Operadores y la ABDC.
Los Operadores deberán suscribir conjuntamente un único contrato con seleccionado, el cual debe estar fundamentado en los principios de equidad, transparencia, no discriminación y libre competencia, entre otros. El modelo de contrato a utilizar por las partes será el que se establezca como parte del DBC.

La suscripción de dicho contrato deberá efectuarse dentro del plazo previsto en la Hoja de Ruta de PNM establecida por TELCOR.

Artículo 61.- Registro del contrato.
El contrato que conjuntamente suscriban los Operadores con la ABDC deberá ser

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

presentado ante TELCOR para su debido registro. Sin perjuicio de lo anterior, TELCOR podrá requerir a las partes realizar ajustes si determina que existen cláusulas que contravengan el marco regulador.

TÍTULO IX
GOBERNANZA Y PLANIFICACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

CAPÍTULO I
GOBERNANZA DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

Artículo 62.- Funciones de TELCOR.
Para el seguimiento y control de la implementación de la Portabilidad Numérica Móvil, así como para su posterior funcionamiento, TELCOR tendrá las siguientes funciones:

a) Crear el CDPN de acuerdo a lo establecido en el artículo 63 *"Conformación del Comité de* Dirección *de la Portabilidad Numérica* (CDPN) " de la presente Normativa.

b) Aprobar el modelo de DBC del procedimiento de Invitación Cerrada con Adjudicación Directa Supervisada para la selección de la ABDC incluyendo el modelo de contrato a celebrarse entre los Operadores y la ABDC y requerir las modificaciones pertinentes al mismo.

c) Aprobar las RCO para la Portabilidad Numérica Móvil del Sistema de Portabilidad Numérica que proponga el CDPN.

d) Aprobar las especificaciones técnicas para la implementación de la BDCPN que desarrolle la ABDC como parte del CDPN.

e) Aprobar el FSP conforme a lo establecido en el artículo 14 *"Formulario de Solicitud de Portabilidad"* de la presente Normativa.

f) Aprobar el Plan Maestro Detallado del Proyecto y cronograma de implementación de la Portabilidad Numérica, así como otros documentos presentados por el CDPN, que fueren desarrollados como parte de la implementación y operación práctica de la Portabilidad Numérica.

g) Intervenir con carácter vinculante durante el procedimiento de Invitación Cerrada con Adjudicación Directa Supervisada de la ABDC respecto a la admisibilidad de las ofertas de los participantes, previo a la adjudicación y contratación.

h) Supervisar in situ el proceso de selección y contratación efectuado por los Operadores para la selección de la ABDC.

i) Intervenir con carácter vinculante en los casos de reemplazo de la ABDC.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

j) Supervisar y fiscalizar el funcionamiento de la Portabilidad Numérica Móvil y solicitar los informes periódicos al ABDC y al CDPN, así como cualquier otra información conforme al artículo 54 "*Informes periódicos de indicadores de desempeño* " de la presente Normativa.

k) Realizar las auditorías que fueren pertinentes de conformidad con el artículo 55 "*Inspecciones y auditorias"* de la presente Normativa.

l) Aprobar la estrategia y campañas informativas para el lanzamiento público del Sistema de Portabilidad Numérica a ser ejecutadas por los Operadores.

Artículo 63.- Conformación del Comité Directivo de la Portabilidad Numérica (CDPN).
TELCOR creará el CDPN el cual estará integrado inicialmente por dos (2) representantes por cada uno de los Operadores Móviles. Uno de los representantes deberá ser el apoderado o representante legal del Operador, quien ejercerá como miembro titular, y un alto ejecutivo quien será su suplente. Ambos representantes deben contar con poder de decisión. Una vez seleccionada la firma que actuará como la ABDC, el CDPN será ampliado integrando a dos (2) representantes de dicha firma, quienes tendrán voz, pero no tendrán derecho a voto en las decisiones que tome el CDPN.

El CDPN deberá constituirse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la entrada en vigencia de la presente Normativa y aprobará su manual de funcionamiento interno dentro de los treinta (30) días siguientes a su constitución.

Artículo 64.- Toma de decisiones y dirimencia regulatoria en el CDPN.
El quorum de sesión es de la mitad más uno de los Operadores integrantes. Las decisiones se adoptarán preferentemente por consenso y, en su defecto, por mayoría simple, correspondiendo un (1) voto a cada Operador.

En caso de empate, o transcurridos diez (10) días de operación desde la primera sesión en que el asunto fue sometido sin que se alcance acuerdo, cualquier integrante someterá el asunto a TELCOR, que resolverá mediante Acto Administrativo de obligatorio cumplimiento y carácter vinculante e incondicional para todos los miembros dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. La falta de acuerdo no suspende los plazos de la Hoja de Ruta.

De toda sesión se levantará acta suscrita por los asistentes, que se remitirá a TELCOR dentro de los tres (3) días de operación siguientes.

Artículo 65.- Responsabilidad y obligaciones del CDPN.
El CDPN tiene como responsabilidad liderar en lo general la implementación y operación de la Portabilidad Numérica. El CDPN será responsable directo ante TELCOR en todo lo referente al proceso de implementación y funcionamiento de la

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

Portabilidad Numérica.

Asimismo, son obligaciones del CDPN las siguientes:

a) Elaborar su manual de funcionamiento interno.

b) Elaborar, con la participación de la ABDC, el Plan Maestro Detallado del Proyecto y cronograma de implementación integral de la Portabilidad Numérica conforme a la Hoja de Ruta que hubiese establecido TELCOR. Dicho plan deberá ser aprobado por TELCOR.

c) Desarrollar el DBC para el proceso de selección del proveedor ABDC, a ser aprobado por TELCOR.

d) Elaborar un modelo de contrato único a suscribir entre los Operadores y la ABDC, que deberá ser aprobado por TELCOR.

e) Llevar a cabo la evaluación de la elegibilidad, concurso de selección y contratación de la ABDC bajo la supervisión vinculante de TELCOR.

f) Desarrollar los documentos que contengan entre otros aspectos las RCO de la Portabilidad Numérica y MET de la BDCPN conforme al artículo 68, *"Documentos de desarrollo de la Normativa y Gobernanza de Responsabilidades",* de la presente Normativa.

g) Reunirse con regularidad para revisar el progreso y funcionamiento del Sistema de Portabilidad Numérica.

h) Reunirse de manera ad hoc para resolver cuestiones claves o críticas.

i) Elaborar y presentar a TELCOR informes mensuales sobre el avance y cumplimiento de los hitos y entregables establecidos en la Hoja de Ruta de Portabilidad Numérica, así como de los documentos que se generen a lo interno del CDPN.

j) Diseñar y poner en marcha la estrategia y campañas informativas para el lanzamiento público del Sistema de Portabilidad Numérica.

k) Solicitar a TELCOR la aprobación de los documentos que se generen en el contexto de la implementación, pruebas y operación del Sistema de Portabilidad Numérica, conforme a sus responsabilidades.

l) Elaborar y presentar a TELCOR informes mensuales con los indicadores de desempeño e incidencias de la Portabilidad Numérica.

m) Monitorear y evaluar regularmente el desempeño de la ABDC una vez que esté en

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

funcionamiento.

n) Dar propuestas de solución de los temas, problemas e irregularidades técnicas y operativas que se presenten.

o) Proponer a TELCOR sobre la renovación del contrato o apertura a un nuevo concurso para la selección de un nuevo ABDC.

Artículo 66.- Grupos de Trabajo de la Portabilidad Numérica (GTPN).
Para el cumplimiento de sus funciones y obligaciones, el CDPN constituirá Grupos de Trabajo de la Portabilidad Numérica (GTPN), conformados por personal especializado y capacitado de los Operadores, de la ABDC y, cuando se requiera, por especialistas externos.

Los GTPN tendrán carácter técnico-operativo permanente, tanto durante la fase de implementación como en la etapa posterior de operación comercial del servicio. Se organizarán, al menos, en las siguientes especialidades:

a) GTPN Técnico y de Red: Encargado del seguimiento de la infraestructura, interconexión, protocolos de señalización, pruebas de integración, ventanas de mantenimiento y cambios en la red.

b) GTPN Comercial y Procesal: Encargado de los flujos de atención al Usuario, validación de solicitudes, conciliación de registros y manuales de procedimientos operativos.

Los GTPN sesionarán de forma periódica y desarrollarán las actividades necesarias para garantizar la continuidad, calidad e interoperabilidad del Sistema de Portabilidad Numérica, sirviendo como canal constante de coordinación directa con la ABDC.

Artículo 67.- Reglas de conducta del CDPN y de los GTPN.
Las deliberaciones del CDPN y de los Grupos de Trabajo se limitarán estrictamente a las materias necesarias para la implementación y operación del Sistema de Portabilidad Numérica.

Queda prohibido a los integrantes intercambiar, comunicar o discutir información comercialmente sensible, en particular precios y tarifas, planes comerciales futuros, estrategias de retención, campañas de mercadeo, datos individualizados de abonados o de rotación de clientes, y proyecciones de participación de mercado.

Toda sesión se documentará en acta, cuyo contenido y anexos estarán permanentemente a disposición de TELCOR, que podrá asistir a cualquier sesión del CDPN o de los Grupos de Trabajo.

La infracción de este artículo se sancionará conforme a la presente Normativa, sin

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

perjuicio de la aplicación del régimen de defensa de la competencia.

Artículo 68.- Documentos de desarrollo de la Normativa y Gobernanza de Responsabilidades.
Corresponde al CDPN la elaboración, consolidación y presentación ante TELCOR, para su aprobación previa y expresa, de los documentos complementarios de desarrollo de la presente Normativa, de conformidad con la siguiente distribución de funciones:

1. Reglas Comerciales y Operativas: Su elaboración y presentación es responsabilidad exclusiva del CDPN, contando con la participación y asistencia técnica de la ABDC. Serán suscritas por los representantes de los Operadores integrantes del CDPN y presentadas a TELCOR para su aprobación previa y expresa.

2. Manual de Especificaciones Técnicas: Su elaboración corresponderá al ABDC, sometido a observaciones de los Operadores. El CDPN es responsable de su elaboración, consolidación y presentación para aprobación ante TELCOR.

3. Plan Maestro Detallado del Proyecto y Cronograma: Su elaboración, cumplimiento y elevación a TELCOR es responsabilidad del CDPN. El Plan Maestro integrará tanto el cronograma de despliegue de la plataforma de la ABDC como los planes de adecuación de red, sistemas y pruebas de cada uno de los Operadores obligados, subordinándose estrictamente a la Hoja de Ruta emitida por TELCOR.

Los artículos 5, 6, 54, 56, 63, 69 y 70 de la presente Normativa se interpretarán de manera armónica bajo el principio de que el CDPN es el órgano responsable ante TELCOR de la entrega y ejecución de los documentos de desarrollo, sin perjuicio de las responsabilidades contractuales que el CDPN u Operadores exijan al ABDC. Asimismo, los hitos temporales, los plazos de elaboración, consolidación y presentación de estos instrumentos para aprobación de TELCOR se regirán por lo dispuesto en la Hoja de Ruta que emita TELCOR.

Artículo 69.- Evolución y Actualización de documentos de reglas y especificaciones y SLA.
Las Reglas Comerciales y Operativas, los Niveles de Servicio (SLA) de la ABDC, el MET y los flujos de mensajería aprobados por TELCOR podrán ser actualizados periódicamente a propuesta del CDPN o por iniciativa de la Autoridad Reguladora.

Toda modificación técnica, procedimental o de parámetros operativos que no altere los principios generales ni contradiga las disposiciones establecidas en la presente Normativa no requerirá de una reforma a la misma, sino únicamente de la aprobación o no objeción mediante Resolución Administrativa emitida por TELCOR.

El ABDC y los Operadores estarán obligados a adecuar sus sistemas y procedimientos a las versiones actualizadas de estos documentos en los plazos que al efecto

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

determine TELCOR en la Resolución respectiva.

Artículo 70.- Modificación de la estructura de Gobernanza.
Cuando fuere necesario, TELCOR podrá modificar la estructura de gobernanza a efecto de garantizar la eficacia, eficiencia, continuidad y agilidad de la implementación y operación del Sistema de Portabilidad Numérica, así como la participación de todos los Operadores del mercado.

CAPÍTULO II
PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA

Artículo 71.- Marco de macro gestión de la Hoja de Ruta.
La Hoja de Ruta aprobada por TELCOR constituye el instrumento de derecho público, dirección y control superior del proyecto de implantación de la Portabilidad Numérica Móvil. El CDPN establecerá los mecanismos de seguimiento institucional para garantizar el cumplimiento de los entregables e hitos habilitantes a nivel macro y los plazos máximos perentorios establecidos en ella por TELCOR, a efectos de lograr el lanzamiento oportuno y seguro del Sistema de Portabilidad Numérica. Ningún actor sectorial podrá modificar unilateralmente las fechas límite ni la duración de las fases dictadas en la Hoja de Ruta. El plazo máximo para la implementación de la PNM será el que TELCOR haya establecido en dicha Hoja de Ruta.

Artículo 72.- Marco de micro gestión de la ejecución del Plan Maestro Detallado del Proyecto y su Cronograma.
La micro gestión técnica, ejecución de campo y parametrización operativa de la solución llave en mano se regirá por el Plan Maestro Detallado del Proyecto y su respectivo cronograma incremental. La elaboración de este instrumento corresponderá a la ABDC en coordinación con los Operadores obligados, aplicando de forma estricta las mejores prácticas internacionales de gestión de proyectos. El Plan Maestro Detallado deberá subordinarse de forma obligatoria a los plazos macro de la Hoja de Ruta y requerirá la aprobación previa y expresa de TELCOR antes de su aplicación en los entornos de pruebas y producción.

TÍTULO X
RÉGIMEN DE INFRACCIONES, SANCIONES Y RECURSOS

CAPÍTULO I
INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 73.- Infracciones.
Sin perjuicio de las infracciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, para efecto de la presente Normativa se establecen las siguientes infracciones clasificadas como muy graves, graves y leves.

Infracciones muy graves:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

1) Ejecutar o tramitar la portación de un número sin consentimiento acreditado del titular, o alterar o falsificar el FSP, la documentación de identidad o el CVP.

2) Registrar, analizar, comercializar o emplear con fines comerciales o de *Winback* la información de solicitudes de CVP (tráfico al 7678) o de portaciones en trámite.

3) Obstruir, negar o retrasar injustificadamente la portación o el acceso a la información en las inspecciones y auditorías de TELCOR.

4) Cobrar tarifas, cargos o aplicar penalidades al Usuario por el trámite de portabilidad o reversión.

5) Omitir la inclusión de las cláusulas obligatorias de fiscalización, neutralidad y penas convencionales en el contrato de la ABDC.

6) Negarse, dificultar u obstruir sin causa justificada la implementación del Sistema de Portabilidad Numérica.

7) No realizar los ajustes técnicos o adecuaciones en sus redes, centrales y sistemas internos para la implementación de la Portabilidad Numérica.

8) No desplegar o no garantizar los enlaces de transmisión ni la disponibilidad de infraestructura y espacios físicos para su conexión en línea permanente a la BDCPN de la ABDC.

9) No registrar ante TELCOR el contrato que conjuntamente suscriban los Operadores con la ABDC.

10) No garantizar la confidencialidad de la información en todos los procesos de portación, así como la privacidad de los datos personales suministrados por los Usuarios al momento de realizar una solicitud de portación.

11) No activar en sus redes el código corto 7678 o bloquear el tráfico del canal SMS establecido para que los Usuarios puedan solicitar e informar el CVP.

12) Aplicar condiciones, requisitos, restricciones o realizar comprobaciones no establecidas en esta Normativa para impedir o negar a los Usuarios su derecho a la portabilidad.

13) Incumplir reiteradamente la Sincronización o Conciliación diaria de la BDL con la BDCPN, que provoque el desenrutamiento o la imposibilidad de completar llamadas hacia servicios de emergencia o hacia Usuarios portados.

14) Incumplir con cualquiera de los requisitos y especificaciones técnicas, así como la debida administración y custodia de las bases de datos conforme a lo dictado en la

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

presente Normativa.

15) La reincidencia en la comisión de dos infracciones graves.

Infracciones graves:
1) Incumplir los períodos de inmovilidad de los artículos 22, 24 y 27 de la presente Normativa.

2) No ejecutar la reversión técnica ordenada por la ABDC o TELCOR ante un incidente en la Ventana de Cambio o proceso de oficio.

3) Incumplir los hitos y entregables de la Hoja de Ruta o del Plan Maestro Detallado que le sean imputables.

4) Rechazar una solicitud de portación invocando causales no contempladas en las RCO.

5) No alinear la BDL provocando descalces recurrentes de enrutamiento.

6) Ejecutar modificaciones de enrutamiento, activaciones o desactivaciones asociadas a la Portabilidad Numérica fuera de la Ventana de Cambio autorizada, sin contar con la aprobación previa y por escrito de TELCOR.

7) No permitir o impedir a los Usuarios la portación de sus números sin causa justificada.
8) Establecer un horario de atención a las solicitudes de portación de los Usuarios más restrictivo que el mínimo estipulado en la presente Normativa.

9) Realizar los procesos y subprocesos del sistema de portabilidad y/o activación de los números portados, fuera de los plazos establecidos en la presente Normativa, RCO y MET.

10) Contactar a los Usuarios que hayan solicitado la portación, con fines de su recuperación antes del vencimiento del período de reversión (Cooling-off period).

11) Impedir o dilatar el ejercicio del derecho de los Usuarios a la reversión voluntaria de su portación en el plazo establecido en la presente Normativa.

12) Efectuar la portación de números para solicitudes que no cumplen con los requisitos o que han fallado las verificaciones establecidas en esta Normativa.

13) Aplicar tarifas diferenciadas de los servicios prestados según se trate de números portados o no portados.

14) Trasladar los costos derivados de la implementación o administración de la

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

Portabilidad Numérica a las tarifas que se cobren a los Usuarios.

15) No implementar las campañas informativas para el lanzamiento público del Sistema de Portabilidad Numérica.

16) La reincidencia en la comisión de dos infracciones leves.

Infracciones leves:
1) No presentar dentro del plazo los informes periódicos indicados en la Normativa, o presentarlos incompletos.

2) Incumplir con los deberes de información previa al Usuario sobre saldos no transferidles o estados de las solicitudes.

3) Impedir o bloquear los mensajes SMS mediante los cuales la ABDC envía el CVP al Usuario.

4) Reactivar números portados sujetos a ser recuperados por el Operador Asignatario Original.

5) Emplear un FSP en formato físico o digital distinto al aprobado oficialmente por TELCOR.

6) No poner a disposición en su sitio web y Centros de Atención la información completa sobre requisitos, procedimientos y horarios de portabilidad.

Artículo 74.- Régimen de Sanciones.
Las sanciones por la comisión de infracciones del artículo anterior se regirán y serán aplicadas en los términos que establece la Ley Número 1223, Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, según su clasificación.

CAPÍTULO II
RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Artículo 75.- Recursos administrativos.
Contra los Actos Administrativos que emita la Autoridad Reguladora cabrán los Recursos de Revisión y Apelación, los que se tramitarán y resolverán de conformidad con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones Convergentes.

TITULO XI
DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

CAPÍTULO ÚNICO
DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187

Artículo 76.- Período de Estabilización y Ventana Transitoria.
Se establece un Período de Estabilización Operativa de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de entrada en operación comercial de la Portabilidad Numérica. Durante este período, se aplicarán las siguientes reglas excepcionales:

a) De forma transitoria, el plazo para la ejecución efectiva de la portación podrá extenderse hasta un máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles, en lugar de las veinticuatro (24) horas establecidas en el Artículo 16 “Plazo máximo para la portación simple” de esta Normativa.

b) La interrupción máxima del servicio durante la Ventana de Cambio será de ciento veinte (120) minutos.

c) Durante el Período de Estabilización Operativa, la ABDC y los Operadores deberán remitir a TELCOR informes de desempeño con una periodicidad mensual.

d) No serán sancionadles los incumplimientos de los plazos previstos en los literales a) y b) que no excedan del veinte por ciento (20%) de las portaciones ejecutadas en el mes, siempre que no hayan afectado la continuidad del servicio, no se hayan originado en la falta de adecuación oportuna de las redes y hayan sido subsanados.

Esta exención no alcanza a las infracciones muy graves, a las relativas a los derechos de los Usuarios ni a las prácticas de retención comercial (Winback). Vencido el Período de Estabilización se aplicará el régimen ordinario sin necesidad de acto adicional.

Artículo 77.- Entrada en vigencia.
La presente Normativa entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

SEGUNDO: Publíquese el presente Acuerdo Administrativo en La Gaceta, Diario Oficial, para los fines de Ley.

Dado en la ciudad de Managua, a los veintiocho días del mes de septiembre del año dos mil veintiséis, (f) **Nahima Janett Díaz Flores,** Directora General **Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos** TELCOR Autoridad Reguladora.

Observación: La presente norma se encuentra en proceso de actualización.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/34187