

# Peligra su número telefónico

Sutel aprueba operadores sin cláusula de respeto a ese derecho clave de usuarios

Alejandro Fernández Sanabria  
afernandez@elfinanciero.com

El derecho de los usuarios de conservar su número telefónico pese al cambio de operador —conocido como portabilidad numérica— es un asunto que la Sutel está postergando hasta el segundo semestre del 2010, cuando ingresarían competidores en telefonía celular.

Sin embargo, en telefonía por Internet (VoIP) también existe este derecho y la Sutel está otorgando autorizaciones a empresas para dar estos servicios sin incluir cláusulas que exijan explícitamente el deber de garantizar las condiciones técnicas para que los usuarios conserven su número telefónico.

Según especialistas en legislación de telecomunicaciones, es recomendable que esta previsión legal se implemente desde ahora, para no dejar todo a la interpretación de las autorizadas.

La Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) es el órgano encargado de dirigir el proyecto de implementación de la portabilidad numérica. Entre los aspectos a considerar, están el financiamiento, la tecnología por utilizar y nombrar una entidad encargada de las bases de datos para aplicar la portabilidad.

Si se consideran las experiencias internacionales, pareciera que la Sutel debe prepararse para lidiar con el tema lo más pronto posible, pues la implementación de la portabilidad numérica es lenta y compleja.

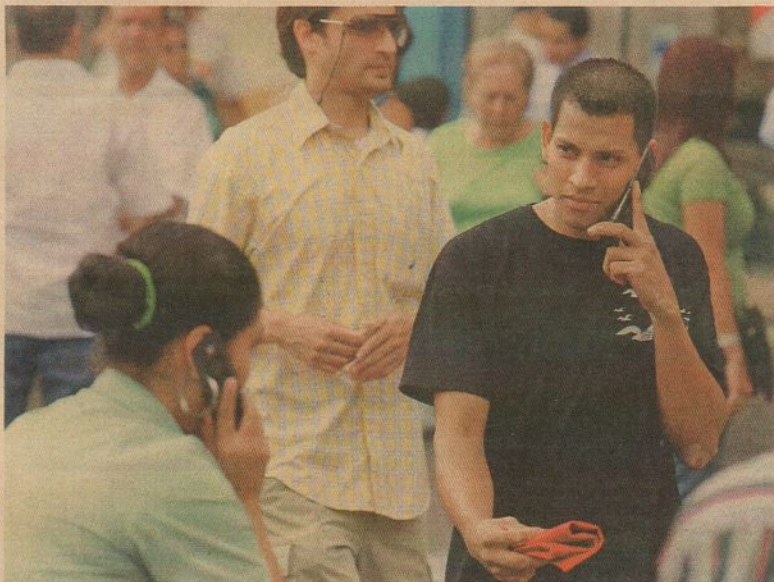
La Sutel calcula que le tomará un máximo de ocho meses la implementación de la portabilidad numérica en el país, la empresa consultora Deloitte estima, a nivel teórico, que un proceso como estos toma entre 14 y 21 meses. ▶ **Vea** recuadro "Proceso complejo".

El tema de portabilidad es muy complejo. En naciones como México, la ley reconocía el derecho a la portabilidad numérica desde 1995, pero, por distintos motivos, se implementó hasta el 2008, como parte de políticas para evitar monopolización de mercados. ▶ **Vea** recuadro "Otras experiencias".

La portabilidad numérica es reconocida como derecho en la legislación nacional y garantiza que los usuarios cambien de operador de servicios con plena libertad, sin temor a perder comunicación con su clientela, por ejemplo, por perder su número telefónico.

De esta forma, el número telefónico es visto como un bien intangible e irrenunciable que se respeta a todo ser humano.

Sin embargo, pese al reconocimiento legal, la Sutel asume como "natural" —tal y como lo denomina Walter Herrera, miembro del consejo de esa entidad— que no se respete ese derecho mientras se trabaja en el proyecto de implementación con los opera-



JORGE ARCE PARA EF

**Conservarlo.** Los usuarios de telefonía fija, móvil por Internet (VoIP) tienen derecho a conservar su número telefónico durante su contrato con el operador y también si cambian de proveedor de servicios.

## Proceso complejo

Deloitte calcula que un proceso de implementación de la portabilidad toma entre 14 y 21 meses.

- 1 5 a 7 meses:** La fase inicial es de realización de cambios legales y regulatorios; así como de evaluación y contratación de la entidad de referencia.
- 2 7 a 9 meses:** Fase de establecimiento de las bases de datos de referencia y cambios en sistemas de operadores y realización de pruebas.
- 3 2 a 5 meses:** Inicia concretamente el proceso de implementación de la portabilidad numérica.

FUENTE: Deloitte.

dores de telefonía celular.

Esta garantía ya rige para los usuarios del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) que quieren pasar de la tecnología TDMA a la GSM.

Pese a eso, el ICE no ha instalado aún los sistemas que técnicamente lo permitan, según Adolfo Arias, director de servicios del ICE. Esto pese a que hace dos meses aseguró que iban a reconocerle ese derecho a los usuarios de TDMA.

El Instituto tampoco ha decidido aún si habilitará la portabilidad numérica entre TDMA y GSM, pero asegura que si lo hará para migrar de TDMA a la red 3G.

## Mala técnica legal

Dada la relevancia de la portabilidad numérica para un mercado competitivo, pareciera lógico que

desde ahora se tomaran las previsiones de rechazar autorizaciones a operadores de telefonía que no garanticen explícitamente la posibilidad técnica de reconocer tal derecho.

Sin embargo, según autorizaciones ya otorgadas por Sutel, ese tema no se aborda explícitamente ante las empresas de telefonía por Internet.

Por ejemplo, una cláusula establece en forma muy amplia, el deber del operador de "respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en esta ley".

Si bien Walter Herrera, miembro del consejo de la Sutel, considera que en el contrato va implícita la obligación de cumplir con lo que exige la ley, hay especialistas en derecho de las telecomunicaciones que piensan distinto.

Según Christian Campos, abogado especialista en telecomunicaciones de C&C Consultores Asociados, es cierta la presunción de que la autorización implica el cumplimiento de la ley, pero en las resoluciones "deben contemplarse detalles o requerimientos técnicos por exigir a los que alcanzan una autorización (...) y el deber en torno a la portabilidad numérica".

Otro abogado especialista en telecomunicaciones, Juan Manuel Campos, de la consultora Ciber-Regulación, coincide con su colega de C&C Consultores. "No tendría ninguna lógica dejar a la mera interpretación de los usuarios qué derechos tienen, máxime si son tan trascendentes como el de portabilidad numérica", aseguró Campos.

Según este abogado, es necesario que desde el proceso para otor-

## Otras experiencias

La portabilidad es costosa y técnicamente compleja.

**Panamá.** En 2007 se comenzó a analizar la implementación de la portabilidad y hasta el 2010 estaría lista. Su costo será \$11,4 millones pagados por los operadores y la autoridad de control del servicio.

**México.** Desde 1995 la ley contemplaba la portabilidad numérica, pero se implementó en el 2008. Parte del atraso respondió a que operadores pequeños no estaban preparados técnicamente.

**España.** Desde 1998 la ley obligó a que para el 2000 se respetara el derecho a la portabilidad. Hasta el 2001 funcionó para la red de teléfonos celulares.

FUENTE: Telesemana.com y otros

gar frecuencias la Sutel exija el cumplimiento de requerimientos técnicos que garanticen ese derecho a todos los consumidores.

Sin embargo, hay otros asuntos legales en los cuales avanzar. El abogado Christian Campos advierte la necesidad de implementar normativa especial sobre el tema de portabilidad numérica, aunque el Plan Nacional de Numeración y la *Ley general de telecomunicaciones* ya reconocen este derecho.

"La portabilidad numérica requiere de una normativa de mayor alcance, y en ese sentido oportunamente el Minaet (Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones) lo haría; pero indistintamente de ello, el derecho existe y se debe garantizar", dijo Campos. ■