

RESOLUCIÓN NRXXX / 15

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, Municipio del Distrito Central, xxxxx de xxxxxde dos mil quince.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 14 numerales 4 y 12 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, establecen lo siguiente “También son facultades y atribuciones de CONATEL: Actualizar la clasificación de los servicios correspondientes a las Telecomunicaciones y sus aplicaciones a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICs; Emitir las regulaciones y normas de índole técnica necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC’s) de conformidad con esta Ley”, y en este orden CONATEL promueve la universalización de los servicios de telecomunicaciones y TICs, con la más alta calidad a menor costo posible, garantizando la prestación continua con la mínima indisponibilidad y procurando regular bajo un esquema jurídico coherente en conformidad al desarrollo de las nuevas tecnologías convergentes en que operan los servicios de telecomunicaciones y de las nuevas aplicaciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICs.

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Legislativo No. 90-2012 se emitió la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, la cual en el Artículo 8 dispone a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) la elaboración de una normativa que contenga los aspectos de carácter técnico-regulatorios aplicables a las operaciones de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y de Tercerización de Servicios Empresariales, conocidos por sus siglas en inglés como: BPO (Business Process Outsourcing).

CONSIDERANDO:

Que la provisión de servicios brindados por los Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO’s) contribuyen en que las empresas que los contrata se les reduzcan los costos operativos, aumentando el margen de utilidades y a su vez que pueden enfocarse en el desarrollo de sus propias operaciones, a este efecto por razón de las actividades que desarrollan, se considera que los Centros de Atención (Call Centers) de carácter público y carácter privado, así como los Centros de Procesamientos de Datos (DATA CENTER) de carácter público, están comprendidos dentro de los Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO’S), diferenciándose de los demás servicios tercerizados que para su operación se soportan sobre redes de servicios de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que el desarrollo y promoción de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) representan para el país un polo de desarrollo en el sector socio-económico puesto que proporcionan masiva generación de empleos, atendiendo a los propósitos de empresas nacionales o empresas que radican fuera del territorio pero que requieren de los servicios ofrecidos por los agentes tele-operadores dispuestos en los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) ubicados en Honduras. En igual manera los Centros de Procesamientos de Datos (DATA CENTER) brindan una imagen de tecnología avanzada por razón de las edificaciones inteligente constituidas para el almacenamiento, gestión, mantenimiento y administración de datos alojados en equipos informáticos, bajo un entorno de funcionamiento óptimo con alto nivel de fiabilidad y seguridad, protegiendo la información corporativa con el objetivo de no poner en peligro el negocio empresarial.

CONSIDERANDO:

Que los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) requieren para su operación soportarse sobre redes de servicios de telecomunicaciones de operadores autorizados por CONATEL para cursar tráfico nacional e internacional, y que para facilitar la gestión de comunicaciones de voz y datos internacionales (entrantes y salientes) en la atención de los clientes de las empresas ubicadas en el extranjero se ha dispuesto que las aplicaciones finales de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) no constituyen llamadas telefónicas, no obstante, si en la originación o recepción de comunicaciones de voz y datos de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) utilizan recursos de numeración del Plan Nacional de Numeración de Honduras estas deberán ser cursadas por la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC) o las Redes Públicas de Telefonía de los operadores/suboperadores autorizados por CONATEL en el Servicio de Telefonía de Llamadas de Larga Distancia Internacional.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL en consonancia con lo estipulado en el Decreto 90-2012 ha dispuesto modificar, ampliar y actualizar las condiciones de operación y prestación de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) de carácter público, así como proceder a inscribir a los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) para la atención exclusiva de sus propios clientes (carácter privado) y de los Centros de Procesamientos de Datos (DATA CENTER) dedicados a la tercerización, lo anterior para los efectos de una mejor regulación del sector de telecomunicaciones, siendo necesario para ello derogar la Resolución Normativa NR012/2007 y estructurar una nueva Resolución Normativa de carácter técnico-administrativo comprendida dentro de las regulaciones técnicas que emite CONATEL.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a las motivaciones precedentes y los preceptos legales invocados y en aplicación de las facultades y atribuciones de CONATEL consignadas en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones específicamente en el Artículo 14, numerales 3, 4 y 12 y en el artículo 78 del Reglamento General, esta Comisión determina que lo procedente es emitir otra normativa de carácter general en conformidad a las disposiciones establecidas en el Decreto Legislativo 90-2012, que clasifique y defina el marco regulatorio aplicable para la operación y prestación de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) de carácter público, que disponga la inscripción de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) de carácter privado y de los Centros de Procesamientos de Datos (DATA CENTER) dedicados a la tercerización, así como la derogación de la Resolución Normativa NR012/07.

CONSIDERANDO:

Que la presente Resolución Normativa previa a su aprobación ha sido sometida al proceso de Consulta Pública en la fecha del xxxxx al xxx del xxxxx en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06, emitida por CONATEL el quince de marzo de dos mil seis y publicada en el diario oficial La Gaceta de fecha veintitrés de marzo de dos mil seis; y que habiendo culminado la Consulta Pública, el presente acto administrativo por ser un acto general para su eficacia deberá ser publicado en el diario oficial La Gaceta, conforme lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo; en consonancia con los artículos 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, 72 de su Reglamento General y 120 de la Ley General de Administración Pública

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos: 321 de la Constitución de la Republica, 1, 7, 8, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública, 1, 2, 7, 13 reformado, 14 reformado, 20 y 25 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 33, 34, 35, 36, 72, 75, 154, 155, 156, 157, 158, 161, 162, 163 y 173 del Reglamento General de la Ley Marco del

Sector de Telecomunicaciones; 40, 80 y 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo; (Decreto Legislativo 90-2012) Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales; y demás aplicables.

RESUELVE:

PRIMERO: Establecer para efectos de este marco normativo, las definiciones siguientes:

- a. **Centro de Atención de Llamadas (Call Centers):** Conforme Decreto Legislativo 90-2012, se define como: Establecimiento que cuenta con la tecnología y personal adecuado para facilitar el contrato entre un comerciante individual o social, o una persona natural o jurídica, y sus clientes o usuarios localizados en cualquier parte de territorio nacional o en el extranjero, brindándoles asistencia relacionada entre otros, con el suministro de información comercial, promoción y ventas o técnicas sobre productos o servicios, recepción de pedidos, atención de reclamos, reservaciones o confirmaciones, saldo de cuentas, tele-mercadeo y cualquier otra actividad análoga.
- b. **Centros de Procesamientos de Datos (DATA CENTER):** Son edificaciones inteligentes debidamente acondicionadas para protección física de los equipos informáticos y servidores de bases de datos que albergan y que contienen información crítica de las empresas u organizaciones que subcontratan el almacenaje de información, por cuanto brindan un entorno de funcionamiento óptimo, con alta confiabilidad, disponibilidad y seguridad contra robo y ataque de la información almacenada y contra fallas de energía y de las redes de comunicaciones en las cuales se soportan para la gestión de procesos para consulta y/o modificaciones de la información por las empresas que los subcontrata.
- c. **Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (Business Process Outsourcing BPO's):** Conforme Decreto Legislativo 90-2012, se define como: Establecimientos que cuentan con la tecnología y personal adecuado para que un comerciante, individual o social o una persona natural o jurídica, pueda subcontratar servicios que faciliten la captura de información, procedimiento y manejo en bases de datos de clientes, sondeos e investigación de mercados, estudios, análisis, supervisión y control de calidad, contabilidad, elaboración de planillas e historial de recursos humanos; procedimiento y manejo de datos diversos, historiales clínicos; diseños y elaboración de planos, traducción de documentos, transcripción e impresión de textos, entre otras actividades afines.
- d. **Servicio de Telefonía Móvil:** Referido al Servicio de Telefonía Móvil Celular y el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), definidos respectivamente en los literales c) y f) del Artículo 28 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.
- e. **Servicio de Telefonía Fija:** Definido en el literal a) del Artículo 28 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, y según su ámbito de prestación; puede ser: Telefonía Local, Telefonía de Larga Distancia Nacional y Telefonía de Larga Distancia Internacional, conceptos estipulados en el Artículo 31 del RGLM.
- f. **Protocolo de Inicio de Sesiones (por sus siglas en inglés SIP: Session Initiation Protocol):** Es un protocolo estándar diseñado para que la telefonía se vuelva un servicio adicional en Internet, las sintaxis de sus operaciones se asemeja a las de HTTP y SMTP que son los protocolos utilizados en los servicios de páginas Web y de distribución de e-mails respectivamente, el protocolo SIP se utiliza en la iniciación, modificación y finalización de sesiones interactivas de usuario donde intervienen elementos multimedia como el video, voz, mensajería instantánea, juegos en línea y realidad virtual.

- g. **SIP/TRUNK:** Referido a los troncales SIP acoplados a una Central Privada Automática (por sus siglas en inglés PBX: Private Branch Exchange) y permiten llevar todas la formas de medios de comunicación, no únicamente de voz, están diseñados para su uso en una red de datos, los troncales SIP transmiten paquetes de datos utilizando el internet como soporte.
- h. **Números Telefónicos Virtuales por sus siglas en inglés DID: Direct Inward Dialing:** Son números virtuales que le permiten recibir llamadas en su teléfono fijo, móvil, PC , PBX o central IP desde cualquier parte en cualquier ciudad del mundo, al costo de una llamada local para la persona que llama. En Europa son llamados DDI (Direct Dial-in).

SEGUNDO: Establecer que las actividades operacionales desarrolladas por las empresas de tercerización (outsourcing en inglés) y que están comprendidas dentro de los Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S), no todas se soportan directamente en infraestructura de servicios de telecomunicaciones tal como los Centros de Atención de Llamadas y los Centros de Procesamientos de Datos (Data Center), y en este orden, únicamente el Centro de Atención de Llamadas (Call Center) de carácter público acorde con el marco regulatorio vigente se clasifica como servicio de telecomunicaciones por razón de su comercialización a terceros e interacción directa con los consumidores que hacen uso de este servicio.

No obstante lo anterior, respecto de los Centros de Atención de llamadas (Call Center) de carácter privado y los Centros de Procesamientos de Datos (Data Center) en aplicación a la disposición del Decreto 90-2012, CONATEL procederá a llevar el registro de inscripción de estas empresas.

TERCERO: Clasificar dentro de los Servicios de Valor Agregado el Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Centers), que por su utilización y naturaleza es de carácter público, y cuyo Título Habilitante para operar legalmente en el país es un Registro otorgado por CONATEL, de acuerdo a los requisitos técnicos, económicos y legales necesarios que conllevan la prestación del servicio.

CUARTO: Establecer que el Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) de carácter público, con excepción de la red instalada al interior de la edificación que lo aloja, se soporta sobre redes de telecomunicaciones de los Servicios Finales, Servicios Portadores y Servicios de Valor Agregado de operadores debidamente autorizados por CONATEL; y que las prestaciones brindadas son exclusivamente comunicaciones de voz y datos atendidas por agentes o teleoperadores que informan, asisten y/o efectúan consultas sobre productos y/o servicios a los clientes de empresas extranjeras y/o nacionales, suministrando información comercial, promociones, ventas, recepción de pedidos, atención de reclamos, reservaciones o confirmaciones, saldo de cuentas, tele-mercadeo y todo lo referente a gestiones administrativas de servicios y productos.

QUINTO: Disponer que las comunicaciones de voz y datos cursadas por el Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) de carácter público, no son consideradas como llamadas telefónicas, a este efecto, las aplicaciones y prestaciones de este servicio no corresponde al Servicio de Telefonía fija y/o móvil. Las comunicaciones de voz y datos referidas pueden ser generadas o recibidas por el Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) sea desde el ámbito internacional o del territorio hondureño cuyo tráfico se regula conforme a las disposiciones siguientes:

- a) Las comunicaciones internacionales entrantes y salientes se pueden cursar sin utilizar recursos de numeración del Plan Nacional de Numeración de Honduras, en este caso las comunicaciones entrantes deben ser específicamente terminadas en el Centro de Atención de Llamadas (Call Centers).

- b) Las comunicaciones entrantes y/o salientes del territorio nacional que utilicen recursos del Plan Nacional de Numeración de Honduras, se deben cursar mediante los operadores autorizados por CONATEL que operan el Servicio de Telefonía de Llamada de Larga Distancia Internacional.
- c) Las comunicaciones originadas y recibidas dentro del territorio nacional que utilizan recursos del Plan Nacional de Numeración de Honduras, deben ser cursadas por medio de los operadores autorizados de Servicios Finales Básicos (Servicio de Telefonía fija y/o móvil).
- d) Las comunicaciones internacionales entrantes al Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) que no utilizan recursos de numeración del Plan Nacional de Numeración no deben ser destinadas o re-enrutadas a usuarios/suscriptores de Honduras conectados a la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC) o a Redes Públicas de Telefonía, asimismo, ninguna comunicación terminada en el Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) puede ser re-enrutada utilizando a Honduras como tránsito para terminarlas en empresas o usuarios/suscriptores de otro país.
- e) Los terminales telefónicos del Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) deben estar debidamente identificados de acuerdo al tráfico de comunicaciones que cursen, organizándolos e identificándolos como: Los terminales telefónicos que utilizan recursos de numeración del Plan Nacional de Numeración con los cuales prestará el servicio en el ámbito nacional e internacional (este último si aplicase), y los terminales telefónicos exclusivos para atender las comunicaciones internacionales mediante la red de internet que no utilizan recursos de numeración del Plan Nacional de Numeración de Honduras, los terminales telefónicos que son de uso meramente administrativos de la empresa de Centro de Atención de Llamadas (Call Center).

SEXTO: Determinar que los requisitos de solicitud a ser presentados ante CONATEL para instalar, operar y prestar el Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) de carácter público, son los siguientes:

- a. Solicitud por medio de Apoderado Legal en base al Artículo 61 de la Ley de Procedimiento Administrativo, adjuntando Carta Poder debidamente autenticada o Poder otorgado mediante Escritura Pública.
- b. Aviso por Tramite de Solicitud, de acuerdo a la Resolución Normativa de tasas vigente.
- c. El Formato de Solicitud de Servicios de Telecomunicaciones, forma 100, debidamente completada.
- d. El Formato de Información Técnica para Servicios de Telecomunicaciones, forma 101, debidamente completada.
- e. El Formato de Información Técnica del Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) forma 880, debidamente completada, sellada y firmada por un ingeniero colegiado de la especialidad, en aplicación del artículo 148, numeral 2, del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, debiendo adjuntar la información a continuación:
 - i) Diagrama de configuración de red al interior del Centro de Atención de Llamadas,
 - ii) Diagrama de configuración de la infraestructura de red nacional que le cursa el tráfico (si aplicase),
 - iii) Diagrama de configuración de la infraestructura de red que le transporta el tráfico en el ámbito internacional (si aplicase),
 - iv) Cada uno de los diagramas anteriores debe mostrar la interconexión, acceso o conectividad de uno con otro, desde que se origina la comunicación en el nodo originante hasta su finalización en el Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) o viceversa,
 - v) Las especificaciones técnicas del equipamiento instalado en el domicilio del Centro de Atención de Llamadas, y

- vi) Recibo de servicio público que indique el nombre y domicilio del solicitante.
- f. La Información Económico-Financiera (Formato 900), que indique entre otros la inversión inicial y las fuentes de financiamiento, adjuntando las acreditaciones bancarias que sustenten que el solicitante cuenta con al menos el monto de capital de la inversión inicial y el monto necesario con el que pueda cubrir las obligaciones económicas iniciales derivadas del Título Habilitante que se le otorgue.
- g. Para la presentación de la solicitud ante CONATEL el solicitante debe tener en cuenta las disposiciones establecidas en los artículos 92 y 148, numeral 1 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, cuyo procedimiento se sustanciará de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo.

SEPTIMO: Establecer que el operador del Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) de carácter público está obligado a:

- a. Notificar ante CONATEL el inicio de operaciones.
- b. Tramitar el certificado de homologación de los equipos y elementos activos de su infraestructura de red instalada al interior del Centro de Atención de Llamadas (Call Centers). Este trámite se llevará a cabo una vez haya iniciado operaciones.
- c. Proteger la privacidad de la información de las empresas extranjeras y nacionales a quienes les presta este servicio.
- d. Presentar dentro del Informe Estadístico Trimestral (IET), conforme se estipula en el Resolutivo TERCERO, numeral 2.8 de la Resolución Normativa NR008/2012, la siguiente información:
 - i. Enumerar los diferentes tipos de prestación del servicio especificando para cada una de las empresas cuales son los servicios prestados;
 - ii. Horarios y turnos implementados;
 - iii. Reportes de volumen de comunicaciones (voz y datos) entrantes y salientes cursadas hacia el ámbito nacional;
 - iv. Reportes de volumen de comunicaciones (voz y datos) entrantes y salientes cursadas hacia el ámbito internacional.
- e. Presentar dentro del Informe Técnico Semestral (ITS), estipulado en la Resolución Normativa “Informes Regulatorios Periódicos”, la siguiente información:
 - i. Actualizar el número de líneas telefónicas utilizadas para cursar las comunicaciones de voz y datos dentro del territorio nacional;
 - ii. Actualizar el número de troncales E1 utilizados para cursar las comunicaciones de voz y datos dentro del territorio nacional e internacional, indicando la cantidad de cada uno;
 - iii. Actualizar la numeración que le fuese asignada por el Operador/Sub-Operador para cursar las comunicaciones de voz y datos dentro del territorio nacional, (si aplicase);
 - iv. El tipo de tecnología utilizada por las cuales se cursan las comunicaciones de voz y datos hacia/desde el ámbito internacional, sea SIP, SIP/TRUNK, DID etc;
 - v. Especificaciones técnicas del equipamiento instalado en el domicilio del Centro de Atención de Llamadas (Call Centers);
 - vi. Cantidad de terminales telefónicos en servicio para la atención exclusiva del Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Center);
 - vii. Cantidad de monitores de computadores en servicio para la atención exclusiva del Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Center);
 - viii. Reportes de volumen de comunicaciones (voz y datos) entrantes y salientes cursadas hacia el ámbito nacional;

- ix. Reportes de volumen de comunicaciones (voz y datos) entrantes y salientes cursadas hacia el ámbito internacional.

OCTAVO: **Otras obligaciones:** Los Operadores del Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) de carácter público están obligados a presentar solicitud ante CONATEL cada vez que dispongan:

- 1) Ampliar operaciones instalando un Call Center adicional al que le fuese otorgado primeramente, en este caso deben presentar, entre otros:
 - a) Formato 880 debidamente llenado y completado, adjuntando los diagramas de configuración de redes que se le solicitan en el Resolutivo Sexto literal d) de la presente normativa.
 - b) Formato 900 Memoria Económica Financiera, con las acreditaciones bancarias correspondientes cuyo monto sume igual o mayor valor al capital que se presenta en la inversión inicial.
- 2) Ampliar operaciones en el ámbito nacional o en el ámbito internacional, en el caso que en el otorgamiento inicial dado por CONATEL, en el título habilitante Registro se indique que la operación inicial se limitará para un ámbito determinado, pues constituye incluir dentro del Registro esta nueva forma de operación. Por esto, el operador solicitante debe presentar, entre otros:
 - Formato 880 debidamente llenado y completado, adjuntando según el ámbito de operación nacional e internacional en que va a iniciar operaciones, los diagramas de configuración de redes que se le solicitan y según corresponda en el Resolutivo Sexto literal d) de la presente normativa.
- 3) Renovar el título habilitante Registro, el cual deberá efectuar el trámite en el plazo de tiempo estipulado en el Reglamento General, debiendo presentar, entre otros:
 - Formato 880 debidamente llenado y completado, adjuntando los diagramas de configuración de redes que se le solicitan en el Resolutivo Sexto literal d) de la presente normativa.

NOVENO: Disponer que los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) que son implementados por las distintas empresas o entidades nacionales de bienes y servicios para la atención exclusiva de sus propios clientes o usuarios/suscriptores, y aun cuando su finalidad sea la de brindar información comercial, promoción y ventas, recepción de pedidos, atención de reclamos, tele-mercadeo y otras actividades, no requieren de tramitar ante CONATEL un título habilitante, en vista que su operación y prestación se contempla como de carácter privado al servicio de su misma empresa, y no como un servicio de telecomunicaciones de carácter público.

Las comunicaciones de voz y datos cursadas hacia y desde estos Centros de Atención de Llamadas para la atención exclusiva de sus propios clientes estarán soportadas sobre la infraestructura de redes de telecomunicaciones de operadores de Servicio Portador, Servicios Finales y Servicios de Valor Agregado.

DECIMO: Determinar que los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) de carácter privado para la atención exclusiva de sus propios clientes o de sus usuarios/suscriptores, deben inscribirse en CONATEL presentando en ventanilla el Formulario de Registro de Inscripción de Centros de Atención de Llamadas (Call Center) de carácter privado debidamente llenado y completado, el cual podrá descargarse del sitio WEB de CONATEL.

El Formulario de Registro de Inscripción de Centros de Atención de Llamadas (Call Center) de carácter privado, recogerá la siguiente información:

- a. Dirección geográfica de la ubicación del Centro de Atención de Llamadas (Call Centers);
- b. Listar los tipos de servicios y funciones que prestan;
- c. Diagrama de configuración de red al interior del Centro de Atención de Llamadas (Call Centers);
- d. Horarios y turnos implementados;
- e. Cantidad de agentes o teleoperadores;
- f. El nombre del proveedor u operador nacional que le brinda la infraestructura de soporte para cursar las comunicaciones de voz y datos dentro del territorio nacional;
- g. Proveedor u operador nacional que le brinda la infraestructura de soporte para cursar las comunicaciones de voz y datos hacia/desde el ámbito internacional (si aplicase), indicando los medios de transmisión, tecnología y capacidades en ancho de banda;
- h. Cantidad de líneas telefónicas;
- i. Tipo de tecnología utilizada por las cuales se cursan las comunicaciones de voz y datos hacia/desde el ámbito internacional, sea SIP, SIP/TRUNK, DID etc. (si aplicase);
- j. Especificaciones técnicas del equipamiento instalado en el domicilio del Centro de Atención de Llamadas (Call Centers);
- k. Cantidad de terminales telefónicos en servicio para la atención exclusiva del Centro de Atención de Llamadas (Call Center);
- l. Cantidad de monitores de computadores en servicio para la atención exclusiva del Centro de Atención de Llamadas (Call Center);
- m. Direcciones IPs Públicas que utilizan, informando quienes se la proveen.

Una vez presentado el Formulario de Registro de Inscripción de la información anteriormente indicada, podrá solicitar a CONATEL mediante el órgano de atención al público, el correspondiente Certificado de Registro de Inscripción del Centro de Atención de Llamadas (Call Center) de carácter privado.

Obligaciones: Asimismo, estarán obligados a presentar un Informe Trimestral Estadístico (IET), conforme a lo establecido en la normativa correspondiente, con la siguiente información:

- a. Reportes de volumen de comunicaciones (voz y datos) entrantes y salientes cursadas hacia el ámbito nacional;
- b. Reportes de volumen de comunicaciones (voz y datos) entrantes y salientes cursadas hacia el ámbito internacional (si aplicase).
- c. Actualizar cualquier cambio de la información que le fuera solicitada al inscribirse.

DÉCIMO

PRIMERO: Disponer que los Centros de Procesamiento de Datos (DATA CENTER) de carácter público, deben acreditarse ante CONATEL, presentando en ventanilla el Formulario de Registro de Inscripción de Centros de Procesamiento de Datos (DATA CENTER) de carácter público debidamente llenado y completado, el cual podrá descargarse del sitio WEB de CONATEL.

El Formulario de Registro de Inscripción de Centros de Procesamiento de Datos (DATA CENTER) de carácter público, recogerá la siguiente información:

- a. Dirección geográfica de la ubicación del Centro de Procesamiento de Datos (DATA CENTER);

- b. Copia de Escritura Pública de Constitución acreditada en la Secretaría de Desarrollo Económico.
- c. Diagrama de configuración de red al interior del edificio.
- d. Diagrama de configuración de red externa.
- e. Informar los operadores que les proveen la infraestructura de red de circuitos arrendados.
- f. Cantidad de circuitos activos y capacidad dada en Gigabit, Terabit u otra medida razonable.
- g. Cantidad de circuitos redundantes y capacidad dada en Gigabit, Terabit u otra medida razonable.
- h. Enlaces de frecuencias indicando los rangos en que opera (si aplicase) y el ancho de banda en MHz, GHz, etc.
- i. Informar las empresas suscritas como clientes.
- j. Nivel de TIAR alcanzado (si aplicase) e ISPs con los que se enlaza.
- k. El rango de direcciones IPs públicas que utilizan, informando quienes se la proveen.
- l. El volumen de tráfico nacional gestionado.
- m. El volumen de tráfico internacional gestionado.

Una vez efectuada la inscripción de la información anteriormente indicada, podrán solicitar a CONATEL mediante el órgano de atención al público, el correspondiente Certificado de Registro de Inscripción del CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS (DATA CENTER) de carácter público.

Obligaciones: Los DATA CENTER de carácter público, estarán obligados a presentar un Informe Estadístico Trimestral, conforme a lo establecido en la normativa correspondiente, con la siguiente información:

- a. Suscripciones de clientes detallando altas y bajas;
- b. Actualizar los operadores que les proveen la infraestructura de red de circuitos arrendados.
- c. Cantidad de circuitos activos y capacidad dada en Gigabit, Terabit u otra medida razonable.
- d. Cantidad de circuitos redundantes y capacidad dada en Gigabit, Terabit u otra medida razonable.
- e. Enlaces de frecuencias indicando los rangos en que opera (si aplicase) y el ancho de banda en MHz, GHz, etc.
- f. Actualizar el rango de direcciones IPs públicas, identificando quienes se la proveen.
- g. El volumen de tráfico nacional gestionado con detalle mensual.
- h. El volumen de tráfico internacional gestionado con detalle mensual.
- i. Nivel de TIAR alcanzado (si aplicase) e ISPs con los que se enlaza.
- j. Actualizar cualquier cambio sobre la información que le fuera solicitada al momento de inscribirse.

DÉCIMO

SEGUNDO: Establecer que el Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) de carácter público se prestará con libertad tarifaria, en régimen de libre, leal y sana competencia. Los operadores del Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) de carácter público, están obligados a pagar las siguientes tasas:

- a. Tasa por Derecho de Trámite de solicitud conforme a lo dispuesto en la resolución normativa de tasas vigente;
- b. La Tarifa por Servicios de Supervisión;
- c. Pago al Fondo de Inversión de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FITT).

- d. De acuerdo al Decreto 90-2012, el Título Habilitante Registro de los operadores del Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Center) ante CONATEL es gratuito.
- e. Otras tasas que CONATEL establezca a futuro mediante resolución fundamentada.

DÉCIMO

TERCERO: Disponer que por el trámite para el Registro de Inscripción del Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) de carácter privados, así como para el trámite de Registro de Inscripción del Centro de Procesamiento de Datos (Data Center) de carácter público, están exentos de pagos ante CONATEL.

DÉCIMO

CUARTO: **Plataforma Electrónica en línea:** CONATEL avisará oportunamente por los medios de información pertinentes, cuando se tenga dispuesto en el sitio WEB de CONATEL la plataforma para presentar en forma electrónica por la vía online los Informes Técnicos y los Registros de Inscripción correspondientes debidamente llenados y completados, mientras tanto, estos se deben presentar en ventanilla mediante dispositivos electrónicos en formato Excell y/o Word en lo que aplicase.

DÉCIMO

QUINTO: Establecer que la instalación, construcción u operación de un servicio de telecomunicaciones sin la autorización de CONATEL, constituye una infracción MUY GRAVE de conformidad al artículo 41, Literal c) de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones. Así mismo, constituyen infracciones GRAVES de acuerdo al artículo 42 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones las siguientes:

- a) Incumplir las exigencias de continuidad y buena calidad de la prestación de los servicios, según las normas técnicas determinadas por CONATEL.
- b) Negar la información que CONATEL solicite al operador de un servicio de Telecomunicaciones.
- c) Incumplir las órdenes emanadas por CONATEL sobre la organización de los servicios, controles técnicos y administrativos o sobre información contable.
- d) Obstaculizar, evadir o impedir la práctica de una diligencia ordenada por CONATEL.
- e) Cualquier otra infracción que tenga un impacto serio y dañino al interés público tipificado en el Reglamento como infracción grave.

Cualquier otra infracción que se cometa al amparo de esta normativa, será sancionada de conformidad a lo establecido en la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones y su Reglamento General.

No obstante lo anterior, cuando las infracciones sean constitutivas de delitos, CONATEL pondrá en conocimiento de la misma al Ministerio Público, para los efectos legales correspondientes.

DÉCIMO

SEXTO: Otorgar un plazo máximo de seis (6) meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Normativa, para que aquellas personas naturales o jurídicas que en el país estén realizando actividades que se enmarcan dentro de lo definido para que procedan a legalizar su condición ante CONATEL mediante la obtención del Título Habilitante o el Registro de Inscripción según corresponda.

DÉCIMO

SEPTIMO: Determinar que CONATEL mediante el órgano fiscalizador realizará las inspecciones que considere convenientes para verificar el estricto cumplimiento de lo dispuesto en la presente Normativa.

DÉCIMO

OCTAVO: Establecer que la presente Resolución, por ser de carácter general y de obligatorio cumplimiento, deberá publicarse en el diario oficial La Gaceta y entrará en vigencia a partir del día de su publicación.

DÉCIMO

NOVENO: Derogar la Resolución Normativa NR012/07, a partir de la fecha que entre en vigencia la presente Normativa.

Abg. Javier Daccarett García
Comisionado-Presidente
CONATEL

Licda. Ela J. Rivera Valladares
Comisionada-Secretaria
CONATEL