

PRINCIPALES LOGROS DE CONATEL 2015

Durante el año 2015, CONATEL como el organismo Regulador del Sector de las Telecomunicaciones, ha implementado importantes programas y proyectos, teniendo como base los objetivos estratégicos de la institución los cuales son: 1) Promover el despliegue y uso eficiente del desarrollo de las Tics para la población en general 2) Incrementar la inversión en el Sector de Telecomunicaciones con proyectos para nuevos y modernos servicios.; 3) Promover la protección de los derechos de los usuarios del Sector de Telecomunicaciones, y 4) Mejorar el uso y la asignación del espectro radioeléctrico a la población. A continuación se describen brevemente los proyectos más importantes para el Sector que han sido implementados durante el 2015, así como los resultados de los productos finales que entrega CONATEL a la sociedad Hondureña:

1. **Proyectos de Reducción de la Brecha Digital**, que incluye la promoción del acceso a Internet de los Sectores de la población con menos oportunidades de suscribirse a este servicio y la promoción del despliegue y desarrollo de las Tics a la población en general.
 - a. **Proyecto: INTERNET DEL PUEBLO:** Tiene por objetivo incrementar el acceso a Internet en escuelas y sitios públicos del país, especialmente para los alumnos de Escuelas y Colegios Públicos y la población que frecuenta las Plazas Públicas de los diferentes municipios del país. Los resultados acumulados hasta finales de ese año son los siguientes:
 - i. Conexión a Internet gratuito para un total de 2,665 centros de educación públicos de primaria y secundaria, beneficiando un total de 800,000 alumnos.
 - ii. Conexión de un total de 139 plazas públicas, observándose un total de conexiones gratuitas al Internet de 953,000.
 - b. **Proyecto: Capacitaciones en TICs:** Tiene por objetivo capacitar a la población en habilidades para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), con los siguientes resultados:
 - i. Con la colaboración del INFOP se ha logrado capacitar un total de 250 padres de familia de la tercera edad, en los alrededores de 10 centros educativos del municipio de Distrito Central.
 - c. **Proyecto: Conectividad de Centros de Salud:** Tiene por objetivo lograr la conectividad de los sistemas de vigilancia de cámaras digitales, para el acceso a las mismas de forma remota, a fin de incrementar la seguridad de zonas específicas de centros de salud, específicamente las farmacias ubicadas en dichos centros. Los resultados son los siguientes:
 - i. Se han conectado los sistemas de un total de 11 farmacias de hospitales y centros de salud en las ciudades de Tegucigalpa, Comayagua, San Pedro Sula y Choluteca.

2. Proyectos de regulación del Sector de Telecomunicaciones: Con los objetivos de incrementar la inversión en el Sector de Telecomunicaciones del país y mejorar el uso y la asignación del espectro radioeléctrico para la población, se aprobaron las siguientes resoluciones normativas y proyectos para los operadores de servicios de telecomunicaciones:

- a. **Reglamento de Servicios por Suscripción:** Se armonizó la regulación existente en el servicios de Televisión por Suscripción, incluyendo los diferentes medios, cable e inalámbricos, ordenando y unificando las regulaciones para los operadores de este servicios, beneficiando a los operadores, usuarios del servicio y público en general.
- b. **Regulación para servicio de Call Center:** Se elaboró esta normativa con el propósito de promover 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 internacionales, que requieren de los servicios ofrecidos por los agentes tele-operadores dispuestos en los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) ubicados en Honduras.
- c. **Proyecto de Regulación del Servicio de Dinero Móvil:** Debido al desarrollo de las tecnologías que han permitido la prestación del servicio de dinero móvil en el país, el cual ha tenido una gran aceptación en los usuarios de telefonía móvil, y debido a que favorece las actividades económicas y la inclusión financiera de la población, principalmente en las regiones rurales y áreas no atendidas por la banca convencional; CONATEL realizó un estudio sobre las características de este mercado, detectando que es un componente significativo en el PIB del país y que por ende necesita de una regulación adecuada que aporte seguridad a las empresas y a los usuarios de este servicio; para lo cual CONATEL llevo a cabo investigaciones del caso para elaborar el Proyecto de Resolución Normativa sobre el Servicio de Dinero Móvil dentro del ámbito de sus competencias, este proyecto se socializó con los operadores de telefonía móvil, La Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS) y el Banco Central de Honduras (BCH).
- d. **Atribución de la banda de 2.5 GHz para los servicios de Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT):** Incluye asignar esta banda del Espectro Radioeléctrico para los servicios avanzados de la Telefonía Móvil.
- e. **Reglamento de los Sistemas de Radiocomunicación que utilizan Tecnologías de Espectro Ensanchado:** que incluyo una ampliación de bandas de espectro radioeléctrico de 5 GHz, que son utilizados principalmente por operadores que proveen el servicio de Internet.

3. Proyectos de Protección a los derechos de los Usuarios de servicios de Telecomunicaciones: durante ese año se le ha dado seguimiento a la

implementación de los siguientes proyectos de protección a los derechos de los usuarios, con los siguientes resultados:

- a. **Compensación por Llamadas Caídas:** los Usuarios y Suscriptores del Servicio de Telefonía Móvil son compensados por las llamadas caídas, estableciéndose que los Operadores tomen las acciones en sus sistemas para implementar la medida de compensar las llamadas caídas de telefonía móvil. Desde la implementación de esta medida, la cantidad total que ha sido compensada a los usuarios asciende a **L. 396,698,394.37**, beneficiando de esta manera a cada Usuario activo de dicho servicio con un promedio de Lps 50 anuales por llamadas caídas.
- b. **Lista Negra de Terminales Robadas, Hurtadas y Extraviadas:** los terminales móviles reportados como robadas, hurtadas y extraviadas por parte de los Usuarios y Suscriptores, el Operador está obligado a bloquear el servicio e ingresar el IMEI correspondiente de la terminal en la base de datos internacional, la cual se accede por los demás Operadores nacionales, con el propósito de que dicha terminal bloqueada no puedan ser reactivadas en ninguna red del país y a nivel internacional. La implementación de la Lista Negra, ha dado como resultado que en la actualidad se hayan bloqueado a finales del año un total de **225,253** terminales móviles.
- c. **Inscripción de Proveedores de Contenido de Información y Registro de Proveedor de Acceso a Contenidos de Información:** A fin de minimizar los Mensajes de Texto no deseados denominados "SPAM", CONATEL procedió a establecer la regulación específica para realizar las inscripciones de los diferentes Proveedores de Contenido de Información (PCI) que remiten ofertas, promociones, sorteos, encuestas y otros contenidos a los Usuarios y/o Suscriptores, a efecto de responsabilizar y validar las ofertas y mercadeo de los servicios únicamente a los PCI inscritos, logrando establecer un ambiente favorable y que los Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil, puedan acceder, suscribirse y darse de baja de los servicios ofrecidos por los PCI. Como resultado de esta regulación, actualmente se encuentran inscritos 52 PCI y registrado 4 PACI.
- d. **Reglamentación del Marco Regulatorio Orientado a la Protección del Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones:** elaboró el anteproyecto de resolución mismo que fue socializado a lo interno de CONATEL y sometido al proceso de Consulta Pública para cumplir con el principio de transparencia, se consideraron las aportaciones vinculantes para enriquecer el proyecto de Resolución, el cual será sometido a aprobación por parte de la Comisión.

Este reglamento contiene los siguientes aspectos principales: 1) La obligatoriedad de los operadores de telecomunicaciones de establecer una gestión moderna de los reclamos orientada a agilizar, controlar y satisfacer a sus usuarios; 2) La aplicación de instrumentos orientados a medir la satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicación como una herramienta de gestión de calidad en los servicios brindados; 3) Que los usuarios conozcan sobre sus derechos y

obligaciones; 4) Limitar las prácticas abusivas por parte de los operadores, estableciendo sus derechos y obligaciones con sus usuarios.

4. Proyectos de fortalecimiento Institucional de CONATEL: Con el propósito de lograr una mejor atención a los operadores del Sector de Telecomunicaciones y mejorar los productos que CONATEL entrega a la población, se han implementado los siguientes sistemas y proyectos:

- a. **Automatización de la Facturación en Línea de la Tarifa por Servicios de Supervisión**; la cual consiste en que el propio operador pueda ingresar su información financiera a la plataforma y así poder generar las facturaciones correspondientes en cuanto a las obligaciones económicas de Tarifa por Servicios de Supervisión.
- b. **Automatización Total de la Facturación Anual del Canon Radioeléctrico**; el cual consiste en generar de forma simple y a través de la plataforma creada para tal fin, el Canon Radioeléctrico que pagan los operadores por las frecuencias del Espectro Radioeléctrico que le han sido asignadas.
- c. **Implementación de una certificación ISO-9001/2008 en CONATEL**: Se ha trabajado en un sistema de calidad de los productos finales que entrega CONATEL a la sociedad Hondureña, mismo que se encuentra en su fase final de implementación, faltando la inspección final para obtener el certificado correspondiente.

5. Productos Finales de CONATEL: Se resumen los principales productos finales que CONATEL entrega a la población en general y al Gobierno de la República, resultado de las actividades de los 5 programas operativos que posee implementado según el presupuesto asignado:

- a. Un total de 1,258 Operadores de servicios de telecomunicaciones están siendo regulados por CONATEL, con un total 1,975 títulos habilitantes vigentes, emitiendo este año un total de 504 Resoluciones que corresponden a títulos habilitantes así como procesos de supervisión.
- b. Se emitieron un total de 14 Resoluciones Normativas que regulan el Sector de Telecomunicaciones.
- c. Se alcanzó una recaudación de 1,094 millones de Lempiras en Ingresos al Gobierno Central por conceptos de Tasas, Canon y Multas.
- d. Se atendieron un total de 12,536 solicitudes ante CONATEL tanto de operadores del Sector como de usuarios de servicios públicos de Telecomunicaciones.