

## **RESOLUCIÓN NRXXX / XX**

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)- Tegucigalpa,  
Municipio del Distrito Central, xxxxx de xxxxxxxxx de dos mil dieseis.**

### **CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 2 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones establece que corresponderá al Estado, a través del Presidente de la República, la formulación de las políticas relacionadas con las telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y comunicación (TIC); y por medio de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), regular y fiscalizar la explotación y operación de las telecomunicaciones y sus aplicaciones en las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) que realicen los operadores de este tipo de servicio, sus asociados y los particulares. Asimismo, promover la expansión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

### **CONSIDERANDO:**

Que es atribución de CONATEL velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los títulos habilitantes, marco regulatorio dispuesto y en los instrumentos legales vinculantes, aplicando en caso de infracción, las sanciones previstas en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General y demás Normativas.

### **CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 73, del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones (RGLMST), establece que: “los procedimientos administrativos ante CONATEL se ajustarán a lo dispuesto por la Ley de Procedimientos Administrativos, la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y los Reglamentos específicos que sean del caso”; adicionalmente, que en aplicación del Artículo 84 del RGLMST, específicamente en el párrafo segundo, establece que: “Los titulares y solicitantes de títulos habilitantes están obligados a proporcionar a CONATEL la información técnica, administrativa y financiera en la forma y términos que ésta determine, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias respectivas. Asimismo están obligados en todo tiempo, a proporcionar cualquier dato o documento que les sea requerido por CONATEL, para mejor conocimiento de la forma en que están prestando los servicios o que pretendan prestarlos. CONATEL por su parte, está obligada a mantener la confidencialidad de la información suministrada, para lo cual adoptará internamente todas las medidas que sean necesarias.” Asimismo, establece que quedan obligados en todo tiempo, a proporcionar cualquier dato o documento que les sea requerido por CONATEL, lo que permite que en cumplimiento de sus facultades, pueda verificar, comprobar y regular eficazmente la prestación de existentes o nuevos servicios de telecomunicaciones. CONATEL por su parte, está obligado a garantizar la promoción de la sana y leal competencia, así como la confidencialidad de la información suministrada, para lo cual adoptara internamente todas las medidas que sean necesarias.

### **CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 19 del RGLMST, establece que los operadores de servicios públicos llevarán en orden cronológico, un registro actualizado de Solicitudes de Instalaciones de Subscriptores, y Usuarios del Servicio. De esta información deberán remitir un informe periódico a CONATEL y en el caso de las concesiones, los operadores de servicios públicos llevarán un registro con el cumplimiento de metas que CONATEL disponga en los contratos respectivos en orden cronológico, un registro actualizado de Solicitudes de Instalaciones de Abonados, y Abonados en Servicio. La información del cumplimiento de metas deberá remitirse mediante un informe periódico a CONATEL.

### **CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el Artículo 75, numeral 9, inciso d) del RGLMST, establece que CONATEL tiene la función y atribución de solicitar información a los Operadores, sobre los asuntos que sean de su competencia; asimismo, de acuerdo a los Artículos 146, inciso e) y 151, segundo párrafo, del RGLMST se establece que es obligación de los Operadores brindar la información que requiera CONATEL respecto de las materias de su competencia en los plazos y en la forma que ésta indique.

### **CONSIDERANDO:**

Que de conformidad al Artículo 238 del RGLMST, todas las empresas operadoras de servicios públicos deben brindar información mensual a CONATEL sobre “el número de reclamos de usuarios que se han producido durante ese lapso, el número de reclamos que han sido atendidos y el número de reclamos que quedan pendientes, indicando la causa que motiva no haberlos resuelto”.

### **CONSIDERANDO:**

Que en el Artículo 262 del RGLMST establece que “cuando no se señalen topes tarifarios, los operadores harán de conocimiento de CONATEL las tarifas que aplican por los servicios de telecomunicaciones que prestan, incluyendo servicios suplementarios y especiales” en todas sus modalidades y que además, en su Artículo 268, establece que para “el señalamiento de tarifas, CONATEL podrá requerir la información que crea conveniente. Las empresas operadoras están obligadas a proporcionarla en el tiempo y forma requerida.”

### **CONSIDERANDO:**

Que CONATEL mediante la Resolución NR010/15, ha establecido un procedimiento para la presentación de los Informes Regulatorios Periódicos (IRP) y la emisión de la Solvencia Documental, con el propósito de simplificar la presentación de la cantidad de informes de información regulatoria que deben ser presentados ante CONATEL. Además, dicha resolución organiza las resoluciones que poseen obligaciones de presentación de información agrupándolas en los Informes Regulatorios Periódicos y establece que CONATEL revisará estas obligaciones de presentación de información regulatoria y emitirá una Resolución

Normativa que unifique dichas obligaciones en una única Resolución Normativa. Además, esta resolución normativa establece el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), para la entrega de información a través de un proceso de gestión en línea accediendo al sitio Web de CONATEL, agilizando la entrega de información por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como la recepción, validación y el procesamiento de dicha información por parte de CONATEL. Posteriormente, poner la información recopilada a disposición del público en general y en particular a los proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como procedimientos para el procesamiento y validación de la información contenida en los Informes Regulatorios Periódicos.

**CONSIDERANDO:**

Que se han revisado las siguientes obligaciones de presentación de información en temas de operación, calidad de servicio e infraestructura de red, de las siguientes resoluciones normativas: NR005/02; NR018/03; NR022/03; NR003/05; NR002/10; NR005/10; NR011/10; NR004/11; NR002/12; NR008/12; NR003/13; NR009/13; NR009/14; NR019/14; NR022/14; NR033/14; NR001/15; NR003/15; NR011/15; NR012/15; NR015/15; NR016/15, con el propósito de revisar, simplificar la duplicidad de información requerida y verificar la necesidad de esta información solicitada.

**CONSIDERANDO:**

Que los contratos de Concesión de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), en la Cláusula denominada “Requisitos de Conservación de Registros y Presentación de Informes”; estipulan la obligación de presentar los informes con relación a sus actividades que CONATEL pueda requerir para velar por el estricto cumplimiento y hacer cumplir los términos de este Contrato, la Ley Marco y las demás leyes y regulaciones aplicables.

**CONSIDERANDO:**

Que la información proporcionada por los diferentes proveedores de servicios de telecomunicaciones se utiliza para la elaboración de los Indicadores del Sector de Telecomunicaciones del país, información indispensable para efectuar una planificación de este sector por parte del Ente Regulador de las telecomunicaciones en Honduras, en el control, supervisión y regulación, y con el propósito de fomentar la inversión de nuevos Operadores y los actuales proveedores de servicios de telecomunicaciones, beneficiando a los usuarios finales. Lo anterior conlleva la ampliación del número de Indicadores del Sector de Telecomunicaciones, lo que involucra directamente a los proveedores de los servicios de telecomunicaciones a proporcionar información adicional a la que actualmente están notificando, para efecto de procesarla y lograr obtener un panorama completo del sector de Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) del país.

### **CONSIDERANDO:**

Que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) publicó el Manual para la Recolección de Datos Administrativos para el Sector de Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones 2011, siendo una referencia mundial para la recopilación y análisis de datos respecto a la operación y prestación de los servicios del sector de telecomunicaciones. Los datos recopilados bajo este estándar internacional servirán para monitorear y analizar el progreso y la tendencia de la sociedad de la información, obteniendo como resultado indicadores de forma armonizada con el resto de países miembros de la UIT, y de esta manera obtener una visión de este sector y actuar rápidamente ante los cambios en temas de tecnología, tendencias del mercado y regulación respectiva.

### **CONSIDERANDO:**

Que en vista a las necesidades de contar con información de carácter público para el sector de telecomunicaciones, así como de información clasificada como confidencial, sujeto a lo establecido en el Marco Regulatorio aplicable en los Títulos Habilitantes y por la reserva de dicha información por parte del Instituto de Acceso a la Información Pública, para que CONATEL la utilice únicamente en uso de sus facultades y atribuciones para una mejor regulación del sector de telecomunicaciones; por lo tanto, este Ente Regulador considera oportuno emitir esta resolución específica y realizar la solicitud para la información de carácter reservado o confidencial, si es necesario, de conformidad a los procedimientos administrativo correspondientes.

### **CONSIDERANDO:**

Que vistos los preceptos legales y las motivaciones presentadas, CONATEL considera procedente derogar la Resolución NR008/12 y emitir una nueva Resolución que establezca las obligaciones del contenido de la información a presentar en los Informes Regulatorios Periódicos, definidos en la Resolución Normativa NR010/15, así como para definir, actualizar y recopilar los indicadores del sector de telecomunicaciones y las TIC.

### **CONSIDERANDO:**

Que CONATEL, conforme con lo dispuesto en la Resolución NR002/06 publicada en el diario oficial La Gaceta en fecha veintitrés de marzo de dos mil seis, sometió el anteproyecto de la presente Normativa al proceso de Consulta Pública en la página WEB de CONATEL, en el período comprendido del X al XX de XXXXXX de 2016; por cuanto cumplida dicha obligación, la presente Resolución deberá ser publicada en el diario oficial La Gaceta, por ser un acto de carácter general, de cumplimiento obligatorio.

### **POR TANTO:**

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los artículos 1, 2 y 14 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; artículos 1, 72, 73, 75, 146 literal e), 151 de su Reglamento General; Resoluciones NR005/02; NR018/03; NR022/03; NR003/05; NR002/10; NR005/10; NR011/10; NR004/11; NR002/12; NR008/12;

NR003/13; NR009/13; NR009/14; NR019/14; NR022/14; NR033/14; NR001/15; NR003/15; NR011/15; NR012/15; NR015/15; NR016/15; emitidas por CONATEL; artículos 1, 32, 33, 49, 63, 64 y 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública.

### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Establecer que la presente Resolución Normativa tiene por objeto definir la información que será suministrada por los diferentes proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en los Informes Regulatorios Periódicos (IRP) que deben ser presentados ante CONATEL, según lo establecido en la Resolución Normativa NR010/15, en su resolutive sexto, con el propósito de adecuar y ajustar la solicitud de información para que no exista de forma reiterada en dos o más resoluciones normativas o Títulos Habilitantes, sino que se unifique el contenido de los Informes Regulatorios Periódicos, a lo dispuesto en la presente normativa. Asimismo, esta Resolución Normativa define los Indicadores del Sector de Telecomunicaciones, que se obtienen procesando la información presentada y que sirven de base para la medición del desempeño del sector de telecomunicaciones del país, y poner a disposición del público un informe de estos Indicadores de manera parcial o total, según lo establecido para la información clasificada como reservada.

**SEGUNDO:** Establecer que para efecto de este marco normativo de los Indicadores del Sector de Telecomunicaciones y en consideración de las recomendaciones de la UIT, contenida en el Manual para la Recolección de Datos Administrativos para el Sector de Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones 2011, los términos, indicadores y definiciones descritas a continuación, tendrán el siguiente significado:

#### **GENERALES**

- i. **Usuario:** Persona natural o jurídica que usa normalmente algún servicio de telecomunicaciones, pero que no necesariamente tiene suscrito un contrato por la prestación de ese servicio.
- ii. **Abonado o Suscriptor:** Persona natural o jurídica que ha suscrito un contrato, con un operador de servicios públicos de telecomunicaciones, para recibir algún servicio de telecomunicaciones.
- iii. **Usuarios Activos:** Se refiere a los Usuarios, Abonados o Suscriptores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que no han finalizado el proceso de supresión o corte del servicio de manera definitiva, de acuerdo a lo establecido en los Reglamentos y resoluciones normativas emitidas por CONATEL
- iv. **Servicio de Telefonía Móvil:** se refiere al Servicio de Telefonía Móvil Celular y al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS)
- v. **UIT-X:** Se refiere al número (X) que corresponde al indicador asignado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en el Manual para la Recolección de Datos

Administrativos para el Sector de Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones 2011.

- vi. **CNT-X:** Se refiere al número (X) que corresponde al indicador del sector de telecomunicaciones asignado por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), mismo que podrá ser conformado en subíndices, del tipo CNT-Xn.
- vii. **Servicio Público de Telecomunicaciones:** Significa cualquier servicio de telecomunicaciones que de manera explícita o de hecho se ofrece al público en general.

#### **SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**

**CNT-1. Capacidad Total de la Central o Nodo de Conmutación (UIT-1):** Máximo Número de líneas del Servicio de Telefonía fijas que pueden ser conectadas en la central o nodo de conmutación. Este indicador incluye el número de líneas fijas ya conectadas o activas y las líneas fijas disponibles para futuras conexiones para la provisión de servicio y que corresponde a la capacidad de una central telefónica para comercializar; además incluye las usadas para operación, mantenimiento y pruebas.

**CNT-2. Líneas de Telefonía Fija (UIT-2):** se refiere al número de Usuarios Activos de líneas del servicio de Telefonía Fija con tecnologías análogas y digitales, alámbricas e inalámbricas, residenciales, comerciales y las del servicio de Telefonía Pública.

**CNT-3. Líneas de Telefonía Fija Residencial (UIT-6):** Se refiere al número de Líneas de Telefonía Fija (CNT-2) que corresponden para la provisión del servicio a residencias. (Una residencia corresponde a una vivienda ocupada por una o más personas que pueden tener o no una relación, quienes lo comparten como lugar de habitación).

**CNT-4. Líneas de Telefonía Fija en Área Urbana (UIT-6):** Se refiere al número de Líneas de Telefonía Fija (CNT-2) que corresponden para la provisión del servicio en áreas urbanas (Las áreas urbanas corresponden a las cabeceras departamentales y municipios con una población igual o mayor a 50,000 personas).

**CNT-5. Usuarios de Telefonía Fija Portados (UIT-10):** Se refiere al número de transacciones de portabilidad dentro de la red del Servicio de Telefonía Fija que han sido realizadas exitosamente.

#### **SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL**

**CNT-6. Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil (UIT-11):** se refiere al número que resulta de la suma de Usuarios Activos en las modalidades de Pospago (CNT-7) y Prepago (CNT-8); (CNT-6=CNT-7+CNT-8)

**CNT-7. Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil en la Modalidad de Pospago (UIT-11a):** Se refiere al número de Usuarios Activos con Servicio de Telefonía Móvil que mantiene vigente un Contrato de Servicio con el Operador, por lo que se le factura después del uso de los servicios contratados, al final de cada mes. Por lo

general, el contrato del Usuario Activo especifica un límite o asignación de minutos, mensajes de texto, etc.; cobrando una tarifa plana para cualquier uso igual o inferior a dicha asignación. Cualquier uso por encima de límite incurre en cargos adicionales.

**CNT-8. Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil en la Modalidad de Prepago (UIT-11b):** Se refiere al número de Usuarios Activos con Servicio de Telefonía Móvil que utilizan recargas de prepago (tarjetas, electrónicas o virtuales). Estos son los Usuarios Activos donde, en lugar de pagar una cuota mensual, compran por anticipado a su utilización, bloques de tiempo de comunicación y envío de mensajes de texto, del servicio de Telefonía Móvil.

**CNT-9. Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil con Acceso a comunicaciones de Datos por debajo de Banda Ancha (UIT-12a):** Se refiere al número de Usuarios Activos del Servicio de Telefonía Móvil con acceso a comunicaciones de datos (incluye Internet), a velocidades por debajo de la velocidad de conectividad de Banda Ancha, conforme a lo dispuesto por CONATEL.

**CNT-10. Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil con Acceso a comunicaciones de Datos en Banda Ancha (UIT-12b):** Se refiere al número de Usuarios Activos del Servicio de Telefonía Móvil con acceso a comunicaciones de datos (incluye Internet), a velocidades iguales o mayores a la velocidad de conectividad de Banda Ancha, conforme a lo dispuesto por CONATEL. Se divide en los indicadores CNT-22 y CNT-23. (CNT-10 = CNT-22 + CNT-23)

**CNT-11. Área de cobertura de la red del Servicio de Telefonía Móvil (UIT-13):** Corresponde a la superficie del territorio nacional cubierto en kilómetros cuadrados con señal de la red del Servicio de Telefonía Móvil.

**CNT-12. Población Cubierta por la red del Servicio de Telefonía Móvil (UIT-14):** Se refiere a la cantidad de habitantes de las comunidades (indicando Departamento y Municipio), con cobertura de la señal de la red (mínimo con tecnología 2G) del Servicio de Telefonía Móvil, independientemente si existen o no Usuarios Activos.

**CNT-13. Población Cubierta con la red 3G del Servicio de Telefonía Móvil (UIT-15):** Se refiere a la cantidad de habitantes de las comunidades (indicando Departamento y Municipio), con cobertura de la señal de la red (con tecnología 3G, 4G o superiores) del Servicio de Telefonía Móvil, independientemente si existen o no Usuarios Activos.

**CNT-14. Usuarios de Telefonía Móvil Portados (UIT-16):** Número de transacciones de portabilidad dentro de la red del Servicio de Telefonía Móvil en las modalidades en Prepago y en Pospago, que han sido sometidos al proceso de portabilidad del número exitosamente.

#### **SERVICIO DE ACCESO A REDES INFORMATICAS (INTERNET)**

**CNT-15. Ancho de Banda Internacional de Internet (UIT-17):** Se refiere a la capacidad

internacional usada por el Ancho de banda de Internet, en Megabits por Segundo (Mbit/s), especificando tanto la capacidad usada del enlace de salida (uplink) así como la del enlace de entrada (downlink).

**CNT-16. Ancho de Banda Domestico de Internet (UIT-18):** Se refiere a la capacidad nacional usada por el Ancho de banda de Internet, en Megabits por Segundo (Mbit/s), especificando tanto la capacidad usada del enlace de salida (outgoing link) así como la del enlace de entrada (incoming link).

**CNT-17. Usuarios del Servicio de Internet de Acceso Fijo Alámbrico (UIT-19):** Se refiere al número que resulta de la suma de Usuarios Activos del Servicio de Valor Agregado de Acceso a Redes Informáticas (Internet) de los siguientes indicadores: Usuarios del Servicio de Internet Fijo Alámbrico por debajo de Banda Ancha (CNT-17a) y Usuarios del Servicio de Internet Fijo Alámbrico en Banda Ancha (CNT-18),  $(CNT-17 = CNT-17a + CNT-18)$ .

**CNT-17a Usuarios del Servicio de Internet de Acceso Fijo Alámbrico por debajo de Banda Ancha (UIT-19a):** Se refiere al número de Usuarios Activos del Servicio de Valor Agregado de Acceso a Redes Informáticas (Internet), con velocidades inferiores a conectividad de Banda Ancha (utilizando accesos fijo, tales como: dial up, cable modem y otras fijas alámbricas).

**CNT-18. Usuarios del Servicio de Internet de Acceso Fijo Alámbrico en Banda Ancha (UIT-19b):** Se refiere al número de los Usuarios Activos que utilizan tecnologías fijas alámbricas a velocidades iguales o mayores a la velocidad de conectividad de Banda Ancha, conforme a lo dispuesto por CONATEL, (tales como: cable modem, X-DSL, fibra óptica en casas/edificios, Ethernet LAN, banda ancha en PLC (powerline (BPL) communications) y otras tecnologías de acceso fijo alámbrico.)

**CNT-19. Usuarios del Servicio de Internet de Acceso Fijo Alámbrico de acuerdo a la Velocidad (UIT-21):** Se refiere al número de Usuarios Activos que utilizan tecnologías fijas alámbrica (Indicador CNT-17) y clasificados de acuerdo a sus Velocidades de Bajada del Servicio de Internet.

**CNT-20. Usuarios del Servicio de Internet de Acceso inalámbrico:** Se refiere al número que resulta de la suma de los Usuarios Activos del Servicio de Valor Agregado de Acceso a Redes Informáticas (Internet), que corresponden a los siguientes indicadores: CNT-9, CNT-20a y CNT-21.  $(CNT-20 = CNT-9 + CNT-20a + CNT-21)$

**CNT-20a Usuarios del Servicio de Internet de Acceso Inalámbrico Fijo por debajo de Banda Ancha:** Se refiere al número de Usuarios Activos del Servicio de Valor Agregado de Acceso a Redes Informáticas (Internet), con velocidades inferiores a conectividad de Banda Ancha utilizando tecnologías con accesos inalámbricos fijos.

**CNT-21. Usuarios del Servicio de Internet de Acceso Inalámbrico en Banda Ancha (UIT-22):** Se refiere al número que resulta de la suma de Usuarios Activos que



usan internet inalámbrico de conectividad de Banda Ancha, de los siguientes indicadores: Usuarios del Servicio de Internet inalámbrico Fijo en Banda Ancha (CNT21a) y Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil con Acceso a comunicaciones de Datos en Banda Ancha (CNT-10), (CNT-21 = CNT-21a + CNT-10)

**CNT-21a Usuarios del Servicio de Internet de Acceso Inalámbrico Fijo en Banda Ancha**

**(UIT-23 y UIT-24):** Se refiere al número de los Usuarios Activos que usan internet con conectividad a velocidades iguales o mayores a la velocidad de conectividad de Banda Ancha, utilizando accesos inalámbricos fijos, tales como: Acceso Fijo Satelital, Acceso inalámbrico Fijo Terrestre, etc.

**CNT-22. Usuarios estándar con Acceso a Banda Ancha por medio del Servicio de**

**Telefonía Móvil (UIT-25a):** Se refiere al número de Usuarios Activos del Servicio de Telefonía Móvil (servicio de voz) que además permiten acceso a comunicaciones de datos (incluye Internet), a velocidades iguales o mayores a la velocidad de conectividad de Banda Ancha, y que la mensajería MMS y SMS no cuenta como servicio de comunicaciones de datos aún si se envía usando el protocolo IP. Conformar parte del indicador CNT-10.

**CNT-23. Usuarios Dedicado con Acceso a Banda Ancha por medio del Servicio de**

**Telefonía Móvil (UIT-25b):** Se refiere al número de Usuarios Activos que por medio Servicio de Telefonía Móvil permiten acceso exclusivo (sin servicio de voz) para comunicaciones de datos (incluye Internet), a velocidades iguales o mayores a la velocidad de conectividad de Banda Ancha (tales como: usuarios usando tarjetas de datos por medio de módems USB (dongle) o usuarios de paquetes de datos). Conformar parte del indicador CNT-10.

**CNT-24. Usuarios del Servicio de Internet de Acceso Inalámbrico de acuerdo a la**

**Velocidad:** Se refiere al número de Usuarios Activos que utilizan tecnologías inalámbricas (Indicador CNT-20) y clasificados de acuerdo a sus Velocidades de Bajada del Servicio de Internet.

**TRÁFICO**

**Tráfico del Servicio de Telefonía Fija**

**CNT-25. Tráfico de Telefonía Fija Intraoficina (en minutos y número de llamadas):**

Corresponde al tráfico de voz local del Servicio de Telefonía (fija) efectivamente completado, intercambiado dentro de una misma central local o nodo de conmutación por Usuarios Activos que pertenecen a dicha central local.

**CNT-26. Tráfico de Telefonía Fija Local (en minutos y número de llamadas) (UIT-26a):**

Corresponde al tráfico de voz local del Servicio de Telefonía (fija) efectivamente completado, intercambiado dentro de una área de tasación local, en la cual las terminales de los usuarios están ubicados dentro del área en la cual un Usuario

Activo puede llamar a otro pagando solamente la tarifa local, dentro de una misma red de Telefonía Fija. Este indicador incluye adicionalmente los indicadores CNT-25, CNT-26a y CNT-26b, pero excluye el tráfico (en minutos) dial up para acceso a Internet.

**CNT-26a Tráfico de Telefonía Local saliente de redes Fijas a redes Fijas (en minutos y número de llamadas, UIT-26a):** Corresponde al tráfico de voz de interconexión efectivamente completado, intercambiado dentro de una área de tasación local, saliente de la red del Servicio de Telefonía Fija hacia otra red del Servicio de Telefonía Fija.

**CNT-26b Tráfico de Telefonía Local entrante de redes Fijas a redes Fijas (en minutos y número de llamadas, UIT 26a):** Corresponde al tráfico de voz de interconexión efectivamente completado, intercambiado dentro de una área de tasación local, entrante a la red del Servicio de Telefonía Fija desde otra red del Servicio de Telefonía Fija.

**CNT-27. Tráfico de Telefonía Fija Nacional (en minutos y número de llamadas, UIT-26b):** Corresponde al tráfico de voz interurbano del Servicio de Telefonía (fija) efectivamente completado, entre un Usuario Activo llamante ubicado dentro de una área de tasación local con un Usuario Activo llamado que pertenece a otra área de tasación local; pagando la tarifa interurbana, dentro de una misma red de Telefonía Fija. Este indicador incluye adicionalmente a los indicadores CNT-27a y CNT-27b. Se excluye el tráfico (en minutos) dial up para acceso a Internet, tales como a ISP's, Tráfico de Telefonía Fija Local (CNT-26), Tráfico del Servicio Telefonía Móvil Nacional (CNT-37 y CNT-38) y Tráfico Internacional (CNT-47 y CNT-48).

**CNT-27a Tráfico de Telefonía Nacional saliente de redes Fijas a redes Fijas (en minutos y número de llamadas, UIT-26b):** Corresponde al tráfico de voz de interconexión efectivamente completado, entre un Usuario Activo llamante ubicado dentro de una área de tasación local con un Usuario Activo llamado que pertenece a otra área de tasación local, cuya comunicación es saliente de la red del Servicio de Telefonía Fija hacia otra red del Servicio de Telefonía Fija.

**CNT-27b Tráfico de Telefonía Nacional entrante de redes Fijas a redes Fijas (en minutos y número de llamadas, UIT-26b):** Corresponde al tráfico de voz de interconexión efectivamente completado, entre un Usuario Activo llamante ubicado dentro de una área de tasación local con un Usuario Activo llamado que pertenece a otra área de tasación local, cuya comunicación es entrante a la red del Servicio de Telefonía Fija desde otra red del Servicio de Telefonía Fija.

**CNT-28. Tráfico de Telefonía saliente de redes Fijas a redes Móviles (en minutos y número de llamadas, UIT-27):** Corresponde al tráfico de voz de interconexión efectivamente completado, saliente desde la red del Servicio de Telefonía Fija hacia una red del Servicio de Telefonía Móvil.

- CNT-28a Tráfico de Telefonía entrante a redes Fijas de redes Móviles (en minutos y número de llamadas):** Corresponde al tráfico de voz de interconexión efectivamente completado, entrante a la red del Servicio de Telefonía Fija desde una red del Servicio de Telefonía Móvil.
- CNT-29. Tráfico de Telefonía Fija Internacional de Salida (en minutos y número de llamadas, UIT-28a):** Se refiere al tráfico de voz del Servicio de Telefónica Fija efectivamente completado, que se origina dentro del país y tiene por destino otros países, incluyendo el tráfico hacia teléfonos fijos y móviles que están fuera del país.
- CNT-30. Tráfico de Telefonía Fija internacional de entrada (en minutos y número de llamadas) (UIT-28b):** Se refiere al tráfico de voz del Servicio de Telefonía Fija efectivamente completado, originado fuera del país y con destino dentro del país, independientemente que la llamada sea originada por un usuario de telefonía fija o móvil.
- CNT-31. Tráfico de Tránsito en el Servicio de Telefonía (en minutos y número de llamadas):** Corresponde al tráfico de voz del Servicio de Telefonía efectivamente completado, cursado en la Red de un Operador (Operador A), cuando un Operador Interconectado (Operador B) entrega una comunicación originada dentro del territorio nacional, para que sea transportada a través de la red del Operador A y posteriormente sea entregada para ser terminada dentro del territorio nacional en la red de un tercer operador (Operador C), con el cual el Operador A posee interconexión (interconexión Indirecta). Operador A es el obligado reportar este indicador, desagregado de forma local, nacional e internacional.

**Tráfico del Servicio de Telefonía Móvil**

- CNT-32. Tráfico de Telefonía Móvil Intraoficina (en minutos y número de llamadas, UIT-29a):** Se refiere al tráfico de voz del Servicio de Telefonía Móvil efectivamente completado, generado por Usuarios Activos y con destino a Usuarios Activos dentro de su misma red de Telefonía Móvil dentro del país.
- CNT-33. Tráfico de Telefonía Móvil de salida hacia otras redes del Servicio de Telefonía Móvil (en minutos y número de llamadas, UIT-29b):** Se refiere al tráfico de voz del Servicio de Telefonía Móvil efectivamente completado (tráfico de interconexión), originado por Usuarios Activos y con destino a Usuarios Activos de otra red del Servicio de Telefonía Móvil, encontrándose ambas redes dentro del país.
- CNT-34. Tráfico de Telefonía Móvil de entrada desde otras redes del Servicio de Telefonía Móvil (en minutos y número de llamadas):** Se refiere al tráfico de voz del Servicio de Telefonía Móvil efectivamente completado (tráfico de interconexión), recibido por Usuarios Activos y originado por Usuarios Activos de otra red del Servicio de Telefonía Móvil, encontrándose ambas redes dentro del país.

- CNT-35. Tráfico de Telefonía Móvil de salida hacia redes del Servicio de Telefonía Fija (en minutos y número de llamadas, UIT-29c):** Se refiere al tráfico de voz del Servicio de Telefonía Móvil efectivamente completado (tráfico de interconexión), originado por Usuarios Activos con destino a Usuarios Activos de una red de Telefonía Fija, encontrándose ambas redes dentro del país.
- CNT-36. Tráfico de Telefonía Móvil de entrada desde redes de Telefonía Fija (en minutos y número de llamadas):** Se refiere al tráfico de voz del Servicio de Telefonía Móvil efectivamente completado (tráfico de interconexión), recibido por Usuarios Activos originado por Usuarios Activos de una red de Telefonía Fija, encontrándose ambas redes dentro del país.
- CNT-36a Tráfico de Telefonía Móvil de Videotelefonía (en minutos y número de llamadas):** Se refiere al tráfico del servicio suplementario de Videotelefonía del Servicio de Telefonía Móvil efectivamente completado, originado por Usuarios Activos dentro de la misma red de Telefonía Móvil.
- CNT-37. Tráfico de Telefonía Móvil Nacional Originado (en minutos y número de llamadas, UIT-26):** Se refiere al tráfico de voz del Servicio de Telefonía Móvil efectivamente completado, realizado por Usuarios Activos dentro del país, es decir la suma del Tráfico de Telefonía Móvil Intraoficina (CNT-32), del tráfico de interconexión hacia otras redes del Servicio de Telefonía Móvil (CNT-33) y del tráfico de interconexión hacia redes del Servicio Telefonía Fija (CNT-35).
- CNT-38. Tráfico de Telefonía Móvil Nacional Terminado (en minutos y número de llamadas):** Se refiere al tráfico de voz del Servicio de Telefonía Móvil efectivamente completado, terminado en Usuarios Activos dentro del país, es decir es la suma del Tráfico de Telefonía Móvil Intraoficina (CNT-32), del tráfico de interconexión terminado en otras redes del Servicio de Telefonía Móvil (CNT-34) y del tráfico de interconexión terminado en redes del Servicio Telefonía Fija (CNT-36).
- CNT-39. Tráfico de Telefonía Móvil internacional de salida (en minutos y número de llamadas, UIT-30):** Se refiere al tráfico de voz del Servicio de Telefonía Móvil efectivamente completado, originado por Usuarios Activos de una red dentro del país con destino a Usuarios Activos de cualquier red de telefonía (fija o Móvil) fuera del país.
- CNT-40. Tráfico de Telefonía Móvil internacional de entrada (en minutos y número de llamadas, UIT-31):** Se refiere al tráfico de voz del Servicio de Telefonía Móvil efectivamente completado, recibido por Usuarios Activos de una red dentro del país y originado por Usuarios Activos de cualquier red de telefonía (Fija o Móvil) fuera del país.
- CNT-41. Tráfico Itinerante (Roaming) por Usuarios Activos en el extranjero (itinerancia de salida, en minutos y número de llamadas, UIT-32):** Se refiere al tráfico de voz del servicio de Telefonía Móvil efectivamente completado,

originado y recibido por Usuarios Activos que pertenecen a un Operador de Telefonía Móvil del país y que se les presta el servicio de itinerancia por redes de Telefonía Móvil fuera del país (extranjera, itinerancia de salida). No incluye el tráfico de Usuarios Activos de redes de Telefonía Móvil fuera del país y que temporalmente están en itinerancia en una red de Telefonía Móvil dentro del país (CNT-42).

**CNT-42. Tráfico Itinerante (Roaming) por Usuarios Activos en el país (itinerancia de entrada, en minutos y número de llamadas, UIT-33):** Se refiere al tráfico de voz del Servicio de Telefonía Móvil efectivamente completado, originado y recibido por Usuarios Activos que pertenecen a una red de Telefonía Móvil fuera del país (extranjera), y que se les presta el servicio de itinerancia por redes de Telefonía Móvil dentro del país (itinerancia de entrada).

**CNT-43. MO-SMS Enviados (UIT-34):** se refiere al número total de mensajes MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service) enviados desde redes del Servicio de Telefonía Móvil a redes de telecomunicaciones tanto nacionales como internacionales. No se incluyen mensajes enviados por computadora a teléfonos móviles o a otras computadoras.

**CNT-44. MO-SMS internacional (UIT-35):** se refiere al número total de mensajes MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service) enviados desde redes del Servicio de Telefonía Móvil a redes de telecomunicaciones internacionales. No se incluyen mensajes enviados por computadora a teléfonos móviles o a otras computadoras.

**CNT-44a MO-SMS Itinerante salida:** se refiere al número total de mensajes MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service) enviados desde redes del Servicio de Telefonía Móvil por Usuarios Activos que pertenecen a un Operador de Telefonía Móvil del país y que se les presta el servicio de itinerancia por redes de Telefonía Móvil fuera del país (extranjera, itinerancia de salida). No se incluyen mensajes enviados por computadora a teléfonos móviles o a otras computadoras.

**CNT-44b MO-SMS Itinerante entrada:** se refiere al número total de mensajes MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service) enviados desde redes del Servicio de Telefonía Móvil por Usuarios Activos que pertenecen a una red de Telefonía Móvil fuera del país (extranjera), y que se les presta el servicio de itinerancia por redes de Telefonía Móvil dentro del país (itinerancia de entrada). No se incluyen mensajes enviados por computadora a teléfonos móviles o a otras computadoras.

**CNT-45. MO-MMS enviados (UIT-36):** se refiere al número total de mensajes multimedia MO-MMS (Mobile Originated Multimedia Message Service) enviados desde redes del Servicio de Telefonía Móvil a redes de telecomunicaciones tanto nacionales como internacionales. No se incluyen mensajes enviados por computadora a teléfonos móviles o a otras computadoras.

**CNT-46. MO-MMS internacional:** se refiere al número total de mensajes multimedia MO-MMS (Mobile Originated Multimedia Message Service) enviados desde redes del

Servicio de Telefonía Móvil a redes de telecomunicaciones internacionales. No se incluyen mensajes enviados por computadora a teléfonos móviles o a otras computadoras.

#### **Tráfico de Telefonía Internacional del País**

**CNT-47. Tráfico Telefónico Total Internacional Saliente (en minutos y número de llamadas, UIT-38a):** Se refiere a la suma de tráfico de voz del Servicio de Telefonía Móvil y Fija efectivamente completado, originado por Usuarios Activos de una red dentro del país con destino a Usuarios Activos de cualquier red de telefonía (fija o Móvil) fuera del país (resultante de la suma de CNT-29 y CNT-39).

**CNT-48. Tráfico Telefónico Total Internacional Entrante (en minutos y número de llamadas, UIT-38b):** Se refiere a la suma de tráfico de voz del Servicio de Telefonía Móvil y Fija efectivamente completado, recibido por Usuarios Activos de una red dentro del país y originado por Usuarios Activos de cualquier red de telefonía (Fija o Móvil) fuera del país (resultante de la suma de CNT-30 y CNT-40).

#### **Trafico del Servicio de Internet**

**CNT-49. Tráfico de Internet (UIT-39):** Se refiere al volumen promedio de tráfico, expresado en Gigabits por Segundo (Gbit/s), intercambiados por una red del Servicio de Internet sobre la red pública de Internet, dentro de un periodo especificado.

**CNT-50. Tráfico de Datos:** Tráfico total de datos cursado hacia y desde la nube de Internet (Mbps), en el caso del Servicio de Telefonía Móvil se incluye el tráfico generado por SMS, MMS y aquel cursado para proveedores de contenido de información.

### **TARIFAS**

#### **Tarifas del Servicio de Telefonía Fija**

**CNT-51. Tarifa de Instalación de Telefonía Residencial (UIT-40):** Se refiere al pago único por la instalación del Servicio de Telefonía Fija residencial básica.

**CNT-52. Tarifa Básica Mensual de Telefonía Residencial (UIT-41):** Se refiere al cargo fijo recurrente mensualmente por la prestación del Servicio de Telefonía Fija pospago residencial básica; indicando si incluye un derecho a cantidad de tráfico telefónico, que no se cobra adicionalmente. Esta tarifa no incluye la renta de un equipo terminal.

**CNT-53. Tarifa de Instalación de Telefonía no Residencial (UIT-44):** Se refiere al pago único por la instalación del Servicio de Telefonía Fija comercial básica.

**CNT-54. Tarifa Básica Mensual de Telefonía no Residencial (UIT-45):** Se refiere al cargo fijo recurrente mensualmente por la prestación del Servicio de Telefonía fija pospago comercial básica; indicando si incluye un derecho a cantidad de tráfico

telefónico, que no se cobra adicionalmente. Esta tarifa no incluye la renta de un equipo terminal.

**CNT-55. Tarifa del minuto de Telefonía Fija local (UIT-42):** Se refiere al precio del minuto del Servicio de Telefonía Fija, originado por Usuarios Activos dentro de la misma área de tasación local. Podría ser del minuto a Tarifa Plena, Reducida y Súper Reducida, indicando los horarios de aplicación y la red de terminación (por ejemplo dentro de su misma red o hacia otra red del Servicio de Telefonía Fija).

**CNT-56. Tarifa del minuto de Telefonía Fija Nacional:** Se refiere al precio del minuto del Servicio de Telefonía Fija, originado por Usuarios Activos dentro de un área interurbana o nacional. Podría ser del minuto a Tarifa Plena, Reducida y Súper Reducida, indicando los horarios de aplicación y la red de terminación (por ejemplo dentro de su misma red o hacia otra red del Servicio de Telefonía Fija).

**CNT-57. Tarifa del minuto hacia redes de Telefonía Móvil (UIT-43):** Se refiere al precio del minuto originado por Usuarios Activos del Servicio de Telefonía Fija y terminado en Usuarios Activos del Servicio de Telefonía Móvil, incluyendo cualquier cargo por programación. Podría ser del minuto a Tarifa Plena, Reducida y Súper Reducida, indicando los horarios de aplicación.

#### **Tarifas del Servicio de Telefonía Móvil**

**CNT-58. Tarifa de conexión del Servicio de Telefonía Móvil en modalidad Prepago (UIT-46):** Se refiere al pago inicial único por la activación de un nuevo Servicio de Telefonía Móvil en modalidad Prepago. Esta tarifa incluye el costo de las Tarjetas de Identificación del Suscriptor (SIM Card), indicando además si incluyen un derecho a cantidad de tráfico telefónico, mensajes MO-SMS, y otros servicios que pueden ser incluidos en esta tarifa, que no se cobra adicionalmente.

**CNT-59. Valor Nominal de Recarga del Servicio de Telefonía Móvil en modalidad Prepago (UIT-47):** Se refiere a las cantidades monetarias de recargas disponibles (física o virtuales) en la modalidad Prepago. Por cada tipo de recarga Prepago se debe reportar las condiciones comerciales en que son establecidas, tales como: Valor nominal de la recarga, tiempo de validez del saldo, impuestos que correspondan.

**CNT-60. Tarifa del Minuto de Telefonía Móvil, en modalidad de Prepago (UIT-48):** Se refiere al precio del minuto originados por Usuarios Activos del servicio de Telefonía Móvil en modalidad Prepago y terminado en Usuarios Activos del Servicio de Telefonía Fija o Móvil. Podría ser del minuto a Tarifa Plena, Reducida y Súper Reducida, indicando los horarios de aplicación y la red de terminación (por ejemplo dentro de su misma red, hacia otra red del Servicio de Telefonía Móvil o hacia redes del Servicio de Telefonía Fija).

**CNT-61. Tarifa del mensaje MO-SMS del Servicio de Telefonía Móvil, en modalidad Prepago (UIT-49):** Se refiere al precio de envío de un mensaje del tipo MO-SMS desde un Usuario Activo en modalidad Pre-Pago hacia cualquier otro Usuario

Activo del servicio de Telefonía Móvil. Puede ser reportado como precio de envío del mensaje dentro o fuera de una red del Servicio de Telefonía Móvil.

**CNT-62. Tarifa de Conexión del Servicio de Telefonía Móvil en modalidad Pospago:** se refiere al pago inicial único por la activación de un nuevo Servicio de Telefonía Móvil en modalidad Pospago. Esta tarifa incluye el costo de las Tarjetas de Identificación del suscriptor (SIM Card), indicando además si incluyen un derecho a cantidad de tráfico telefónico, mensajes MO-SMS, y otros servicios que pueden ser incluidos en esta tarifa, que no se cobra adicionalmente. Por cada tipo de Plan Pospago se debe reportar esta tarifa.

**CNT-63. Tarifa Mensual del Servicio de Telefonía Móvil en modalidad Pospago:** se refiere al pago mensual por la prestación del Servicio de Telefonía Móvil en la modalidad Pospago disponible. Se debe indicar si la tarifa incluye un derecho a cantidad de minutos de tráfico telefónico, mensajes MO-SMS, y otros servicios que pueden ser incluidos en esta tarifa. Por cada tipo de Plan Pospago se debe reportar esta tarifa.

**CNT-64. Tarifa del Minuto de Telefonía Móvil, en modalidad de Pospago:** Se refiere al precio del minuto originado por Usuarios Activos del servicio de Telefonía Móvil en modalidad Pospago, adicionales a los minutos incluidos en la Tarifa mensual del Servicio de Telefonía Móvil en modalidad Pospago y terminado en Usuarios Activos del Servicio de Telefonía Fija o Móvil. Podría ser del minuto a Tarifa Plena, Reducida y Súper Reducida, indicando los horarios de aplicación y la red de terminación (por ejemplo dentro de su misma red, hacia otra red del Servicio de Telefonía Móvil o hacia redes del Servicio de Telefonía Fija).

**CNT-65. Tarifa del mensaje MO-SMS del servicio de Telefonía Móvil, en modalidad Pospago:** Se refiere al precio de envío de un mensaje del tipo MO-SMS desde un Usuario Activo en modalidad Pospago, adicionales a los mensajes incluidos en la Tarifa mensual del Servicio de Telefonía Móvil en modalidad Pospago, hacia cualquier otro Usuario Activo del servicio de Telefonía Móvil. Puede ser reportado como precio de envío del mensaje dentro o fuera de una red del Servicio de Telefonía Móvil.

#### **Tarifas del Servicio de Internet**

**CNT-66. Tarifa de Instalación del Servicio de Internet de Acceso Fijo (se incluye conectividad de Banda Ancha Fija, UIT-50):** Se refiere al pago único inicial por una nueva instalación del Servicio de Internet Fijo, incluyendo la conectividad de Banda Ancha Fija. Por cada tipo de Plan se debe reportar esta tarifa.

**CNT-67. Tarifa Mensual del Servicio de Internet de Acceso Fijo (se incluye conectividad de Banda Ancha Fija, UIT-51):** Se refiere al pago mensual por la prestación del Servicio de Internet Fijo, incluyendo la conectividad de Banda Ancha Fija. Por cada tipo de velocidad de bajada se debe reportar esta tarifa.

**CNT-68. Velocidad de Bajada del Servicio de Internet de Acceso Fijo (se incluye**



**conectividad de Banda Ancha Fija, UIT-52):** Se refiere a la máxima velocidad publicitada de bajada teórica, ofrecida a los Usuarios Activos a una suscripción mensual del Servicio de Internet, incluyendo la conectividad de Banda Ancha Fija. Por cada tipo de Plan (Prepago y Pospago) se debe reportar la Velocidad de Bajada.

**CNT-69. Capacidad Tope Ofrecida del Servicio de Internet (se incluye conectividad de Banda Ancha, UIT-53):** Se refiere a la máxima cantidad de datos de bajada (límite de consumo) en Giga Bytes (GB) que puede ser transferida como Política de Uso Justo, incluyendo la conectividad de Banda Ancha. Por cada tipo de Plan (Prepago y Pospago) se debe reportar esta Capacidad Tope.

**CNT-70. Tarifa por uso adicional del servicio de Internet (se incluye conectividad de Banda Ancha, UIT-54):** Se refiere al precio por Giga Bytes (GB) adicional de datos de Internet descargado del Servicio de Internet, una vez que el límite mensual asignado se utiliza. Por cada tipo de Plan (Prepago y Pospago) se debe reportar esta Tarifa de uso adicional.

#### **Tarifas del Servicio de Televisión por Suscripción**

**CNT-70a. Tarifa de Instalación de Televisión Multicanal:** Se refiere al pago único inicial por una nueva instalación del servicio por suscripción de programación de Televisión, adicional a los canales de Televisión de libre recepción, tales como: Televisión por suscripción por cable, Televisión por suscripción por medios inalámbricos, Televisión por suscripción por medios inalámbricos vía satelital; incluyendo el pago por la conexión de cada aparato adicional.

**CNT-70b. Tarifa Mensual del Servicio de Televisión Multicanal:** Se refiere al pago mensual por la prestación de los distintos servicios por suscripción de programación de Televisión, adicional a los canales de Televisión de libre recepción, tales como: Televisión por suscripción por cable, Televisión por suscripción por medios inalámbricos, Televisión por suscripción por medios inalámbricos vía satelital; detallando por categoría las tarifas ofrecidas por otros servicios, tales como: Paquete básico o normal, Paquetes avanzados o Digitales, Servicios Pay Per View, Video on Demand, etc.

#### **CALIDAD DE SERVICIO**

**CNT-71. Número de Fallas (UIT-55):** Se refiere al número de reclamos de fallas de la red que presta un Servicio de Telecomunicaciones, reportadas por Usuarios Activos durante un mes específico, clasificándolas por el tipo de fallas y fecha de reclamo.

**CNT-72. Número de Reclamos:** Se refiere al número de reclamos presentado por Usuarios Activos durante un mes específico, clasificándolos por el tipo y fecha de reclamo.

**CNT-73. Porcentaje de Fallas resueltas para el siguiente día de trabajo (UIT-56):** Se refiere a la relación porcentual de las fallas que han sido reparadas al final del siguiente día de hábil de trabajo, con respecto a la cantidad de fallas reportadas por Usuarios Activos de un servicio público de telecomunicaciones. No se incluyen fines de semana o días feriados.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

**CNT-74. Empleados Permanentes laborando en Servicios Públicos de Telecomunicaciones (UIT-57):** Se refiere al número de personas empleadas a tiempo completo directamente relacionadas en la prestación del Servicio Público de Telecomunicaciones. Empleados a tiempo parcial, deberán ser reportados en términos equivalentes a empleados a tiempo completo. Se debe incluir el tipo de género (Masculino o Femenino).

## **INGRESOS**

**CNT-75. Ingresos del Sector de Telecomunicaciones (UIT-59):** Se refiere a la suma total de los ingresos brutos obtenidos por la prestación de los distintos Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de todos los operadores del sector, excluyéndose lo dispuesto el marco regulatorio aplicable.

## **INVERSIÓN**

**CNT-76. Inversión en Servicios públicos de Telecomunicaciones (UIT-71):** Se refiere a la inversión global realizada para la prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, durante un periodo establecido, con el propósito de adquirir o actualizar redes de telecomunicaciones, incluyendo y reportando individualmente los bienes tangibles (edificios, centrales, equipo de medición, etc.), bienes intangibles (software de drive test) e intelectuales (consultoría). Se excluye inversión en investigación y desarrollo, pagos por licencias del espectro radioeléctrico (canon) o inversión de software para uso interno en oficina. Este indicador se debe reportar por cada Servicio Público de Telecomunicación autorizado.

**CNT-77. Inversión Extranjera en Servicios Públicos de Telecomunicaciones (UIT-73):** Se refiere a la inversión realizada para la prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, durante un periodo establecido, proveniente de fuentes extranjeras (fuera del país) y definida también como Inversión Extranjera Directa.

## **ACCESO PÚBLICO**

**CNT-78. Porcentaje de Localidades con Servicio de Telefonía (UIT-74):** Se refiere al porcentaje de localidades o poblaciones que tienen cobertura del servicio telefónico fijo o el servicio telefónico móvil o de ambos. Además deberá informar las localidades con la población cubierta por el servicio de telefonía, considerando que dicho servicio incluye la capacidad de los habitantes para realizar y recibir llamadas telefónicas desde la localidad reportada. Las localidades deben ser reportadas de acuerdo a lo establecido por el Instituto de Nacional de Estadísticas.

**CNT-79. Número de Teléfonos Públicos (UIT-75):** Se refiere al número total de todos los tipos de teléfonos públicos accionados por monedas y tarjetas y los operados en cabinas públicas. También deben ser incluidos los teléfonos públicos instalados en lugares privados, así como teléfonos públicos móviles.

**CNT-80. Puntos Públicos de Acceso Inalámbricos para el Servicio de Internet (PWLAN access points, UIT-76):** Se refiere al número de puntos accesos Públicos para el Servicio de Internet por medio de una red de área local basado en el estándar IEEE802.11 x(a, b, g), comúnmente denominados como Wifi. Se deberá reportar los PWLAN Access points que sean gratuitos o sujetos a pago.

### **SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN**

**CNT-81. Usuarios Activos de Televisión Multicanal (UIT-77):** Se refiere al número de Usuarios Activos con servicio por suscripción de programación de Televisión, adicional a los canales de Televisión de libre recepción, tales como: Televisión por Suscripción por Cable, Televisión por Suscripción por Medios Inalámbricos, Televisión por Suscripción por Medios Inalámbricos vía Satelital, Televisión Interactiva por Suscripción. Se deberá reportar la cantidad de Usuarios Activos conforme a la tecnología suscrita, analógica, digital o ambas.

### **SERVICIO DE TRANSMISIÓN Y CONMUTACIÓN DE DATOS**

**CNT-82. Usuarios Activos de Circuitos Arrendados (UIT-81):** Se refiere al número de Usuarios Activos que han suscrito Circuitos Arrendados, dedicados para conexiones de redes privadas, de conformidad al marco legal aplicable. Se deberá indicar la velocidad contratada y tipo de conexión (local y nacional).

### **SERVICIO PORTADOR**

**CNT-83. Usuarios Activos de Circuitos Arrendados:** Se refiere al número de Usuarios Activos que han suscrito Circuitos Arrendados, dedicados tanto a redes públicas y privadas, de conformidad al marco legal aplicable. Se deberá indicar la velocidad contratada y tipo de conexión (local, nacional e internacional).

**TERCERO:** Instruir y ordenar a los prestadores de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que deben entregar en los Informes Regulatorios Periódicos, establecidos en la Resolución Normativa NR010/15, la siguiente información regulatoria:

- 1) Todos los prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deberán proporcionar los siguientes datos generales en los Informes Regulatorios Periódicos (trimestrales):

#### **Información general del Operador**

- a. Información actualizada del Prestador u Operador del Servicio. (Nombre del operador, Código del Operador, denominación comercial, número identidad (si es persona natural), dirección de oficinas principales y sucursales (si posee), Teléfono, Teléfono fax, correo electrónico, dirección del sitio Web).
- b. Información actualizada del Representante Legal del Operador. (Nombre, posición o cargo, número identidad o de pasaporte, número telefónico, teléfono fax, correo electrónico, dirección).
- c. Información actualizada del Apoderado Legal del Operador. (Nombre, número de identidad, número telefónico, correo-electrónico, dirección, número de colegiación, etc.).

- d. Información actualizada del contacto del operador para validar la información presentada en los Informes Regulatorios Periódicos, en caso de ser necesario. (Nombre, posición o cargo, número telefónico, teléfono fax, correo-electrónico, dirección).

En caso que un prestador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deba presentar más de un Informe Regulatorio Periódico (trimestral en un mismo periodo), en vista que posee autorizado más de un servicio público de telecomunicaciones, podrá seleccionar el informe donde presentara estos datos generales del operador, por lo que en los demás Informes Regulatorios Periódicos, no será necesario que incluya la información de los datos generales del operador.

- 2) Todos los prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deberán proporcionar los siguientes datos de operación y calidad de servicio en los Informes Regulatorios Periódicos (Trimestral), conforme a su servicio autorizado y de la siguiente forma:

**i. Indicadores de operación e indicadores de calidad de servicio para todos los servicios.**

- a. Nombre de los municipios y ciudades del país con cobertura del servicio (se incluyen dentro de esta información los siguientes indicadores CNT-11; CNT-12, CNT-13).
- b. Descripción de los paquetes tarifarios ofrecidos, incluyendo un cálculo de la tarifa por cada Servicio Público de Telecomunicaciones, mediante un promedio ponderado de las tarifas aplicadas en los paquetes tarifarios y en función del número de usuarios (incluye los indicadores CNT-51 al CNT-70b, según corresponda o aplique a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones autorizados).
- c. Inversiones realizadas en el trimestre. (Incluye indicadores CNT-76 y CNT-77).
- d. Personal empleado por categorías (Incluye indicador CNT-74).
- e. Cantidad y ubicación actualizada de las Oficinas de Atención al Cliente, número de posiciones de atención por oficina, horarios de atención, nombre y número telefónico de contacto de la persona encargada de estas Oficinas.
- f. Número de los reclamos de abonados, detallar los tipos de reclamos de abonados por instalación, suspensión del servicio, funcionamiento del servicio, calidad de servicio, facturación, atención al cliente, etc. (Indicador CNT-72).
- g. Fallas del sistema: Tipo de falla, fecha y hora falla, fecha y hora de solución, descripción del evento de falla ocurrido en la red. (Indicador CNT-71 y CNT-73).

**ii. Sub-operador del Servicio de Telefonía Fija y Telefonía Pública:**

<b>Indicadores de Operación:</b>	<b>Indicadores de calidad de servicio<sup>1</sup></b>
----------------------------------	---

<sup>1</sup> Definidos en normativa NR022/03 según la tecnología utilizada

<p>a. Número total de líneas operando (CNT-2) por cada municipio que posee cobertura al final de cada mes, desglosados en las siguientes categorías que apliquen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de Usuario (CNT-3).</li> <li>• Número de Usuarios de acuerdo a su medio de Acceso.</li> </ul>	<p><b>Tecnología de conmutación de circuitos:</b></p> <p>a. Grado de bloqueo de los equipos de conmutación.</p> <p>b. Congestión en la red.</p> <p>c. Tono de invitación a marcar.</p> <p>d. Rapidez de establecimiento.</p> <p>e. Completación entrante.</p> <p>f. No retención de la llamada.</p> <p>g. Inteligibilidad de la llamada.</p> <p>h. Disponibilidad de la red de conmutación.</p>
<p>b. Tráfico Intraoficina (CNT-25).</p>	<p><b>Tecnología de conmutación de paquetes (IP):</b></p> <p>a. Latencia o retardo de paquetes</p> <p>b. Variación del retardo</p> <p>c. Tasa de pérdida de paquetes</p> <p>d. Tasa de error de paquetes</p> <p>e. Eco</p> <p>f. Calidad de Voz</p> <p>g. Soporte de servicios y provisión de facilidades.</p> <p>h. Niveles de calidad de servicio.</p>
<p>c. Tráfico telefónico fijo local (CNT-26).</p>	
<p>d. Tráfico telefónico fijo nacional (CNT-27).</p>	
<p>e. Tráfico telefónico local de interconexión saliente y entrante de redes telefónicas fijas a redes fijas (CNT-26a y CNT 26b).</p>	
<p>f. Tráfico telefónico nacional de interconexión saliente y entrante de redes telefónicas fijas a redes fijas (CNT-27a y CNT-27b).</p>	
<p>g. Tráfico telefónico de interconexión saliente y entrante de redes telefónicas fijas a redes móviles (CNT-28 y CNT-28a).</p>	<p><b>Centros de servicio y atención al público:</b></p> <p>a. Tiempo de instalación del servicio</p> <p>b. Traslado de líneas.</p> <p>c. Averías reportadas</p> <p>d. Reparación del servicio telefónico.</p>
<p>h. Tráfico telefónico fijo internacional de salida (CNT-29), indicando el detalle de los enlaces de salida.</p>	
<p>i. Tráfico telefónico fijo internacional de entrada (CNT-30), indicando el detalle de los enlaces de entrada.</p>	
<p>j. Tráfico telefónico de tránsito (CNT-31).</p>	
<p>k. Número de teléfonos públicos por modalidad de pago (CNT-79).</p>	<p><b>Servicios de Operadora y Facturación</b></p> <p>a. Numero de Call Center y supervisión automatizada.</p> <p>b. Llamadas atendidas.</p> <p>c. Facturación errónea.</p> <p>d. Cargos erróneos.</p> <p>e. Parámetros del sistema de facturación.</p>
<p>l. Líneas Portadas (CNT-5)<sup>2</sup>.</p>	
<p>m. Planes tarifarios</p>	

<sup>2</sup> A reportarse hasta que sea finalizado el proceso de implementación de la Portabilidad en redes de Telefonía Fija

### iii. Servicio de Telefonía Móvil

<b>Indicadores de Operación:</b>
a. SMS enviados hacia la red de telefonía móvil (CNT-43).
b. SMS enviados hacia redes de telefonía internacional (CNT-44).
c. MMS enviados hacia la red de telefonía móvil (CNT-45).
d. MMS enviados hacia redes de telefonía internacional (CNT-46).
e. Tráfico de Videotelefonía (CNT-36a).
f. Números móviles portados (CNT-14).
g. Planes tarifarios
h. Cantidad de IMES de terminales que fueron bloqueadas por ser reportadas como robadas o extraviadas.
i. Cantidad de IMES de terminales que fueron desbloqueadas.
j. Listado de los Proveedores de Acceso a Contenidos de Información y Proveedores de Contenidos de Información a los cuales les provee acceso mediante su red de Telefonía Móvil <sup>3</sup> , detallando por cada número de Código Corto lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Usuarios: Código corto, tipo de mensaje (MMS, SMS, USSD), cantidad de usuarios.</li> <li>✓ Tráfico de mensajes: Código corto, cantidad de mensajes, tipo de tráfico (TM y MO)</li> <li>✓ Ingresos: Código corto, ingresos provenientes de la prestación de los servicios de acceso a contenidos de información (ring back tones, descarga de contenidos), ingresos entregados al PCI.</li> <li>✓ Listado de proveedores de contenido de información (PCI): Nombre del PCI, código corto utilizado, denominación comercial código corto.</li> </ul>
k. Información de Compensación al usuario <sup>4</sup> , detallando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipo de compensación (individual o promedio)</li> <li>✓ Tiempo total de ocupación de canales de voz</li> <li>✓ Intentos de llamadas con asignación de voz</li> <li>✓ Modalidad (Pre-pago o Post pago)</li> <li>✓ Cantidad de usuarios y suscriptores compensados</li> <li>✓ Cantidad de llamadas caídas</li> <li>✓ Tiempo aire compensado.</li> </ul>

Los indicadores de calidad de servicio de Telefonía móvil, deben ser incluidos en el informe mensual.

### iv. Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, Transmisión y Conmutación de Datos y Servicio Portador:

<b>Indicadores de operación:</b>	<b>Indicadores de calidad de servicio:<sup>5</sup></b>
a. Detalle de la capacidad en ancho de banda de la red de transporte a nivel nacional por	<b>Calidad de la red:</b>

<sup>3</sup> Definiciones de la información solicitada, en la resolución normativa NR16/15.

<sup>4</sup> Definiciones de la información solicitada, en la resolución normativa NR03/15.

<sup>5</sup> Definidos en normativa NR004/11

cada uno de las diferentes ciudades y municipios con cobertura (CNT-16).	a. Tiempo promedio de establecimiento de conexión
g. Tráfico de Internet (CNT-49 y CNT-50)	b. Caudal (Throughput).
h. Cantidad de Usuarios de Internet con tecnologías de acceso fijo alámbrico, desagregado por velocidad de acceso y ubicación. (CNT-19)	c. Latencia. d. Jitter. e. Perdida de paquetes. f. Indisponibilidad de servicio operado mediante infraestructura propia.
i. Cantidad de Usuarios de Internet con tecnologías de acceso fijo inalámbrico, desagregado por velocidad de acceso y ubicación. (CNT-24)	
j. Cantidad de Usuarios de Internet con tecnologías de acceso Móvil, desagregado por velocidad de acceso. (CNT-9 y CNT-10).	<b>Parámetros de operación de la red:</b> a. Capacidad de ancho de banda contratada hacia el backbone de Internet. b. Parámetros de operación de la red de acceso.
k. Usuarios y enlaces dedicados en operación por servicio de TX/CX (CNT-82).	
l. Usuarios y enlaces dedicados en operación del servicio Portador (CNT-83).	
m. Planes tarifarios	

**v. Servicios Televisión por Suscripción vía Cable, Televisión por Suscripción por Medios Inalámbricos y Televisión Interactiva por Suscripción:**

<b>Indicadores de Operación:</b>
a. Usuarios Activos por el Servicio prestado (CNT-81), desagregado área de servicio o de cobertura y la tecnología utilizada (cable, inalámbrico, satelital e interactiva).
b. Listado de canales transmitidos, codificados o decodificados, nacionales o extranjeros.
c. Listado de canales para el Servicio Audiovisual Nacional y Servicio Audio Nacional (propio o contratados).
d. En los informes correspondientes al primer y tercer trimestre de cada año, debe incluir la Constancia de Derechos de Autor vigente.
e. Descripción de Servicios que presta (ejemplos PPV, Alta Definición, Televisión Digital).
f. Planes tarifarios

**vi. Servicio Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática (troncalizado); Repetidor Comunitario y Buscapersonas:**

<b>Indicadores de operación:</b>
a. Número de Usuarios y/o Suscriptores al servicio.
b. Ubicación de estaciones repetidoras operando en cada municipio y ciudad.

c. Número de Canales en Operación (descripción de las frecuencias) por cada estación repetidora.
d. Planes tarifarios

**vii. Servicio de Proveedores de Acceso a Contenidos de Información:**

<b>Indicadores de operación<sup>6</sup>:</b>
a. Numero de código corto.
b. Nombre o razón social.
c. Documento de identidad.
d. Nombre comercial.
e. Ingresos reportados provenientes de la utilización de cada código corto.
f. Volumen de tráfico entrante y saliente reportado de cada código corto.
g. Precio al público del envío o recepción de mensajes cada código corto o precio del minuto en el caso de los códigos asteriscos.
h. Periodo de aplicación.

**viii. Servicio de Radiolocalización y Telemonitoreo:**

<b>Indicadores de operación:</b>
a. Cantidad de Suscriptores por la prestación del servicio.
b. Detalle de otros servicios de telecomunicaciones que ofrece a los usuarios, que son adicionales al servicio de radiolocalización.
c. Detallar si la infraestructura sobre la cual se soporta el servicio, es propia o de otro operador.
d. Tipo y Cantidad de SIM-CARD por operador de Telefonía Móvil
e. Planes tarifarios
f. Detalle de incremento de infraestructura propia de la red.

**ix. Servicio de Centro de Contacto (Call Center)**

<b>Indicadores de operación:</b>
a. Detalle de las empresas clientes nacionales e internacionales a las cuales suministra prestación del servicio de Call Center, incluyendo tipo de servicio que le provee, área geográfica de atención, tiempo que le presto el servicio.
b. Detalle el tipo de información o prestación que suministra cada Call Center que tiene en operación. (tipo de servicio prestado, número de llamadas entrantes y salientes clasificándolas como nacionales e internacionales, tiempo promedio de duración de llamadas).
c. Detalle de número de supervisores, número total de posiciones de operadores de atención, numero de turnos que opera, posiciones de operadores de atención que maneja por turno.
d. En los informes correspondientes al primer y tercer trimestre de cada año, entregara lo siguiente: <input checked="" type="checkbox"/> Diagrama actualizado de la configuración del sistema operado

<sup>6</sup> Detalle de la información solicitada. en la resolución normativa NR16/15.



<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Listado de operadores nacionales que le prestan los servicios de telecomunicaciones y listado de los servicios contratados a estos operadores.</li> <li>✓ Descripción de las capacidades arrendadas de los servicios contratados a cada operador.</li> <li>✓ Equipos utilizados para la prestación del servicio autorizado.</li> </ul>
e. Planes tarifarios.

**x. Operadores del Servicio Audiovisual Nacional y Servicio Audio Nacional:**

<b>Indicadores de operación:</b>
a.El listado de los Operadores de Televisión por Suscripción (vía cable o por medios inalámbricos) a los cuales les entrega sus señales para ser transmitidas o retransmitidas; identificando el nombre con que se identifica el operador, la ubicación de las oficinas del operador, el número de canal designado por el operador en el cual se emite su programación.
b.Guía de programación, incluyendo Nombres de los programas, genero del programa y horarios que emite sus señales.
c. En los informes correspondientes al primer y tercer trimestre de cada año, entregara lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Detalle del sistema de enlace estudio a los operadores de Televisión por Suscripción, detallando la dirección de estudios del canal audiovisual, tipo de enlace utilizado (satelital, enlace de microondas, cable o fibra óptica), en caso de usar enlace inalámbrico detallar las frecuencias utilizadas, indicar si es enlace propio o arrendado, y en caso de ser arrendado indicar el operador que le presta este servicio.</li> <li>✓ Constancia de Derechos de Autor vigente si es necesario.</li> </ul>
d. Detalle de las tarifas que aplica.

**xi. Servicio de Enlaces Satelitales para Radiodifusión y Servicio de Radioenlaces Terrestres para Radiodifusión:**

<b>Indicadores de operación:</b>
a. Listado de Operadores de Servicios de Difusión que les presta el servicio.
b. En los informes correspondientes al primer y tercer trimestre de cada año, entregara lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satélite utilizado y bandas de operación.</li> <li>✓ Cantidad y ubicación de las estaciones repetidoras (enlaces) y frecuencias utilizadas.</li> </ul>
c. Planes tarifarios

**xii. Operadores del Servicio de Comunicaciones Personales Globales Móviles (GMPCS)**

<b>Indicadores de operación:</b>
a. Número total de líneas operando y fueron contratadas con código de país Honduras, desglosados en las modalidades de Pospago y Prepago (si aplican).
b. Tráfico intraoficina de los usuarios con código de país Honduras.
c. Tráfico saliente de usuarios a operadores de telefonía fija en Honduras
d. Tráfico entrante de usuarios a operadores telefonía fija en Honduras

e. Tráfico saliente de usuarios a operadores telefonía móvil en Honduras
f. Tráfico entrante de usuarios a operadores telefonía móvil en Honduras
g. Planes tarifarios
h. En los informes correspondientes al primer y tercer trimestre de cada año, entregara lo siguiente: ✓ Satélite utilizado y bandas de operación.
i. En el informe correspondiente al primer trimestre de cada año, entregara lo siguiente: ✓ Copia de convenios de interconexión con los operadores de servicios de telefonía fija y móvil en Honduras.

**xiii. Comercializadores Tipo Revendedor**

<b>Indicadores de operación:</b>
a. Listado de servicios que posee contrato para revender servicios de telecomunicaciones y los operadores con los cuales posee dichos contratos de comercialización.
b. Entregará la información correspondiente en el formato del servicio que revende, según lo establece esta resolución normativa.
c. Para los operadores que revendan el servicio de Televisión por Suscripción, en los informes correspondientes al primer y tercer trimestre de cada año, entregara lo siguiente: ✓ Constancia de Derechos de Autor vigente.

**xiv. Convenios Satelitales y Cables Submarinos**

<b>Indicadores de operación:</b>
a. Listado de empresas o personas naturales operando por la cabeza de cable submarino, incluyendo las capacidades contratadas por cada uno.
b. Listado de empresas o personas naturales operando en el satélite, detallando el número de estaciones terrenas y capacidades contratadas.
c. En los informes correspondientes al primer y tercer trimestre de cada año, entregara lo siguiente: ✓ Capacidad instalada en cada cabecera, incluyendo cuantas fibras posee iluminadas y cuantas están oscuras. ✓ Satélite utilizado, bandas de operación y capacidad de operación.
d. Planes tarifarios.

- 3) Los prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, específicamente del servicio de Telefonía Móvil, deberán proporcionar los siguientes datos de operación y Calidad de Servicio en los Informes Regulatorios Periódicos (Mensuales), de la siguiente forma:

<b>Indicadores de operación:</b>	<b>Indicadores de Calidad<sup>7</sup>:</b>
----------------------------------	--

<sup>7</sup> Definidos según lo establecido en el anexo del Contrato de Concesión correspondiente.

a. Número total de líneas operando (CNT-6), desglosados en las siguientes categorías:	a. Intentos de Llamadas
• Modalidad Pospago (CNT-7).	b. Probabilidad de pérdida de bloqueo de los troncales de interconexión
• Modalidad Prepago (CNT-8).	c. Probabilidad de pérdida por bloqueo de los radiocanales (celdas)
b. Tráfico telefónico móvil intraoficina y nacional (CNT-32).	d. Probabilidad de pérdida de los nodos de conmutación.
c. Tráfico saliente de redes de telefonía móvil a las diferentes redes móviles (CNT-33).	e. Completación de llamadas.
d. Tráfico entrante a la red de telefonía móvil de las diferentes redes móviles (CNT-34).	f. Retenibilidad del servicio.
e. Tráfico saliente de redes móviles hacia redes telefónicas fijas (CNT-35).	g. Tiempo de respuesta de los servicios de operadora.
f. Tráfico entrante a las redes móviles desde redes telefónicas fijas (CNT-36).	h. Facturación errónea.
g. Tráfico telefónico móvil internacional de salida (CNT-39), indicando el detalle de los enlaces de salida.	
h. Tráfico telefónico móvil internacional de entrada (CNT-40), indicando el detalle de los enlaces de entrada.	
i. Descripción de nuevas coberturas del sistema indicando las tecnologías utilizadas	
j. Informe de tráfico telefónico de las Terminales Móviles de Contribución en Especie	
k. Informe de apoyo al cálculo de los indicadores de Calidad de Servicio.	

- 4) Los prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, específicamente operadores del servicio de Telefonía Fija, deberán proporcionar los siguientes datos de operación en los Informes Regulatorios Periódicos (Trimestrales), de la siguiente forma:

<b>Indicadores de Operación:</b>	<b>Indicadores de calidad de servicio<sup>8</sup></b>
----------------------------------	---

<sup>8</sup> Según lo establecido en el Anexo correspondiente del Contrato de Concesión

<p>a. Número total de líneas operando (CNT-2) por cada municipio que posee cobertura al final de cada mes, desglosados en las siguientes categorías que apliquen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de Usuario (CNT-3).</li> <li>• Número de Usuarios de acuerdo a su medio de Acceso.</li> </ul>	<p><b>Tecnología de conmutación de circuitos:</b></p> <p>a. Congestión en la red.</p> <p>b. Tono de invitación a marcar.</p> <p>c. Rapidez de establecimiento.</p> <p>d. Disponibilidad de la red de conmutación.</p> <p>e. Completación de llamadas.</p>
<p>b. Tráfico Intraoficina (CNT-25).</p>	<p><b>Calidad red de Teléfonos Públicos:</b></p> <p>f. Reparación de averías</p> <p>i. Facilidades de discapacitados</p> <p>j. Cabinas Publicas</p> <p>k. Información virtual a los usuarios</p>
<p>c. Tráfico telefónico fijo local (CNT-26).</p>	
<p>d. Tráfico telefónico fijo nacional (CNT-27).</p>	
<p>e. Tráfico telefónico local de interconexión saliente y entrante de redes telefónicas fijas a redes fijas (CNT-26a y CNT 26b).</p>	
<p>f. Tráfico telefónico nacional de interconexión saliente y entrante de redes telefónicas fijas a redes fijas (CNT-27a y CNT-27b).</p>	<p><b>Centros de servicio y atención al público:</b></p> <p>l. Porcentaje de población con centros de servicio.</p> <p>e. Tiempo de instalación del servicio</p> <p>f. Traslado de líneas.</p> <p>g. Averías reportadas</p> <p>h. Reparación de averías.</p>
<p>g. Tráfico telefónico de interconexión saliente y entrante de redes telefónicas fijas a redes móviles (CNT-28 y CNT-28a).</p>	
<p>h. Tráfico telefónico fijo internacional de salida (CNT-29), indicando el detalle de los enlaces de salida.</p>	
<p>i. Tráfico telefónico fijo internacional de entrada (CNT-30), indicando el detalle de los enlaces de entrada.</p>	
<p>j. Tráfico telefónico de tránsito (CNT-31).</p>	<p><b>Servicios de Operadora y Facturación</b></p> <p>i. Numero de Call Center.</p> <p>j. Llamadas atendidas.</p> <p>k. Facturación errónea.</p> <p>l. Parámetros del sistema de facturación.</p>
<p>k. Número de teléfonos públicos por modalidad de pago (CNT-79).</p>	
<p>l. Líneas Portadas (CNT-5)<sup>9</sup>.</p>	
<p>m. Planes tarifarios</p>	<p><b>Servicio Portador e Interconexión</b></p> <p>m. Disponibilidad Servicio Portador</p> <p>n. Tasa error servicio portador</p> <p>o. Parámetros provistos para el servicio portador</p> <p>p. Bloqueo del tráfico de interconexión</p>

<sup>9</sup> A reportarse hasta que sea finalizado el proceso de implementación de la Portabilidad en redes de Telefonía Fija

	q. Disponibilidad de la ruta de interconexión.
--	--

- 5) Los prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de los siguientes servicios, deberán proporcionar los siguientes datos de su infraestructura de red en los Informes Regulatorios Periódicos (Semestral), de la siguiente forma:

i. **Operador y Sub-operador del Servicio de Telefonía Fija y Telefonía Pública:**

<b>Información de la infraestructura de red:</b>
a. Capacidad de los nodos de Conmutación (CNT-1).
b. Centro de Conmutación (Central Telefónica), incluyendo tipo de Central Telefónica, dirección física y coordenadas geográficas, nombre de la persona encargada, teléfono y correo electrónico.
c. Infraestructura alámbrica, detallando por cada municipio del país los kilómetros de fibra óptica, de cable de par de cobre y de cable coaxial que ha instalado.
d. Infraestructura inalámbrica, detallando por cada municipio del país el número de radio bases instaladas y las bandas de frecuencias utilizadas.
e. Mapa digital de la zona de cobertura e infraestructura que presta el servicio de telefonía fija, a ser presentado de manera electrónica, con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato kml georeferenciados.</li> <li>• Zona de cobertura de la red con la que presta el servicio.</li> <li>• Detallar los centros primarios y secundarios (centrales telefónicas)</li> <li>• De la red de transporte: especificar los tramos de acceso internacional, tramos de cobertura interurbana, tramos de cobertura urbana, según aplique. Detallar el tipo de red utilizada, como son alámbricas e inalámbrica fija y detallando las capacidades en ancho de banda y velocidades de transmisión efectiva y el tipo de tecnología, en cada tramo y en cada red.</li> <li>• Red acceso del usuario: Detalle de la red alámbrica (coaxial, fibra óptica, par de cobre, etc), inalámbrica fija, satelital, detallando las tecnologías utilizadas.</li> </ul>

ii. **Servicio de Telefonía Móvil:**

<b>Información de la infraestructura de red:</b>
a. Capacidad de los nodos de Conmutación (CNT-1).
b. Centro de Conmutación (Central Telefónica), incluyendo tipo de Central Telefónica, dirección física y coordenadas geográficas, nombre de la persona encargada, teléfono y correo electrónico.
c. Infraestructura alámbrica, detallando por cada municipio del país los kilómetros de fibra óptica, de cable de par de cobre y de cable coaxial que ha instalado.
d. Infraestructura inalámbrica, listado de los sitios de Radio Bases, incluyendo ubicación en cada municipio del país, tipo de tecnología de la radio base (2G, 3G y 4G, etc.), tipo de enlace (fibra o radioenlace, detallando las frecuencias utilizadas).

e. Mapa de cobertura de la red de telefonía móvil. <sup>10</sup>
f. Mapa digital de la infraestructura de red que presta el servicio de telefonía móvil, a ser presentado de manera electrónica, con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato kml georeferenciados.</li> <li>• Detallar los centros primarios y secundarios (centrales telefónicas)</li> <li>• De la red de transporte: especificar los tramos de acceso internacional, tramos de cobertura interurbana, tramos de cobertura urbana, según aplique. Detallar el tipo de red utilizada, como son alámbricas, inalámbrica fija, y detallando las capacidades en ancho de banda y velocidades de transmisión efectiva y el tipo de tecnología, en cada tramo y en cada red.</li> <li>• Red acceso del usuario: Detalle de la red inalámbrica (estaciones base) detallando las tecnologías utilizadas (2G, 3G, 4G, etc).</li> </ul>
g. Información por la prestación del servicio de roaming. <sup>11</sup>

iii. **Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, Transmisión y Conmutación de Datos y Servicio Portador:**

<b>Información de la infraestructura de red:</b>
a. Centro del control y monitoreo, incluyendo tipo de centro de control, dirección física y coordenadas geográficas, nombre de la persona encargada, teléfono y correo electrónico.
b. Ubicación física de repetidores y puentes, dirección física y coordenadas geográficas.
c. Infraestructura alámbrica, detallando por cada municipio del país los kilómetros de fibra óptica, de cable de par de cobre y de cable coaxial que ha instalado.
d. Infraestructura inalámbrica, detallando por cada municipio del país el número de radio bases instaladas y las bandas de frecuencias utilizadas.
e. Infraestructura de red satelital, detallando el Operador satelital que presta el servicio, el nombre de satélite utilizado, y las bandas de frecuencias operadas.
f. Mapa digital de la cobertura e infraestructura a ser presentado de manera electrónica. <sup>12</sup>
g. Información de las Direcciones IP, incluyendo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ISP u Organización que le provee direcciones IP, incluyendo tipo y nombre del proveedor.</li> <li>✓ Tipo de dirección IP a registrar (IPv4 o IPv6)</li> <li>✓ Bloque de direcciones IP.</li> <li>✓ Tipo de asignación de las direcciones IP (Usuarios Finales, Operación propia de la red, o provisionar a terceros direcciones IP.)</li> <li>✓ Sub-clasificación de las direcciones IP.</li> <li>✓ Nombre del Operador.</li> </ul>

<sup>10</sup> Según lo establecido en el anexo del contrato de concesión.

<sup>11</sup> Según lo establecido en los formatos de la Resolución Normativa NR022/14.

<sup>12</sup> Según lo establecido en la Resolución Normativa NR015/15.

iv. **Servicios Televisión por Suscripción vía Cable, Televisión por Suscripción por Medios**

**Inalámbricos y Televisión Interactiva por Suscripción:**

<b>Información de la infraestructura de red:</b>
a. Centro de recepción, procesamiento y transmisión de señales (Head End), incluyendo tipo de Head End, dirección física y coordenadas geográficas, nombre de la persona encargada, teléfono y correo electrónico.
b. Ubicación física de nodos ópticos, incluyendo el tipo de nodo óptico, dirección física y coordenadas geográficas.
c. Infraestructura alámbrica, detallando por cada municipio del país los kilómetros de fibra óptica, de cable de par de cobre y de cable coaxial que ha instalado.
d. Infraestructura inalámbrica, detallando por cada municipio del país el número de radio bases instaladas y las bandas de frecuencias utilizadas.
e. Infraestructura de red satelital, detallando el Operador satelital que presta el servicio, el nombre de satélite utilizado, y las bandas de frecuencias operadas.
f. Mapa digital de la zona de cobertura e infraestructura que presta el servicio de Televisión por Suscripción vía Cable, Televisión por Suscripción por Medios Inalámbricos y Televisión Interactiva por Suscripción, a ser presentado de manera electrónica, con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"><li>• Formato kml georeferenciados.</li><li>• Zona de cobertura de la red con la que presta el servicio.</li><li>• Detallar los centros primarios y secundarios (Head End)</li><li>• De la red de transporte: especificar los tramos de cobertura urbana, tramos de cobertura interurbana, según aplique. Detallar el tipo de red utilizada, como son alámbricas e inalámbrica fija y detallando las capacidades en ancho de banda y velocidades de transmisión efectiva y el tipo de tecnología, en cada tramo y en cada red.</li><li>• Red acceso del usuario: Detalle de la red alámbrica (coaxial, fibra óptica, par de cobre, etc), inalámbrica fija, satelital, detallando las tecnologías utilizadas.</li></ul>

En caso que un operador preste más de un servicio público de telecomunicaciones sobre una misma red convergente, el prestador de los servicios públicos de telecomunicaciones presentara en un solo informe la información solicitada que resulte idéntica de los diferentes Informes Regulatorios Periódicos (semestral), por lo que en los demás Informes Regulatorios Periódicos (semestral), no será necesario que incluya dicha información.

**CUARTO:** La información proporcionada será utilizada para que CONATEL genere un informe trimestral general que contendrá los Indicadores del Sector de Telecomunicaciones del país, mismo que será puesto a disposición del público en general por medio del sitio Web de CONATEL. Se adoptarán las medidas internas necesarias para mantener la confidencialidad de la información proporcionada por los diferentes Operadores que sea considerada como confidencial de acuerdo a los Títulos Habilitantes, las resoluciones emitidas

por el Instituto de Acceso a la Información Pública y la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General.

Además, CONATEL podrá utilizar la información sobre calidad de servicio e infraestructura para realizar estudios del sector de telecomunicaciones y planificar reglamentaciones que promuevan la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

**QUINTO:** CONATEL podrá validar la información del contenido de los Informes Regulatorios Periódicos, solicitada en esta normativa, según el procedimiento de validación de la información, establecido en el resolutivo noveno, la resolución normativa NR010/15.

El Incumplimiento de respuesta a una solicitud de validación de la información solicitada por esta resolución normativa, según el procedimiento establecido en el resolutivo noveno, la Resolución Normativa NR010/15, se clasificara como una falta conforme al marco regulatorio vigente. Asimismo, las sanciones correspondientes se determinaran según lo establecido en el marco regulatorio vigente.

**SEXTO:** CONATEL, de ser necesario, realizará una revisión de la presente resolución normativa con el propósito de incluir los nuevos servicios públicos de telecomunicaciones que se clasifiquen y adicionar los correspondientes indicadores, así como por las actualizaciones y recomendaciones de los indicadores del sector de telecomunicaciones que realiza de forma periódica la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

**SÉPTIMO:** Queda sin valor ni efecto la Resolución NR008/12 y el resolutivo quinto de la resolución normativa NR010/15; y cualquier otra disposición que se oponga a la aplicación de la presente Resolución.

Adicionalmente, queda sin valor ni efecto las obligaciones de presentación de información regulatoria establecidas en las siguientes resoluciones normativas: 1) Resolutivo primero de la Resolución NR005/02; 2) Resolutivo séptimo de la Resolución NR022/14; 3) Resolutivo sexto de la Resolución NR033/14; 4) Resolutivo noveno de la Resolución NR009/14; 5) Resolutivo séptimo de la Resolución NR003/15; 6) Cap VII, art 36, 37, Cap IX, Art 54, Cap XII, art 67 y 68 de la Resolución NR018/03; 7) Art 12 de la Resolución NR022/03; 8) Cap III, art 25 de la Resolución NR011/10; 9) Resolutivo decimo de la Resolución NR001/15; 10) Resolutivo decimo de la Resolución NR002/10; 11) Cap IV, art 16 y art 19 de la Resolución NR004/11; 12) Resolutivo cuarto de la Resolución NR002/12; 13) Cap. IV, art 19 de la Resolución NR019/14; 14) Cap. II, art 16 de la Resolución NR012/15; 15) Cap VII, art 24, segundo párrafo, de la Resolución NR009/13; 16) Art 21 de



la Resolución NR016/15; 17) Art 20, inciso e, de la Resolución NR003/05, 18) Resolutivo cuarto de la Resolución NR015/15 y cualquier otra disposición que se oponga a la aplicación de la presente Resolución.

**OCTAVO:** La presente Resolución será efectiva a partir del día de su publicación en el diario oficial La Gaceta.

---

Abg. Javier Daccarett Garcia  
Comisionado Presidente por Ley  
CONATEL

---

Willy Ubener Diaz E.  
Secretario General de CONATEL