

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**RESOLUCION NR032/01**

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
(CONATEL) Comayagüela, municipio del Distrito Central, veinte
de diciembre de dos mil uno.

CONSIDERANDO: Que es deber del Estado regular las actividades de operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones de manera que permita su expansión, modernización, calidad y variedad en todo el territorio nacional; y establecer además, condiciones necesarias para lograr satisfacer la demanda de servicios de forma eficiente, continua y confiable en un ambiente de leal competencia.

CONSIDERANDO: Que corresponde a CONATEL regular y fiscalizar la operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones que realicen los particulares.

POR TANTO

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en aplicación de los Artículos 2 y 14 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, Artículos 25, 30 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo y Artículos 49, 75, 78, 256, 262 y 263 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la Normativa del Servicio Suplementario del Correo de Voz.

NORMATIVA DEL SERVICIO SUPLEMENTARIO DEL CORREO DE VOZ

1. El Servicio de Correo de Voz es aquel prestado por un Operador del Servicio Final Básico que permite a sus usuarios acceder a un Buzón de Voz, y dejar un mensaje grabado cuando el abonado llamado no se encuentre

disponible, y al cual este abonado podrá acceder para escuchar posteriormente el mensaje recibido.

2. El servicio de Correo de Voz se considerará como un servicio suplementario, por lo que el suscriptor del Servicio Final Básico podrá optar libremente por activar o no este servicio suplementario.
3. El Servicio de Correo de Voz utiliza un buzón electrónico para almacenar mensajes de voz destinados al suscriptor de este servicio. Se tendrá acceso al buzón utilizando el número del suscriptor. Las llamadas telefónicas destinadas al suscriptor serán desviadas hacia el buzón electrónico cuando el suscriptor no se encuentre disponible por estar atendiendo otra llamada, por estar ausente, por estar fuera del área de cobertura o por tener apagado su terminal telefónico.
4. No será admisible el enrutamiento de llamadas hacia el Correo de Voz cuando la indisponibilidad del suscriptor llamado se deba a congestión, funciones de control automáticas o fallas técnicas en la red del operador del Servicio Final Básico, debiendo en tales situaciones informar la correspondiente condición al usuario llamante mediante una máquina de anuncios grabados sin cobro alguno por dicho mensaje.

Se define como Tiempo de Reacción del Usuario, al tiempo que transcurre desde que la llamada es conectada al Correo de Voz hasta que el usuario que no desea dejar un mensaje grabado reacciona finalizando su intento de llamada. El Tiempo de Reacción del Usuario tendrá una duración de tres (3) segundos. Toda llamada enrutada hacia el buzón electrónico que tenga una duración igual o menor al Tiempo de Reacción del Usuario no será cobrada por el Operador del suscriptor llamado, ni por Operador del usuario originante.

Los cargos por el servicio suplementario de Correo de Voz se aplicarán de la siguiente manera:

- i. El Operador del Servicio Final Básico podrá cobrar una cantidad mensual al suscriptor del servicio que desee activar el servicio suplementario de Correo de Voz.
 - ii. Al usuario llamante que decida dejar un mensaje grabado se le cobrará por la duración de la llamada a partir del momento de la decisión a dejar el mensaje grabado, respetando los topes tarifarios vigentes.
 - iii. La llamada de consulta al buzón de Correo de Voz, por parte del suscriptor será sin cargo alguno.
 - iv. Los Operadores de Servicios Finales Básicos presentarán ante CONATEL para su aprobación los cargos a realizar por el servicio de Correo de Voz, previo a su aplicación y comercialización.
 - v. El Operador del Servicio Final Básico deberá detallar en la factura mensual del suscriptor los cargos por la prestación del servicio suplementario de Correo de Voz, cuando opte por cobrar por dicho servicio.
7. El Operador de Servicios Finales Básicos que preste el servicio suplementario de Correo de Voz, deberá realizar de manera sistemática y periódica campañas publicitarias de instrucción a los usuarios del uso y operación del Correo de Voz.
 8. CONATEL realizará inspecciones para verificar la aplicación correcta y exacto de la presente Normativa.

SEGUNDO: Que a la fecha de entrada en vigencia de la presente Normativa, se otorgará un período de transición de un (1) mes a los operadores de los Servicios Finales Básicos que se encuentren prestando el servicio suplementario de Correo de Voz para que adecuen sus sistemas a la presente Normativa. Asimismo se otorgará un período de transición de dos (2) meses a los Operadores de servicios públicos de telecomunicaciones interconectados con el Operador que preste el servicio

suplementario de Correo de Voz, para que realicen los cambios correspondientes en sus sistemas.

TERCERO: La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta".

NOTIFIQUESE.

NORMAN ROY HERNANDEZ D.

Presidente

CONATEL

DANTE ARIEL MOSSI

Comisionado Secretario

CONATEL

4. E. 2002.

