

**Comisión Nacional de Telecomunicaciones****RESOLUCIÓN NR029/05**

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).** Comayagüela, municipio del Distrito Central, catorce de octubre de dos mil cinco.

**CONSIDERANDO:** Que de acuerdo a lo dispuesto en los Decretos Legislativos 185-95, publicado en el Diario Oficial LA GACETA, de fecha 5 de diciembre de 1995 y 244-98, publicado en el Diario Oficial LA GACETA, de fecha 2 de octubre de 1998, reformado mediante Decreto 89-99, publicado en el Diario Oficial LA GACETA, de fecha 30 de junio de 1999, la exclusividad otorgada a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL) para prestar el Servicio de Telefonía en el ámbito internacional, finaliza el 24 de diciembre de 2005.

**CONSIDERANDO:** Que las telecomunicaciones en Honduras deben desarrollarse bajo un régimen de libre mercado, en el cual coexistan varias empresas pugnando por brindar diversos servicios, cada vez de mejor calidad redundando en beneficio del usuario; debiendo proporcionarse los Operadores que presten Servicios de Telecomunicaciones equivalentes, servicios e información de la misma calidad y en las mismas condiciones que los proporcionados a sus propios servicios o a sus filiales, subsidiarias o asociados y aplicar condiciones equivalentes en la prestación de servicios a sus suscriptores y usuarios en circunstancias semejantes.

**CONSIDERANDO:** Que es atribución de CONATEL, emitir las normas técnicas y regulatorias que permitan que las operaciones y explotaciones de servicios de telecomunicaciones se realicen dentro de normas definidas previamente, para dar seguridad jurídica al Sector y además para que los Operadores aseguren la continuidad y alta calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, velando porque los intereses de los usuarios no se afecten indebidamente, debiendo incluso establecer mecanismos y procedimientos por medio de los cuales los usuarios podrán ejercer sus derechos ante los Sub-Operadores de servicios de telecomunicaciones.

**CONSIDERANDO:** Que en materia de interconexión y/o acceso, los operadores deberán asegurar que la calidad de la interconexión, incluso toda las facilidades y servicios asociados, sea igual a la que se presta así misma o a cualquier filial, subsidiaria o asociado, o a otra empresa con la cual está interconectada. El operador que recibe una solicitud de interconexión debe aplicar condiciones equivalentes en circunstancias semejantes a los operadores interconectados a su red que presten servicios equivalentes, además de proporcionarles servicios e información de la misma calidad y en las mismas condiciones que los proporcionados a sus propios servicios o a sus filiales, subsidiarias o asociados; y deberá tratar a todas las redes de telecomunicaciones de los operadores, y a tales operadores, sobre bases no discriminatorias tanto con respecto a los términos y condiciones de acuerdo a los cuales se proporciona la interconexión y/o el acceso, como con respecto a la instalación, mantenimiento, reparación, abastecimiento y desagregación de sus instalaciones; disposiciones que también son aplicables a los Sub-Operadores de servicios de telecomunicaciones.

**CONSIDERANDO:** Que los operadores de los Servicios Finales que presten el servicio autorizado a través de comercializadores, la responsabilidad por la calidad y continuidad de los servicios prestados, y la observancia de las condiciones y obligaciones dispuestas en el Título Habilitante y en el marco regulatorio vigente, recaerá en el operador autorizado. No obstante, los comercializadores serán solidariamente responsables con el operador de servicios públicos de telecomunicaciones ante sus usuarios por el suministro y la calidad del servicio. Esto deberá estar contemplado en el respectivo contrato que a su vez éste suscriba con el operador de servicios públicos de telecomunicaciones, a los efectos de establecer posteriormente las responsabilidades solidarias a que hubiere lugar. Sin embargo el titular del servicio siempre será responsable ante CONATEL; siendo la excepción de esta disposición la prestación de estos servicios que ejercen los Sub-Operadores, a tenor de lo establecido en el Decreto Ejecutivo PCM-018-2005, mismo que fue ratificado por el Poder Legislativo mediante Decreto 159-2005.

**CONSIDERANDO:** Que es obligación de los operadores de servicios de telecomunicaciones y Sub-Operadores que utilizan el espectro radioeléctrico, transmitir sus señales sin causar interferencias ni afectar la calidad de otros servicios autorizados.

**CONSIDERANDO:** Que entre las funciones y atribuciones de CONATEL respecto a la Regulación se encuentra la emisión de normas técnicas que aseguren la continuidad y buena calidad en la prestación de los servicios y de promover la universalización de los servicios de telecomunicaciones y procurar su óptima calidad y menor costo posible.

**CONSIDERANDO:** Que en aplicación de sus facultades de regulación, CONATEL aprueba, mediante Resolución, los instrumentos normativos que establecen las disposiciones sobre aspectos técnicos relativos a la operación de los servicios y Normas de Calidad de Servicios y que los Reglamentos Técnicos establecen las disposiciones sobre aspectos técnicos relativos a la operación de los servicios de telecomunicaciones, a través de los Planes Técnicos Fundamentales y Normas de Calidad de Servicios.

**CONSIDERANDO:** Que es potestad exclusiva de CONATEL, la formulación, aprobación y administración de los Planes Técnicos Fundamentales de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como definir las bases y criterios para su establecimiento, entre los cuales se encuentra el Plan y Normas de Calidad de Servicio.

**CONSIDERANDO:** Que está prohibida la competencia desleal, considerándose prácticas desleales actos que distorsionen el fin y la calidad de la interconexión y puede procederse a una revocación total o parcial de los títulos habilitantes cuando se produce el incumplimiento sustancial de las obligaciones de expansión y calidad de los servicios, establecidos en los correspondientes Reglamentos, Normas Técnicas y Títulos Habilitantes.

**CONSIDERANDO:** Que los reclamos de los usuarios ante las respectivas empresas operadoras y sub-operadoras de servicios de telecomunicaciones se efectuarán, entre otras, por funcionamiento y calidad del servicio.

**CONSIDERANDO:** Que son tipificadas como infracciones el incumplir las exigencias de continuidad y buena calidad en la prestación de los servicios, según las normas técnicas determinadas por CONATEL, así como el incumplimiento de los niveles mínimos de calidad establecidos para cada servicio, conforme a lo dispuesto en los títulos habilitantes o en la normativa vigente.

**CONSIDERANDO:** Que en los contratos de concesión de servicios de telecomunicaciones se estipula la Calidad de Servicio para el servicio concesionado, pero además CONATEL mediante la Resolución NR022/2003, de fecha veintinueve de noviembre de dos mil tres, aprobó la Normativa de Calidad de Servicio para los Comercializadores del Tipo Sub-Operador, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto Ejecutivo número PCM 018-2003.

**CONSIDERANDO:** Que CONATEL mediante la Resolución NR017/05, de fecha veintiocho de julio de dos mil cinco, aprobó el Reglamento del Servicio Multiportador.

**CONSIDERANDO:** Que el Artículo 9 del Reglamento del Servicio Multiportador, establece que se deberá emitir una Normativa Técnica para la Calidad de Servicio de las llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional que se cursen a través de las distintas redes dentro del territorio nacional.

**CONSIDERANDO:** Que de acuerdo a las motivaciones precedentes y a los preceptos legales invocados, esta Comisión determina emitir una normativa específica que regule y establezca los términos, condiciones y parámetros de Calidad de Servicio para la prestación de los servicios de larga distancia internacional de Telefonía (fija), Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

**POR TANTO:** La Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en aplicación de los Artículos: 2, 13, 20, 42 y 44 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 6, 30, 49C, 68, 75, 78, 79, 108, 137, 191, 192, 212A, 239 y 249 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; el Decreto Ejecutivo Número PCM 018-2003, ratificado mediante Decreto Legislativo Número 159-2003; los Capítulos XII y XIII del Título II, el Título IV y V del Reglamento de Comercializador Tipo Sub-Operador; 9, 10, 31, 48 y 51 del Reglamento del Servicio Multiportador, 31, 32, 33 y 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo; y, 1, 7, 8, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública.

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Aprobar la Normativa de Calidad de Servicio para el Servicio Multiportador, el cual se emite en cumplimiento a lo establecido en Reglamento del Servicio Multiportador, aprobado mediante la Resolución NR017/05, en los siguientes términos:

#### NORMATIVA DE CALIDAD DE SERVICIO PARA EL SERVICIO MULTIPORTADOR

##### CAPÍTULO ÚNICO

##### Artículo 1. Objeto de la Normativa.

La presente Normativa tiene por objeto establecer las disposiciones

que regirán la prestación del Servicio Multiportador en cuanto a calidad de servicio.

##### Artículo 2. Abreviaturas y definiciones de términos.

Para efectos de la presente normativa, los términos e indicadores de calidad siguientes significan:

##### Operador de Servicio Multiportador:

Es un operador que cuenta con un título habilitante para prestar el Servicio Multiportador.

##### Proveedores de Acceso al Usuario:

Son aquellos Operadores cuyos servicios permiten al Usuario final la posibilidad de iniciar o recibir una llamada telefónica, utilizando la Red Pública de Telecomunicaciones. Se refiere a los Operadores y Sub-operadores del Servicio de Telefonía, los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular y a los Operadores del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

##### Indicadores o Parámetros de Calidad:

Son los umbrales mínimos para el cumplimiento de la Calidad del Servicio de las llamadas de larga distancia internacional que se establecen en una comunicación extremo a extremo.

##### Período de Observación de Medición:

Significa el periodo de observación mensual para la medida de los distintos parámetros de calidad del servicio de larga distancia internacional.

##### Artículo 3. Sistema para la Medición y Seguimiento de los Niveles de Calidad del Servicio:

- 1.- Los Operadores del Servicio Multiportador, deberán desarrollar e implantar un sistema de medición y de seguimiento de los niveles de calidad de la prestación del Servicio Multiportador; sistema que deberá estar conformado por procedimientos claramente definidos para facilitar la medición, análisis de datos y evaluación de los registros que permitan verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos. Este sistema estará basado en los parámetros, definiciones y métodos de medición establecidos en la presente normativa y en las demás disposiciones aplicables emitidas por CONATEL. Lo anterior, sin perjuicio que CONATEL pueda utilizar otros procedimientos para verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos.
- 2.- El sistema de medición y de seguimiento de los niveles de calidad, deberá estar debidamente documentado en un manual de procesos para facilitar su evaluación. El manual de procesos tomará en cuenta las disposiciones que en la materia haya emitido CONATEL y cuando éstas no existan se utilizarán los estándares internacionales pertinentes, debiendo citar debidamente los textos de Organismos de Normalización que se hayan aplicado.
- 3.- Los Operadores del Servicio Multiportador deberán remitir a CONATEL para su conocimiento, el manual de procesos del sistema de medición y de seguimiento de los niveles de calidad a implantar y de sus correspondientes actualizaciones. Esta documentación, deberá aportarse con anterioridad a la remisión

del informe al que se refiere el Artículo 4 de esta Normativa y ésta servirá como soporte para la interpretación del informe.

- 4.- Las modificaciones a procedimientos del sistema de medición y seguimiento de los niveles de calidad del servicio que sean necesarios para corregir deficiencias detectadas por CONATEL, serán incorporadas por el Operador del Servicio Multiportador, dentro del plazo señalado por CONATEL para su corrección.

#### Artículo 4. Informes Periódicos.

- 1.- Conforme a lo establecido en el Artículo 56 del Reglamento del Servicio Multiportador, los Operadores del Servicio Multiportador deberán presentar ante CONATEL un informe técnico trimestral (enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, octubre-diciembre), en el cual se reflejen los resultados mensuales de la ejecución de su operación y se muestre el cumplimiento de los Parámetros de Calidad de Servicio establecidos en la presente Normativa, detallando los niveles de calidad del servicio medido o alcanzado. Dicho informe será entregado por escrito y con una copia por medios electrónicos.
- 2.- Los Operadores del Servicio Multiportador tendrán un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir del vencimiento del respectivo trimestre para la presentación del informe trimestral a CONATEL.
- 3.- Los informes trimestrales tendrán un formato que facilite su lectura y comprensión, para lo cual deberán estructurarse de la siguiente manera:
  - a. Introducción del contexto general y significado de los distintos términos técnicos y abreviaturas utilizadas.
  - b. Descripción de los procedimientos seguidos en la obtención de los datos.
  - c. Resultados de las mediciones obtenidas durante el trimestre.
  - d. Presentación de resultados de mediciones en forma gráfica y tablas que reflejen la evolución a lo largo del tiempo.
  - e. Se deberán incluir las notas explicativas que se consideren necesarias sobre las mediciones realizadas y que faciliten la comprensión del informe.
- 4.- CONATEL podrá dictar instrucciones para que se realicen las modificaciones que sean necesarias sobre la estructura, contenido y metodología en la elaboración de los informes.
- 5.- Los Operadores del Servicio Multiportador conservarán la información fuente que se utilizó para el cálculo de los indicadores, la cual deberá estar disponible al menos durante un (1) año a partir de cada presentación de la información trimestral a CONATEL.

- 6.- La información sobre Calidad de Servicio contenida en los informes trimestrales no será considerada como confidencial, por tal razón, CONATEL podrá hacer pública, en forma total o parcial, dicha información.

#### Artículo 5. Inspecciones.

En aplicación de lo dispuesto en la Ley Marco y su Reglamento General, CONATEL podrá realizar las inspecciones que considere convenientes con el objeto de verificar la fiabilidad de los datos suministrados por los Operadores del Servicio Multiportador. Para tal efecto, las inspecciones podrán practicarse en cualquier momento con o sin previa notificación.

#### Artículo 6. Límite de Responsabilidad.

Los Operadores del Servicio Multiportador y los Proveedores de Acceso al Usuario serán responsables del cumplimiento de los parámetros de Calidad de Servicio de sus propias redes, hasta el elemento físico dentro del Punto de Interconexión designado como el punto físico de interconexión a su red.

#### Artículo 7. Parámetros de Calidad de Servicio.

Los Operadores del Servicio Multiportador y los Proveedores de Acceso al Usuario deben garantizar el cumplimiento de la calidad de servicio entre sus redes para el establecimiento de las llamadas de larga distancia internacional, debiendo funcionar como una red integral e integrada.

Las redes de telecomunicaciones utilizadas por los Operadores del Servicio Multiportador, deberán cumplir, en forma enunciativa pero no limitativa, con los siguientes Parámetros de Calidad:

##### 7.1. Caracterización de la Calidad

La caracterización de la Calidad de Servicio será el resultado de evaluar los siguientes parámetros:

- a) Completación de llamadas.
- b) Disponibilidad de las rutas de interconexión.
- c) Probabilidad de Pérdida.
- d) Otros parámetros, tales como dimensionamiento, calidad de los CDR, etc.

##### 7.1.1. Completación de llamadas.

Es el porcentaje de dividir el número de intentos de llamadas totalmente encaminadas entre el número de intentos de llamadas totales realizadas, observadas durante un periodo de tiempo de tres horas del día correspondientes a la hora pico y sus dos horas adyacentes. Los Operadores del Servicio Multiportador deberán alcanzar una Completación de Llamada del 95%.

Un intento de llamada totalmente encaminado es un intento de llamada que alcanza al terminal de destino y recibe una señal inteligible del estado del mismo (señal de repique, tono de ocupado, terminal apagado o sin batería y otras condiciones no imputables al operador).

##### 7.1.2. Disponibilidad de las Rutas de Interconexión.

La disponibilidad de las Rutas de Interconexión ofrecidas entre

los Operadores del Servicio Multiportador y los Proveedores de Acceso al Usuario u otros Operadores Multiportadores internacionales, tendrá una disponibilidad anual del 99.99%.

A estos efectos se consideran integrantes de la Ruta, los enlaces de interconexión, los equipos de transmisión, el medio físico que lo soporta y cualquier otro equipamiento asociado necesario para el establecimiento del enlace de interconexión.

El Operador a cuyo cargo esté la provisión, operación y mantenimiento del medio de transmisión mediante el cual se realiza la interconexión, será responsable del establecimiento de las medidas oportunas para garantizar la disponibilidad antes indicada.

### 7.1.3. Probabilidad de Pérdida.

#### 7.1.3.1. Probabilidad de Pérdida o Bloqueo de los troncales de interconexión.

Los Operadores del Servicio Multiportador y los Proveedores de Acceso al Usuario deberán diseñar y explotar sus rutas de interconexión con una probabilidad de pérdida o bloqueo del 0.5%. La probabilidad de pérdida se medirá en la hora pico, en cada ruta en particular, en el o los punto(s) de interconexión establecidos entre los Operadores interconectados.

Los Operadores Interconectados deberán realizar negociaciones anuales, para estimar proyecciones de tráfico y establecer un programa de ampliaciones de órganos en las rutas de interconexión. CONATEL verificará el parámetro de probabilidad de pérdida o bloqueo en las rutas de interconexión, sobre la base de los informes trimestrales a los que se refiere el Artículo 4 de esta Normativa.

Si éste es mayor a 0.5% y la proyección de tráfico para la o las rutas de interconexión que presentan bloqueo, es igual o menor al tráfico ofrecido a esa ruta de interconexión, se establecerá que hay incumplimiento del parámetro de calidad de servicio. Si las proyecciones de tráfico fueran superadas por el tráfico ofrecido se concederá un plazo de hasta (3) tres meses a los Operadores interconectados para realizar las ampliaciones correspondientes. Si el parámetro de probabilidad de pérdida o bloqueo en las rutas de interconexión es menor a 0.5%, pero una o más rutas de interconexión presentan una pérdida interna mayor a 0.5%, durante (3) tres meses consecutivos, se establecerá que hay incumplimiento del parámetro de calidad de servicio.

Una vez establecido el incumplimiento del parámetro de calidad de servicio, CONATEL procederá a aplicar la sanción correspondiente a ambos Operadores interconectados de acuerdo a lo dispuesto en el marco jurídico aplicable al sector de telecomunicaciones. Sin embargo, si uno de ellos presenta pruebas documentales que demuestren que dicho incumplimiento se debió a la negativa del otro Operador a cumplir con el programa de ampliación acordado, será eximido de responsabilidad y en tal caso, se aplicará la sanción únicamente al Operador que se negó a realizar la ampliación.

### 7.1.3.2. Probabilidad de Pérdida de los Nodos de Conmutación.

Los Operadores del Servicio Multiportador deberán diseñar y mantener una probabilidad de pérdida o bloqueo del 0.01% en la hora pico en los nodos de conmutación de su red. Para ello, debe considerarse sólo la pérdida interna de cada nodo. Para verificar el cumplimiento del parámetro probabilidad de pérdida o bloqueo del nodo de conmutación, se utilizará las herramientas propias del nodo de conmutación para la operación y mantenimiento y se medirá a la misma hora pico de las rutas de interconexión.

### 7.1.4. Otros parámetros.

#### 7.1.4.1. Retenibilidad de llamadas.

Es el porcentaje resultante de dividir el número de llamadas cursadas por el nodo de conmutación, durante la hora pico, que llegan a su fin por voluntad del usuario sin ser interrumpidas por problemas de la red, entre el número de llamadas cursadas por el nodo de conmutación, durante la hora pico. Los Operadores del Servicio Multiportador, deberán operar su red con una retenibilidad del 97%. En el informe trimestral establecido en el Artículo 4 de esta Normativa, se incluirán los resultados de las mediciones realizadas durante la hora pico.

#### 7.1.4.2. Errores de Facturación.

Los Operadores del Servicio Multiportador, ya sea que cuenten con un sistema de facturación propio o que hayan realizado un contrato de provisión de tal servicio con un tercero deberán tener su facturación, con un máximo de 5 facturas erróneas por cada 1,000 facturas emitidas en el mes. La meta de este parámetro deberá cumplirse un (1) año después de la fecha de inicio de operaciones. El sistema de facturación deberá poder detectar errores en la aplicación tarifaria y descuentos sobre minutos libres. Los puntos de medición corresponden al registro donde se contabilizan las facturas erróneas emitidas, luego del análisis de los reclamos recibidos y los informes que establecen la emisión de una factura errónea.

#### 7.1.4.3. Sistema Antifraude.

Los Operadores del Servicio Multiportador implementarán en su red un sistema antifraude, a más tardar, transcurrido un año desde la fecha de inicio de Operaciones. En el informe trimestral informarán a CONATEL el resultado del cumplimiento de esta meta.

CONATEL determinará si el Operador del Servicio Multiportador ha satisfecho los Parámetros de Calidad y las demás disposiciones contenidas en la presente Resolución. Los resultados de la determinación anual por parte de CONATEL serán publicados a cargo del Operador del Servicio Multiportador, en los términos que CONATEL establezca.

CONATEL para la determinación del cumplimiento de las metas de calidad por parte del Operador del Servicio Multiportador, no tomará en consideración cualquier afectación a los Parámetros de Calidad de los ítems aplicables, entre ellos completación de llamadas y bloqueo de rutas de interconexión, siempre y cuando el Operador del Servicio Multiportador demuestre que tal

afectación del servicio fue originada por causas fuera de su Límite de Responsabilidad.

#### **Artículo 8. Hora Pico.**

La hora pico será establecida por CONATEL, sobre la base de mediciones realizadas por los Operadores del Servicio Multiportador, tomando los datos de las veinticuatro horas durante un período no menor a quince días consecutivos. La misma será considerada de hora a hora, correspondiente a los cuatro (4) cuartos de hora consecutivos en la mayor intensidad de tráfico.

Para ajustarse a las variaciones de tráfico del Servicio Multiportador, la hora pico podrá ser modificada en el futuro, sobre la base de nuevas mediciones, las cuales serán programadas y revisadas en conjunto entre el Operador del Servicio Multiportador y CONATEL.

#### **Artículo 9. Adelantos Tecnológicos.**

La presente normativa de Calidad de Servicio será revisada por CONATEL cada año, a fin de ajustarla a los nuevos adelantos tecnológicos, en caso de ser necesario. La nueva normativa que emita CONATEL, tendrá en consideración que la misma sea congruente a las que se apliquen a otros Operadores que presten Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

#### **Artículo 10. Infracciones y Sanciones.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás disposiciones y normativas emitidas por CONATEL, constituyen infracciones muy graves el incumplimiento de los Parámetros de Calidad de Servicio o la adulteración del sistema de medición y de seguimiento de los niveles de calidad establecidos en la presente Normativa de Calidad de Servicio del Servicio Multiportador, así como las demás obligaciones impuestas en la misma.

En caso que se determine que un Operador del Servicio Multiportador ha incurrido en alguna infracción a lo dispuesto en la presente Resolución, o a cualquier otra disposición legal, se le impondrán las sanciones correspondientes, ya sean pecuniarias o administrativas, de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General.

#### **Artículo 11. Penalizaciones.**

Además de las sanciones previstas en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General, si se determina que el Operador del Servicio Multiportador no ha cumplido con los Parámetros de Calidad del Servicio, será sujeto de una penalización, conforme se establezca en los contratos de concesión.

Las penalizaciones que CONATEL imponga deberán ser pagadas por el Operador del Servicio Multiportador dentro de quince (15) días calendario a partir de la fecha de la determinación de CONATEL.

**SEGUNDO:** La presente Resolución deberá publicarse en el Diario Oficial LAGACETA y entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

José Renán Caballero M.  
Presidente  
CONATEL

Soraya A. Solabarrieta B.  
Secretaria  
CONATEL