

Sección B

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN NR012/07

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, municipio del Distrito Central, veintidós de noviembre de dos mil siete.

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto Legislativo No. 185-95 y su reforma y el Decreto Legislativo No. 118-97 se emitió la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, la cual entre otros, crea la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) como el ente regulador de las telecomunicaciones en la República de Honduras y a la vez, define los distintos servicios de telecomunicaciones que se regulan a través de dicha ley.

CONSIDERANDO: Que dentro de sus atribuciones, corresponde a CONATEL, entre otros, la clasificación de nuevos servicios de telecomunicaciones en el país de acuerdo con el desarrollo tecnológico y cuando sea conveniente para los efectos de una mejor regulación del sector, así como la promoción de la universalización de los servicios de telecomunicaciones, procurando su más alta calidad y menor costo posible.

CONSIDERANDO: Que el desarrollo y la promoción de los Centros de Contacto (Call Centers) ha representado en otros países un apoyo significativo para la industria y comercio, entre otros, permitiendo el establecimiento de gestiones administrativas en la contratación de servicios y productos, así como una importante generación de empleos; por consiguiente el facilitar el despliegue e implementación de los Centros de Contacto (Call Centers) en el país constituirán un factor de desarrollo socio-económico y permitirá atraer la inversión extranjera.

CONSIDERANDO: Que el propósito de un Centro de Contacto (Call Center) es proporcionar asistencia relacionada al suministro de información comercial o técnica en la promoción y ventas de productos y/o servicios, recepción de pedidos, atención de reclamos, reservaciones y/o confirmaciones, saldos de cuentas, telemarketing, entre otros.

CONSIDERANDO: Que debido a su giro de asistencia y ayuda, los Centros de Contacto (Call Centers) pueden servir a los propósitos de terceras partes que requieren los servicios ofrecidos por dichos Centros, pudiendo las terceras partes radicar dentro o fuera del territorio nacional.

CONSIDERANDO: Que CONATEL, cumpliendo con lo dispuesto en la Resolución NR002/06, de fecha 15 de marzo de 2006 y publicada en el

Diario Oficial La Gaceta el 23 de marzo de 2006, sometió al proceso de Consulta Pública el anteproyecto de la presente Resolución del 27 al 29 de junio de 2007. Durante el período de consulta se obtuvieron contribuciones o aportaciones de parte de las distintas personas naturales y jurídicas las cuales se han analizado y lo procedente se ha considerado en la presente Resolución.

CONSIDERANDO: Que existe el interés de comunicaciones de voz que son originadas por clientes ubicados en el extranjero que utilizan recursos de numeración de ese país y entrantes a los Centros de Contacto (Call Centers); así como comunicaciones de voz, originadas por los Centros de Contacto (Call Centers) que utilizan recursos de numeración del Plan Nacional de Numeración de Honduras para comunicaciones dentro o fuera del territorio nacional.

CONSIDERANDO: Que los Centros de Contacto (Call Centers) utilizan redes o infraestructura de telecomunicaciones para su operación.

CONSIDERANDO: Que de acuerdo a las motivaciones precedentes y los preceptos legales invocados, esta Comisión acuerda emitir una normativa de carácter general que clasifica y define la operación de los Centros de Contacto (Call Centers) estableciendo el marco regulatorio.

PORTANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 7 y 14 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 33, 34, 35, 36, 72, 75 y 173 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 83 y 84 de la Ley de Procedimiento Administrativo; y 120 de la Ley General de la Administración Pública, Capítulo 13 del Tratado de Libre Comercio (TLC), celebrado entre los países de la región Centroamericana, República Dominicana y los Estados Unidos DR-CAFTA (Central American Free Trade Agreement), aprobado por el Soberano Congreso Nacional mediante Decreto No. 10-2005, de fecha tres de marzo de dos mil cinco, publicado en el Diario Oficial La Gaceta de fecha dos de julio de dos mil cinco.

RESUELVE:

PRIMERO: Clasificar el Servicio de Centro de Contacto (Call Center) como un Servicio de Valor Agregado el cual por su utilización y naturaleza es de carácter público, cuyo título habilitante para operar legalmente en el país, será un "Registro" de acuerdo a los requisitos técnicos y legales necesarios que conllevan la prestación del servicio.

SEGUNDO: Establecer que el Servicio de Valor Agregado Centro de Contacto (Call Center) es un servicio que permite que una persona natural o jurídica legalmente constituida para ejercer actos de comercio, brinde a los clientes y usuarios de empresas localizadas en la República de Honduras o en el extranjero, asistencia relacionada entre otros, con: el suministro de información comercial, de promoción y ventas o técnica sobre productos y/o servicios, recepción de pedidos, atención de reclamos, reservaciones y/o confirmaciones, saldos de cuentas, telemarketing, etc.

TERCERO: El Servicio de Centro de Contacto (Call Center) por ser exclusivamente para atender información y consultas referente a producto y/o servicios, las comunicaciones a ser cursadas por medio de dicho Centro no serán consideradas como llamadas telefónicas siempre y cuando no utilicen recursos de numeración del Plan Nacional de Numeración de Honduras.

En el caso específico que el Centro de Contacto (Call Center), para prestar el servicio requiera efectuar comunicaciones dentro y fuera del territorio nacional utilizando recursos del Plan Nacional de Numeración de Honduras, deberán cursar dichas comunicaciones por medio de los operadores autorizados de servicios finales básicos (Servicio de Telefonía (Fija) o Servicio de Telefonía Móvil).

CUARTO: Las comunicaciones de voz que sean originadas por clientes ubicados en el extranjero marcando numeración de ese país y entrantes a los Centros de Contacto (Call Centers), en ningún caso, estas comunicaciones de voz deberán ser destinadas o re-enrutadas a usuarios conectados a la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC) en Honduras, o re-enrutar dichas comunicaciones utilizando a Honduras como tránsito para terminarlas en clientes o usuarios de otro país; por consiguiente, el servicio Centro de Contacto (Call Center) no deberá prestar el Servicio de Telefonía Móvil y el Servicio de Telefonía (Fija) en el ámbito Local, Larga Distancia Nacional y Larga Distancia Internacional.

QUINTO: Para su operación, los Centros de Contacto (Call Centers) deberán soportarse en redes o infraestructura de telecomunicaciones de los servicios finales y/o servicios portadores de operadores debidamente autorizados en Honduras, salvo en el caso que utilicen infraestructura propia, en cuyo caso deberán contar con la autorización expresa por parte de CONATEL.

SEXTO: El servicio Centro de Contacto (Call Centers) se ofrecerá en régimen de libre, leal y sana competencia, adicionalmente, los operadores del Servicio Centro de Contacto (Call Center) deberán cumplir con las obligaciones de pagos de tasas inherentes al registro otorgado según el marco regulatorio vigente.

SÉPTIMO: El operador del servicio Centro de Contacto (Call Center) estará obligado a presentar dentro de los primeros quince (15) días calendario de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, un informe trimestral estadístico que corresponda a los tres meses inmediatos anteriores, el que deberá contener la siguiente información: Listado de servicios por cliente especificando el área geográfica de atención, el período de tiempo durante el cual se prestó el servicio a cada cliente, cantidad de agentes, terminales de servicio, equipos utilizados u otra información que CONATEL requiera, reservándose el derecho de ejercer las funciones de fiscalización a fin de constatar la información suministrada.

OCTAVO: El Operador del Servicio Centro de Contacto (Call Center) estará obligado a proteger la privacidad de información personal no pública contenidas en las bases de datos proporcionadas por sus clientes a quienes se les presta el servicio de Centro de Contacto (Call Center).

NOVENO: Los centros de atención y soporte al cliente implementados por las distintas empresas de bienes y servicios que operan en el país, cuya finalidad sea la de brindar información, atención de reclamos, denuncias y otras actividades de soporte exclusivo a sus propios clientes o usuarios, no están contemplados dentro de la clasificación del Servicio de Centro de Contacto (Call Center) indicada en los Resolutivos Primero y Segundo de la presente Resolución.

DÉCIMO: Otorgar un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución, a fin de que las personas naturales o jurídicas que se encuentren operando el Servicio de Centro de Contacto (Call Center) en el país, procedan a legalizar sus estatus ante CONATEL mediante la obtención del título respectivo.

DÉCIMO PRIMERO: La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

RASEL ANTONIO TOMÉ
Presidente CONATEL

SINIA CAROLINA DÍAZ
Comisionada - Secretaria
CONATEL

8 D. 2007