

## Sección "B"

### COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)

#### Resolución NR010/15

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, Municipio del Distrito Central, veintiuno de Septiembre del año dos mil quince.

#### 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 Comunicaciones (TIC); y por medio de 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, 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 obligada a garantizar la promoción de la sana y leal competencia, así como la confidencialidad de la información suministrada, para lo cual adoptará internamente todas las medidas que sean necesarias.

#### CONSIDERANDO:

Que el Artículo 19 del RGLMST, establece que los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones 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, inciso d) numeral 9, 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 en función de lo establecido en los Artículos 73 y 91 del RGLMST, las solicitudes para el otorgamiento de los títulos habilitantes serán presentadas ante CONATEL y las mismas quedarán sujetas a las disposiciones que CONATEL emita para tales efectos.

#### CONSIDERANDO:

Que el Artículo 92 del RGLMST, establece que CONATEL podrá denegar el otorgamiento de concesiones, permisos, licencias o

registros, en los siguientes casos: “a) ..., k) por insolvencia frente a CONATEL del solicitante o de alguno de sus socios si se tratare de una persona jurídica”; entendiéndose por insolvencia inclusive la no presentación de reportes e informes ante CONATEL, así como el incumplimiento de pagos.

**CONSIDERANDO:**

Que además el Artículo 100 del RGLMST, literal a) establece que la Renovación del Título Habilitante no procederá ante CONATEL, “Cuando el operador no esté solvente en el pago de los correspondientes derechos, tarifas, canon radioeléctrico u otras obligaciones legales pactadas, sin perjuicio de aplicársele las medidas que sean del caso.” Por lo que la renovación del título habilitante procederá solamente cuando el Operador del servicio de telecomunicaciones haya cumplido satisfactoriamente con las obligaciones derivadas del respectivo título habilitante, que incluyen las obligaciones de presentación de información regulatoria ante CONATEL, de acuerdo con las disposiciones legales de la materia.

**CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 151 del RGLMST, párrafo segundo, establece que el operador “deberá proporcionar la información que CONATEL le solicite respecto de las materias de su competencia, en la forma y en el plazo que ésta indique y deberá, además, mantener la documentación de respaldo a sus informes por un plazo de cinco (5) años.”

**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 de acuerdo al Artículo 248, literal del segundo párrafo, del RGLMST establece como infracción Muy Grave el “Incumplir reiteradamente con proporcionar información solicitada por CONATEL, cuando ésta se refiera a temas relativos a usuarios”; Además, el Artículo 249 literal e) del segundo párrafo del mencionado Reglamento, establece como infracciones Graves: “a) Negar la

información que CONATEL solicite al operador de un servicio de telecomunicaciones; aquí se incluye también la negación de la información cuya obligación está expresamente indicada en los reglamentos y títulos habilitantes emitidos por CONATEL y d) Incumplir las órdenes emanadas por CONATEL sobre la organización de los servicios, controles técnicos y administrativos o sobre la información contable”; y también en el literal e) del segundo párrafo, establece como infracción Grave, “el incumplir con la entrega, en tiempo y forma, de reportes e informes solicitados, ya sean por el Reglamento General, reglamentos específicos, títulos habilitantes y demás normativas emitidas por CONATEL”.

**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 en 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”; se estipula 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 CONATEL mediante las siguientes Resoluciones Normativas ha establecido obligaciones de entrega de información de forma periódica para los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones: a) Resolución NR08/12, sobre los indicadores del sector de telecomunicaciones, para los diferentes Operadores de

servicios públicos de telecomunicaciones; b) Resolución NR019/02 para los Proveedores del servicio Móvil Marítimo; c) Las Resoluciones NR005/02, NR003/13, NR009/14, NR022/14 y NR33/14 para los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS); d) Las Resoluciones NR018/03, NR022/03 y NR011/10 para los Comercializadores Tipo Sub-Operadores del Servicio de Telefonía Fija; e) Las Resoluciones NR004/11, NR002/12, NR019/14 y NR031/14 para los Operadores del Servicio de Acceso a Redes Informáticas (INTERNET); f) Resolución NR003/05 para los Comercializadores Tipo Revendedor de servicios públicos de telecomunicaciones; g) Resolución NR012/07 para los Operadores del Servicio de Centro de Contacto (Call Center); h) Resolución NR001/15 para los Operadores del Servicio Audiovisual Nacional y Audio Nacional; i) Resolución NR002/10 y NR028/14 para los Operadores del Servicio de Telemonitoreo y Servicio de Radiolocalización respectivamente; j) Resolución NR013/13 y NR004/14 para los Operadores del Servicio de Televisión por Suscripción por Cable; k) Resolución NR009/13 para los Operadores de los Servicios de Radiodifusión Sonora con Fines Comunitarios y Servicio de Radiodifusión de Televisión con Fines Comunitarios, de libre recepción; l) Resolución NR023/14 y NR004/15 para los Proveedores de Acceso a Contenidos de Información (PACI) y los Proveedores de Contenido de Información (PCI); y m) Resolución NR007/14 Reglamento del FITT, que estipula entrega de información de infraestructura de las redes de telecomunicaciones de los operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

#### CONSIDERANDO:

Tal como se ha expuesto en el considerando anterior, existen diferentes resoluciones normativas específicas en las cuales se ordena a los Operadores la entrega de al menos 50 diferentes tipos de informes periódicos durante un año, para brindar información detallada y vinculada a la operación de los servicios de telecomunicaciones debidamente autorizados por CONATEL. Para efectos de que la información entregada de los Operadores sea válida y comprobable por parte CONATEL y no resulte incompleta y duplicada, se considera oportuno y necesario definir una estructura que sirva para la entrega ordenada de la información periódica, que puede denominarse Informes Regulatorios Periódicos. Estos informes se pueden definir sobre los principales ejes de información regulatoria requerida, como son los datos operativos, de calidad de servicio y de infraestructura del sector de telecomunicaciones, con el fin de lograr una simplificación de las obligaciones de entrega de información

regulatoria ante este Ente Regulator de Telecomunicaciones. Además, se requiere priorizar la información solicitada de forma periódica para la formulación de los Indicadores de Operación, de calidad de servicio y regulaciones generales para el sector de telecomunicaciones. De igual manera, es importante definir el proceso que permita validar la información, a fin de garantizar que la información proporcionada por los Operadores de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sea de calidad y esté lo más apegada al desempeño o ejercicio de cada operador de servicios, y de esta forma poder determinar la realidad nacional y determinar si resulta conveniente revisar el marco regulatorio para el establecimiento de políticas más acorde a dicha realidad. Por último, es importante definir los requisitos de entrega de información periódica para cumplir con la Solvencia Documental de los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ante CONATEL.

#### CONSIDERANDO:

Que con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), es posible la entrega de información en forma electrónica de acuerdo a los términos solicitados, ya sea mediante archivos electrónicos o 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 pos procesamiento por parte de CONATEL de la información suministrada y del mismo modo, poner posteriormente la información no reservada a disposición del público en general y en particular a los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

#### 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 en el año 2011, así como sus actualizaciones, siendo una referencia mundial para los Estados Miembros para la recopilación y análisis de datos respecto a la operación y prestación de los Servicios Públicos del sector de telecomunicaciones. Dicho Manual posee las recomendaciones y mejores prácticas internacionales para la creación de procesos de validación de la información entregada, y que resultan necesarios establecer por parte de CONATEL y así coadyuve a mejorar la calidad de la información recibida y el post procesamiento de la misma. Además, la validación y pos procesamiento de la

información en lo que respecta a los parámetros de calidad de servicio e infraestructura de las redes de los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, proporcionará los insumos necesarios para elaborar regulaciones en pro de la calidad y la cobertura de los servicios del sector de telecomunicaciones en el país, estableciendo políticas de acceso y servicio universal de las TIC más apegadas a la realidad nacional.

**CONSIDERANDO:**

Que en vista de los requerimientos para contar con información de carácter público para el sector de telecomunicaciones, así de información clasificada como confidencial tanto por lo establecido en el Marco Regulatorio aplicable en los Títulos Habilitantes como la declarada de reservada por parte del Instituto de Acceso a la Información Pública y para que CONATEL la utilice únicamente en uso de sus facultades y atribuciones para una efectiva regulación del sector de telecomunicaciones; por lo tanto, este Ente Regulador considera oportuno emitir esta resolución específica de carácter general para realizar la solicitud de información inclusive la de carácter reservado o confidencial, de conformidad a los procedimientos administrativos correspondientes.

**CONSIDERANDO:**

Que de acuerdo a los preceptos legales y las motivaciones presentadas, CONATEL considera procedente emitir una Resolución sobre las obligaciones de entrega de reportes o informes periódicos y que establezca entre otros, lo siguiente: a) Que defina una estructura general denominada Informes Regulatorios Periódicos con el fin de simplificar la entrega de información regulatoria recibida de forma periódica (mensual, trimestral y semestral) por parte de los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y solicitada a través de las diferentes resoluciones normativas de CONATEL, para enfocar la obligación a los temas de operación, calidad de servicio e infraestructura de las redes de telecomunicaciones. b) Definir las obligaciones de entrega de información periódica que estarán sujetas a la Solvencia Documental de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, y c) Establecer un proceso de validación y post procesamiento de la información recibida.

**CONSIDERANDO:**

Que CONATEL, conforme a 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 presente anteproyecto de la

Normativa al proceso de Consulta Pública en la página WEB de CONATEL, en el período comprendido del 23 al 25 de Junio de 2015; 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.

**PORTANTO:**

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, 248 y 249 de su Reglamento General; Resoluciones Normativas: NR008/12; NR019/02; NR005/02, NR003/13, NR009/14, NR022/14; NR33/14; NR018/03, NR022/03; NR011/10; NR064/11, NR002/12; NR019/14; NR003/05; NR012/07; NR002/10; NR013/13; NR009/13; NR004/14; NR007/14; NR023/14; NR028/14; NR031/14; NR001/15 y NR004/15 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 organizar la presentación y entrega de información regulatoria solicitada de forma periódica (mensual, trimestral y semestral), por las diferentes Resoluciones Normativas de CONATEL a los Operadores o Comercializadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a través de la instauración de los Informes Regulatorios Periódicos. Además, especificará las obligaciones de entrega de información regulatoria periódica que estarán sujetas a la Solvencia Documental de los Operadores o Comercializadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y finalmente establecer un proceso de control de entrega y validación de la información recibida.

**SEGUNDO:** Disponer que la presente Resolución Normativa cubre la información a entregar de forma periódica por parte de los Operadores o Comercializadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, mediante Informes Regulatorios Periódicos, que se utilizará para generar los Indicadores del

Sector, Indicadores de la calidad de los servicios y obtener la información relativa a la infraestructura de las redes de telecomunicaciones.

No se incluye la información regulatoria específica que podrá ser requerida por alguna área de CONATEL, por medio de solicitud expresa u orden de CONATEL sobre temas propios del sector de telecomunicaciones y por procesos de inspección y fiscalización de los servicios de telecomunicaciones, que no estén relacionados con los Informes Regulatorios Periódicos. Además, no incluye la información económica que deben presentar periódicamente los Operadores o Comercializadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con el propósito de cancelar las tarifas y cánones que deben pagar ante CONATEL.

**TERCERO:** Para efecto de la presente Resolución Normativa los términos y definiciones descritas a continuación, tendrán el siguiente significado:

**Constancia de Solvencia Documental:** Constancia emitida por CONATEL que acredita que un Operador o Comercializador de Servicios Públicos de telecomunicaciones ha cumplido con sus obligaciones de entrega de los Informes Regulatorios Periódicos establecidos en la presente Resolución Normativa.

**Informe Mensual (IM):** Informe mensual que deben entregar los Operadores que poseen un Contrato de Concesión, incluyendo la información de los anexos, y entregada de la forma y plazo establecido en dichos Contratos de Concesión y la presente Resolución Normativa.

**Informe Trimestral (IT):** Información solicitada por Resoluciones Normativas de CONATEL, incluyendo principalmente los temas de indicadores de operación y calidad de servicios de telecomunicaciones, el cual debe ser entregado dentro de los primeros quince (15) días calendario de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, correspondiendo a los tres (3) meses inmediatos

anteriores de la información de los servicios autorizados por CONATEL.

**Informe Semestral (IS):** Información solicitada por Resoluciones Normativas de CONATEL, incluyendo principalmente el tema de la infraestructura de las redes de los servicios de telecomunicaciones, que debe ser entregado dentro de los primeros quince (15) días calendario de los meses de enero y julio de cada año, correspondiendo a los seis (6) meses inmediatos anteriores de la información de los servicios autorizados por CONATEL.

**Informes Regulatorios Periódicos:** Incluye los 3 informes regulatorios periódicos definidos en esta Resolución Normativa, que incluyen el: a) Informe Mensual (IM); b) Informe Trimestral (IT); y c) Informe Semestral (IS).

**CUARTO:** Establecer que los Operadores y/o Comercializadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán presentar ante CONATEL los siguientes Informes Regulatorios Periódicos, mismos que serán las obligaciones que se dispondrán para determinar si poseen Solvencia Documental ante CONATEL:

I. Operadores del Servicio de Telefonía Móvil (Telefonía Móvil Celular y Sistema de Comunicaciones Personales (PCS)):

1. Informe Mensual (IM)
2. Informe Trimestral (IT)
3. Informe Semestral (IS)

II. Operadores del Servicio de Telefonía Fija, Comercializador Tipo Sub-Operador del servicio de Telefonía Fija, Proveedores del Servicio de Acceso a Redes Informáticas (Internet), Operadores del Servicio de Transmisión y Conmutación de Datos, Operadores del Servicios Televisión Interactiva por Suscripción, Televisión por Suscripción vía Cable y Televisión por Suscripción por Medios Inalámbricos:

- 1. Informe Trimestral (IT)
- 2. Informe Semestral (IS)
- III. Operadores del Servicio de Audio Visual Nacional y Audio por suscripción, Operadores del Servicio de Centro de Contacto (Call Center), Operadores del Servicio de Radiolocalización, Servicio de Telemonitoreo, Proveedor de Acceso a Contenidos de Información (PACI) y Proveedor de Contenidos de Información (PCI), Comercializador Tipo Revendedor, Operadores de Servicio Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática, Operadores del Servicio de Repetidor Comunitario, Servicio de Búsqueda de Personas, Operadores del Servicio de Enlaces Satelitales para Radiodifusión, Operadores del Servicio de Radioenlaces Terrestres para Radiodifusión, Operadores del Servicio de Comunicaciones Personales Globales Móviles

(GMPCS), empresas con Convenios Satelitales y Cables Submarinos

1. Informe Trimestral

En el caso que un Operador y/o Comercializador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones posea títulos habilitantes para prestar más de un servicio de telecomunicaciones, podrá unificar los Informes Regulatorios Periódicos que correspondan en periodicidad (Mensual, Trimestral o Semestral), con el fin de no entregar información que se duplique en cada Informe Regulatorio Periódico, especialmente cuando estos servicios sean provistos por un mismo Operador y con una misma red convergente de servicios de telecomunicaciones.

**QUINTO:** Establecer que el contenido de los Informes Regulatorios Periódicos, según las Resoluciones Normativas que poseen obligaciones de presentación de información, inicialmente será el indicado en el siguiente cuadro:

CUADRO DEL CONTENIDO DE LOS INFORMES REGULATORIOS PERIÓDICOS.			
N°	Operadores y/o Comercializadores	Nombre del Informe	Contenido del informe según Contrato de Concesión y/o Resolución Normativa
1	Telefonía Fija (Operador)	Informe Trimestral	1. Información sobre metas de calidad de servicio, Contrato de Concesión, Anexo A 2. Información operativa, según resolución NR008/12 3. Información de líneas telefónicas suspendidas, según resolución NR003/13
		Informe Semestral	Información de infraestructura, según resolución NR007/14
2	Telefonía Fija (Comercializador Tipo Sub-Operador)	Informe Trimestral	1. Información sobre metas de calidad de servicio, según resoluciones NR022/03 y NR018/03. 2. Información sobre los usuarios según resolución NR018/03. 2. Información operativa, según resolución NR008/12. 3. Información sobre tráfico telefónico internacional, según resolución NR011/10. 4. Información de líneas telefónicas suspendidas, según resolución NR003/13.
		Informe Semestral	1. Información sobre estimaciones tráfico telefónico, según resolución NR018/03. 2. Información de infraestructura, según resolución NR007/14.

3	Telefonía móvil (Telefonía Móvil Celular y Sistema de Comunicaciones Personales)	Informe Mensual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información sobre metas de calidad de servicio, Contrato de Concesión, Anexo C.</li> <li>2. Información sobre reclamos de usuarios, Contrato de Concesión, cláusula 7.8</li> <li>3. Información sobre calidad de servicio, según Resoluciones NR002/02 y AS543/02-A</li> <li>4. Información sobre compensación de los usuarios, según resolución NR003/2015</li> </ol>
		Informe Trimestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información operativa, según Resolución NR008/12.</li> <li>2. Información de líneas telefónicas suspendidas, según resolución NR003/13.</li> <li>3. Información sobre terminales móviles que han sido reportadas como hurtados o robados, según resolución Normativa NR009/14.</li> </ol>
		Informe Semestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información sobre mapa de cobertura, Contrato de Concesión, Anexo C.</li> <li>2. Información sobre la operación de roaming, según resolución NR022/14.</li> <li>3. Información de infraestructura, según resolución NR007/14.</li> </ol>
4	Acceso a Redes Informáticas (INTERNET) y Transmisión y Conmutación de Datos.	Informe Trimestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información de calidad de servicio de Internet, según Resolución Normativa NR004/11</li> <li>2. Información operativa, según resolución NR008/12.</li> </ol>
		Informe Semestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de conectividad de banda ancha, según Resolución NR031/14</li> <li>2. Informe sobre direcciones IP, según resoluciones NR002/12 y NR019/14</li> <li>3. Información de infraestructura, según resolución NR007/14.</li> </ol>
5	Operadores del Servicios Televisión Interactiva por Suscripción, Televisión por Suscripción vía Cable y Televisión por Suscripción por Medios Inalámbricos	Informe Trimestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información operativa, según resolución NR008/12.</li> </ol>
		Informe Semestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información de infraestructura, según resoluciones NR013/13 y NR007/14.</li> </ol>
6	Audiovisual y Audio por Suscripción	Informe Trimestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información operativa, según resoluciones NR008/12 y NR001/15</li> </ol>
7	Centro de Contacto (Call Center)	Informe Trimestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información operativa, según Resolución NR008/12 y NR012/07</li> </ol>
8	Radiolocalización y Telemonitoreo	Informe Trimestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información operativa, según resoluciones NR008/12, NR002/10 y NR028/14</li> </ol>
9	Proveedor de Acceso a Contenidos de Información (PACI) y Proveedor de Contenidos de Información (PCI)	Informe Trimestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información operativa, según resoluciones NR008/12 y NR004/15</li> </ol>
10	Comercializadores Tipo Revendedor	Informe Trimestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información operativa, según resoluciones NR008/12 y NR003/05</li> </ol>
11	Servicio Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática; Servicio de Repetidor Comunitario, Servicio Busca Personas; Servicio de Enlaces Satelitales para Radiodifusión; Servicio de Radioenlaces Terrestres para Radiodifusión; Servicio de Comunicaciones Personales Globales Móviles (GMPCS); Convenios Satelitales y Cables Submarinos	Informe Trimestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información operativa, según resolución NR008/12.</li> </ol>

CONATEL revisará el cuadro anterior de forma trimestral con el propósito de ir actualizando las Resoluciones Normativas que sean modificadas y/o eliminadas, especialmente cuando se actualicen las obligaciones de presentación de información de los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones, conforme a lo estipulado en la presente normativa. El cuadro actualizado del contenido de los Informes Regulatorios Periódicos estará a disposición de los operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, mediante el sitio Web de CONATEL, durante los últimos quince días de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre.

**SEXTO:** Determinar que cuando un Informe Regulatorio Periódico debe contener información solicitada en dos (2) o más Resoluciones Normativas y/o en un Título Habilitante correspondiente, tal como se establece en el Cuadro de Contenido de los Informes Regulatorios Periódicos del resolutivo quinto de la presente Resolución Normativa, y la información coincide, en igual contenido y el formato solicitado, el Informe Regulatorio Periódico sólo debe incluir la información una única vez y será válida para cumplir la obligación que se solicita.

CONATEL revisará y adecuará las Resoluciones Normativas que son base del contenido de los Informes Regulatorios Periódicos y ajustará la solicitud de información para que la misma no exista de forma reiterada en dos o más resoluciones y/o Título Habilitante correspondiente, sino más bien sea sólo solicitada por una Resolución Normativa que unificará el contenido de los Informes Periódicos Regulatorios o que quede establecido solamente en el Título Habilitante correspondiente.

**SEPTIMO:** Establecer que al momento de presentar una solicitud para la realización de cualquier trámite ante CONATEL, los Operadores o Comercializadores de Servicios Públicos de

Telecomunicaciones deberán estar solvente ante CONATEL en lo que respecta a la presentación de los Informes Regulatorios Periódicos requeridos por esta Resolución Normativa, acreditando esto mediante una Constancia de Solvencia Documental, que será emitida por CONATEL y certificará que el interesado ha cumplido con la obligación de presentar los Informes Regulatorios Periódicos establecidos en la presente resolución normativa.

De no cumplir con lo establecido anteriormente, las solicitudes que presenten ante CONATEL los Operadores o Comercializadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, no serán recibidas hasta que satisfaga la obligación correspondiente. En el caso que una solicitud sea recibida y durante el proceso de atención de la misma, el Operador o Comercializador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deja de cumplir con esta obligación, será requerido para que dentro del plazo establecido proceda a cumplimentar lo solicitado, con apercibimiento de que si no lo hiciere en el plazo estipulado su solicitud se archivará sin más trámite, sin perjuicio de las acciones que resulten para iniciar el procedimiento de infracción conforme al marco regulatorio vigente.

**OCTAVO:** Que vencidos los plazos para la presentación de los Informes Regulatorios Periódicos, establecidos en el Resolutivo Tercero de la presente resolución, CONATEL iniciará el siguiente proceso dirigido a los Operadores o Comercializadores de Servicios Públicos de telecomunicaciones que no cumplieron con esta disposición:

- a) Trimestralmente se elaborará un anuncio para publicarlo en el sitio Web de CONATEL que indicará los Operadores o Comercializadores de Servicios Públicos de telecomunicaciones que se encuentran pendientes con las obligaciones de entrega de los Informes Regulatorios Periódicos ante CONATEL y se establecerá un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha de publicación en el sitio Web de

CONATEL, para presentar los mismos ante CONATEL.

- b) En caso que los Operadores o Comercializadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones incumplan con lo establecido en el numeral anterior, se elaborará un informe que contendrá los Operadores o Comercializadores de servicios de telecomunicaciones que han incumplido con esta disposición y se iniciará contra ellos un proceso unificado de infracción conforme a lo establecido en el marco regulatorio vigente, emitiendo una resolución tipo OD sancionando a todos los operadores que incumplieron con esa disposición.
- c) En el caso de los Operadores o Comercializadores que se considere que la información no entregada es indispensable para el análisis del desempeño y/o desarrollo del sector de telecomunicaciones, se podrá realizar una inspección in situ al Operador o Comercializador, con el propósito de obtener la información no presentada, indicándole en el acta de inspección la información solicitada, la fecha de entrega de la misma y la forma como será entregada. La realización de la inspección in situ, generará un informe que establecerá el cumplimiento de la entrega de la información, mismo que si no es cumplido a satisfacción de CONATEL generará el inicio de un procedimiento de infracción contra el operador según corresponda conforme al marco regulatorio vigente. Los Operadores y Comercializadores a los cuales se decida realizar inspección in situ, no serán incluidos en el informe establecido en el inciso b) del presente resolutivo.

**NOVENO:** Establecer que para los efectos correspondientes, CONATEL determina, que para apereibir a los Operadores y Comercializadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones respecto a la calidad de la información entregada, implementar el siguiente procedimiento con el propósito de realizar una validación de información contenida y

recibida en los Informes Regulatorios Periódicos:

- a) Se verificará la calidad de la información presentada, lo que incluirá la verificación de si los datos están completos y no existan valores incongruentes de acuerdo a los formatos establecidos y datos presentados en trimestres anteriores, para cada informe entregado por un Operador o Comercializador de Servicios Públicos de telecomunicaciones.
- b) En caso de encontrar datos incompletos o tener dudas sobre los valores presentados por considerarlos incongruentes, se requerirá vía correo electrónico al Operador o Comercializador para que realice las aclaraciones pertinentes y/o entregue la información faltante o corregida, para lo cual se le dará un plazo de tres días hábiles.
- c) En caso que el Operador o Comercializador no cumpla con lo establecido en el inciso anterior, se remitirá nota solicitándole entregue la información faltante y/o correcciones de los valores que se consideran incongruentes, otorgándole nuevamente un plazo de tres días hábiles, a partir de la recepción de la nota que solicita la información.
- d) De no cumplir los Operadores o Comercializadores, con los requerimientos anteriormente establecidos en los plazos definidos, de los incisos b) y c) del presente resolutivo, y de considerarse que la información no entregada es indispensable para el análisis del desempeño y/o desarrollo del sector de telecomunicaciones, CONATEL podrá realizar una inspección in situ al Operador o Comercializador que posee información faltante y/o de valores incongruentes, indicándole en el acta de inspección la información solicitada, la fecha de entrega de la misma y la forma como será entregada. La realización de la inspección in situ, generará un informe que establecerá el cumplimiento de la entrega de la información,

mismo que si no es cumplido a satisfacción de CONATEL generará el inicio de un procedimiento de infracción contra el operador según corresponda conforme al marco regulatorio vigente.

**DECIMO:** Los Operadores y Comercializadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deben presentar los Informes Regulatorios Periódicos mediante los sistemas informáticos que ha implementado CONATEL para tal fin, ingresando la información por medio de formatos electrónicos en línea, vía Internet, a través del sitio Web de CONATEL.

En el caso de los Informes Regulatorios Periódicos para los cuales todavía no se haya implementado un sistema informático para ingresar la información por medio de formatos electrónicos en línea, vía Internet, a través del sitio Web de CONATEL, los Operadores y Comercializadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deben presentar los mismos por escrito en las oficinas de CONATEL, apegándose a los formularios que CONATEL emita para tal efecto. También podrán presentar estos Informes Regulatorios Periódicos en formato electrónico, mediante dispositivos de almacenamiento de información de forma electrónica (CD, USB, etc.), remitiéndose mediante un documento escrito que constate la entrega de la información en formato electrónico.

Los Operadores y Comercializadores de servicios de telecomunicaciones pueden entregar en forma electrónica los Informes Regulatorios Periódicos dirigidos al correo electrónico [informes.regulatorios@conatel.gob.hn](mailto:informes.regulatorios@conatel.gob.hn) o enviándolos vía fax; no obstante, CONATEL se reserva el derecho de solicitar y recibir la información de forma electrónica. Para efectos de considerar como recibido un Informe Regulatorio Periódico se tomará en cuenta únicamente la información entregada de estas dos formas: a) mediante el sistema en línea, vía internet, que haya implementado CONATEL a través de su sitio

Web; y, b) entregada de forma escrita y/o mediante dispositivos de almacenamiento de información de forma electrónica (CD, USB, etc.), en las oficinas de CONATEL.

Una vez que sea implementado un sistema informático para los Informes Regulatorios Periódicos que se han estado entregando de forma escrita, los Operadores y Comercializadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán adecuarse a la entrega de información mediante el sistema informático ingresando la información por medio de formatos electrónicos en línea, vía Internet, a través del sitio Web de CONATEL.

Se adoptarán las medidas internas necesarias para mantener la confidencialidad de la información proporcionada por los diferentes Operadores y Comercializadores de servicios de telecomunicaciones, 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. 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.

**DÉCIMO:** CONATEL para la emisión de una Solvencia Documental, requerirá al Operador y/o Comercializador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones la presentación de los Informes Regulatorios Periódicos, teniendo en cuenta las siguientes condiciones para declarar solvente a un operador:

- i. En caso que el Operador y/o Comercializador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones posea un período de autorización de Título Habilitante con una vigencia menor a 24 meses con respecto a la fecha de emisión de la Solvencia Documental, se requerirán la entrega de los Informes Regulatorios

Periódicos que correspondan, dentro del período que ha tenido vigencia su Título Habilitante.

- ii. En caso que el Operador y/o Comercializador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones posea un período de autorización de Título Habilitante con una vigencia mayor a 24 meses con respecto a la fecha de emisión de la Solvencia Documental, se requerirán la entrega de los Informes Regulatorios Periódicos que correspondan dentro de los últimos 24 meses desde la fecha de emisión de la Solvencia Documental.

**DÉCIMO SEGUNDO:** El incumplimiento de presentación de cualquiera de los Informes Regulatorios Periódicos ante CONATEL o no responder a una solicitud de información, según los procedimientos establecidos en la presente Resolución Normativa, se clasificará como una falta conforme al marco regulatorio vigente. Asimismo, las sanciones correspondientes se determinarán según lo establecido en el marco regulatorio vigente.

**DÉCIMO TERCERO:** Queda sin valor ni efecto las obligaciones de presentación de información regulatoria establecidas en el Artículo 68, Capítulo XII, de la Resolución Normativa NR018/03 y las disposiciones establecidas en los resolutivos cuarto y sexto de la Resolución NR08/12, y cualquier otra disposición que se oponga a la aplicación de la presente Resolución.

**DÉCIMO CUARTO:** La presente Resolución será efectiva a partir del día de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

**Abog. Javier Daccarett García**  
Comisionado Presidente, Por Ley  
CONATEL

**Licda. Ela J. Rivera Valladares**  
Comisionada Secretaria  
CONATEL

30 S. 2015.

### Resolución NR011/15

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).**- Comayagüela, Municipio del Distrito Central, veintiuno de Septiembre del año dos mil quince.

#### CONSIDERANDO:

Que el Artículo 14 numeral 9 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, establece que son facultades y atribuciones de CONATEL: Emitir las regulaciones y normas de índole técnica necesarias para las aplicaciones a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC's) de conformidad con esta Ley", y en este orden CONATEL promueve la universalización de los servicios de telecomunicaciones y TICs, con la más alta calidad a menor costo posible, garantizando la prestación continua con la mínima indisponibilidad y procurando regular bajo un esquema jurídico coherente en conformidad al desarrollo de las nuevas tecnologías convergentes en que operan los servicios de telecomunicaciones y de las nuevas aplicaciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICs.

#### CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Legislativo No. 90-2012 publicado en el Diario Oficial "La Gaceta", en fecha dieciocho (18) de julio del año dos mil doce (2012); se emitió la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, la cual en el Artículo 8 ordena a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) la emisión de una normativa que contenga los aspectos de carácter técnico-regulatorios aplicables a las operaciones de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y de Tercerización de Servicios Empresariales, conocidos por sus siglas en inglés como: BPO (Business Process Outsourcing).

#### CONSIDERANDO:

Que la provisión de servicios brindados por los Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO's) contribuyen a que las empresas que los contrata se les reduzca los costos operativos, aumentando el margen de utilidades y a su vez que puedan enfocarse en el desarrollo de sus propias operaciones, a este efecto por razón de las actividades que desarrollan, se considera que los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers), así como los Centros de Procesamientos de Datos