

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

(DATA CENTER), están comprendidos dentro de los Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S), diferenciándose de los demás servicios tercerizados puesto que para su operación se soportan sobre redes de servicios de telecomunicaciones.

**CONSIDERANDO:**

Que el desarrollo y promoción de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) representan para el país un polo de desarrollo en el sector socio-económico puesto que proporcionan masiva generación de empleos, atendiendo a los propósitos de empresas nacionales o empresas que radican fuera del territorio pero que requieren de los servicios ofrecidos por los agentes teleoperadores dispuestos en los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) ubicados en Honduras. En igual manera los Centros de Procesamientos de Datos (DATA CENTER) brindan una imagen de tecnología avanzada por razón de las edificaciones inteligente constituidas para el almacenamiento, gestión, mantenimiento y administración de datos alojados en equipos informáticos, bajo un entorno de funcionamiento óptimo con alto nivel de fiabilidad y seguridad, protegiendo la información corporativa con el objetivo de no poner en peligro el negocio empresarial.

**CONSIDERANDO:**

Que los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) requieren para su operación soportarse sobre redes de servicios de telecomunicaciones de operadores autorizados por CONATEL para cursar tráfico nacional e internacional, y que para facilitar la gestión de comunicaciones de voz y datos internacionales (entrantes y salientes) en la atención de los clientes de las empresas ubicadas en el extranjero, se ha dispuesto que las aplicaciones finales de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) no constituyen llamadas telefónicas, no obstante, si en la originación o recepción de comunicaciones de voz y datos de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) utilizan recursos de numeración del Plan Nacional de Numeración de Honduras éstas deberán ser cursadas por la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC) o las Redes Públicas de Telefonía de los operadores/suboperadores autorizados por CONATEL en el Servicio de Telefonía de Llamadas de Larga Distancia Internacional.

**CONSIDERANDO:**

Que CONATEL de conformidad con lo estipulado en el Decreto 90-2012 ha dispuesto modificar, ampliar y actualizar el marco regulatorio establecido para los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) contenido en la Resolución Normativa NR12/07, lo anterior para los efectos de una mejor regulación del Sector de Telecomunicaciones, siendo necesario para ello Derogar la Resolución Normativa NR012/07 y estructurar una nueva Resolución Normativa de carácter técnico-regulatorio, comprendida dentro de las regulaciones técnicas que emite CONATEL.

**CONSIDERANDO:**

Que de acuerdo a las motivaciones precedentes y los preceptos legales invocados y en aplicación de las facultades y atribuciones de CONATEL consignadas en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones específicamente en los Artículos 7 y 14, numerales 3, 4 y 12 y en los Artículos 15 y 78 del Reglamento General, esta Comisión determina que lo procedente es emitir una Nueva Normativa de carácter general que incorpore las disposiciones establecidas en el Decreto Legislativo 90-2012, conforme a la operación de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers), que disponga una desclasificación de Servicio Público como tal, y a su vez, que la administración que CONATEL ejerza sobre los mismos, sea por medio de una inscripción y no de un Registro circunstancia que atiende a la derogación de la Resolución Normativa NR012/07.

**CONSIDERANDO:**

Que en cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06, emitida por CONATEL en fecha quince (15) de marzo del año dos mil seis (2006) y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha veintitrés (23) de marzo del año dos mil seis (2006); la presente Resolución Normativa previo a su aprobación ha sido sometida al proceso de Consulta Pública en las fechas del quince (15) al diecinueve (19) de mayo del año dos mil quince (2015), y del ocho (8) al diez (10) de septiembre del año dos mil quince (2015); y habiendo culminado la Consulta Pública, por ser el presente acto administrativo, un acto de carácter general para su eficacia deberá ser publicado en el Diario Oficial La Gaceta, conforme lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo; en consonancia con los artículos

20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, 72 de su Reglamento General y 120 de la Ley General de Administración Pública.

**POR TANTO:**

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos: 321 de la Constitución de la República, 1, 7, 8, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública, 1, 2, 7, 13 reformado, 14 reformado, y 20 y demás que apliquen de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 6, 72, 75, 154, 155 y 158 y demás que apliquen del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 31, 32, 33, 40, 83, 87, 40 y 80 y demás que apliquen de la Ley de Procedimiento Administrativo; Decreto Legislativo 90-2012 que contiene la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales; y demás aplicables.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Establecer para efectos de este marco normativo, las definiciones siguientes:

- a. **Centro de Atención de Llamadas (Call Centers):** Establecimiento que cuenta con la tecnología y personal adecuado para que mediante la prestación de sus servicios facilite el contrato entre un comerciante individual o social, o una persona natural o jurídica, y sus clientes o usuarios localizados en cualquier parte de territorio nacional o en el extranjero, brindándoles asistencia relacionada entre otros, con el suministro de información comercial, promoción y ventas o técnicas sobre productos o servicios, recepción de pedidos, atención de reclamos, reservaciones o confirmaciones, saldo de cuentas, tele-mercadeo y cualquier otra actividad análoga.
- b. **Centros de Procesamientos de Datos (DATA CENTER):** Son edificaciones inteligentes debidamente acondicionadas para protección física de los equipos informáticos y servidores de bases de datos que albergan y que contienen información crítica de las empresas u organizaciones que subcontratan el almacenaje de información, por cuanto brindan un entorno

de funcionamiento óptimo, con alta confiabilidad, disponibilidad y seguridad contra robo y ataque de la información almacenada y contra fallas de energía y de las redes de comunicaciones en las cuales se soportan para la gestión de procesos para consulta y/o modificaciones de la información por las empresas que los subcontrata. Los data center privados, forman parte de la estructura específica de una gran empresa, y sólo utilizan el hardware/software para su propio negocio.

- c. **Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (Business Process Outsourcing BPO's):** Establecimientos que cuentan con la tecnología y personal adecuado para que un comerciante, individual o social o una persona natural o jurídica, pueda subcontratar servicios que faciliten la captura de información, procedimiento y manejo en bases de datos de clientes, sondeos e investigación de mercados, estudios, análisis, supervisión y control de calidad, contabilidad, elaboración de planillas e historial de recursos humanos; procedimiento y manejo de datos diversos, historiales clínicos; diseños y elaboración de planos, traducción de documentos, transcripción e impresión de textos, entre otras actividades afines.
- d. **Servicio de Telefonía Móvil:** Referido al Servicio de Telefonía Móvil Celular y el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), definidos respectivamente en los literales c) y f) del Artículo 28 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.
- e. **Servicio de Telefonía Fija:** Definido en el literal a) del Artículo 28 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, y según su ámbito de prestación; puede ser: Telefonía Local, Telefonía de Larga Distancia

Nacional y Telefonía de Larga Distancia Internacional, conceptos estipulados en el Artículo 31 del RGLM.

f. **Protocolo de Inicio de Sesiones (por sus siglas en inglés SIP: Session Initiation Protocol):** Es un protocolo estándar diseñado para que la telefonía se vuelva un servicio adicional en Internet, las sintaxis de sus operaciones se asemeja a las de HTTP y SMTP que son los protocolos utilizados en los servicios de páginas Web y de distribución de e-mails respectivamente, el protocolo SIP se utiliza en la iniciación, modificación y finalización de sesiones interactivas de usuario donde intervienen elementos multimedia como el video, voz, mensajería instantánea, juegos en línea y realidad virtual.

g. **SIP/TRUNK:** Referido a los troncales SIP acoplados a una Central Privada Automática (por sus siglas en inglés PBX: Private Branch Exchange) y permiten llevar todas la formas de medios de comunicación, no únicamente de voz, están diseñados para su uso en una red de datos, los troncales SIP transmiten paquetes de datos utilizando el internet como soporte.

h. **Números Telefónicos Virtuales por sus siglas en inglés DID: Direct Inward Dialing:** Son números virtuales que le permiten recibir llamadas en su teléfono fijo, móvil, PC, PBX o central IP desde cualquier parte en cualquier ciudad del mundo, al costo de una llamada local para la persona que llama. En Europa son llamados DDI (Direct Dial-in).

**SEGUNDO:** Establecer que las actividades operacionales desarrolladas por las empresas de tercerización (outsourcing en inglés) y que están comprendidas dentro de los Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S), únicamente se soportan sobre infraestructura de servicios de telecomunicaciones los Centros de Atención de

Llamadas (Call Center) y los Centros de Procesamientos de Datos (Data Center).

**TERCERO:** Establecer que las operaciones del Centro de Atención de Llamadas (Call Center) se soportan sobre las redes de Servicios de telecomunicaciones como ser: Servicios Finales, Servicios Portadores y Servicios de Valor Agregado de operadores debidamente autorizados por CONATEL, con excepción de la red instalada al interior de la edificación que los aloja.

Referente a las prestaciones brindadas por el Centro de Atención de Llamadas (Call Center) son exclusivamente comunicaciones de voz y datos atendidas por agentes o teleoperadores que informan, asisten y/o efectúan consultas sobre productos y/o servicios a los clientes de empresas extranjeras y/o nacionales, suministrando información comercial, promociones, ventas, recepción de pedidos, atención de reclamos, reservaciones o confirmaciones, saldo de cuentas, tele-mercadeo y todo lo referente a gestiones administrativas de servicios y productos.

**CUARTO:** Disponer que el Centro de Atención de Llamadas (Call Centers), para la explotación legal en el país, requiere de registrarse ante CONATEL mediante una Inscripción de acuerdo a los requisitos técnicos, económicos y legales necesarios que conllevan la operación, cuya vigencia será de 5 años.

CONATEL no registrará a los Centros de Procesamientos de Datos (Data Center) por razón que su operación actual se circunscribe únicamente a hospedar equipos bajo condiciones óptimas de confiabilidad, disponibilidad y seguridad, sin facilitar infraestructura alguna de servicios de telecomunicaciones, en su lugar, son los propietarios de cada equipo en hospedaje los que proporcionan la infraestructura de enlace ya sea mediante arrendamiento a un operador de servicios de telecomunicaciones o bien, son los propietarios directos de las redes bajo la cual operan y se enlazan dichos equipos.

**QUINTO:** Disponer que las comunicaciones de voz y datos cursadas por el Centro de Atención de Llamadas (Call Centers), no son consideradas como llamadas telefónicas, a este efecto, no corresponde al Servicio de Telefonía fija y/o móvil. Las comunicaciones de voz y datos referidas pueden ser generadas o recibidas por el Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) sea desde el ámbito internacional o del territorio hondureño cuyo tráfico se regula conforme a las disposiciones siguientes:

- a) Las comunicaciones internacionales entrantes y salientes se pueden cursar sin utilizar recursos de numeración del Plan Nacional de Numeración de Honduras, en este caso las comunicaciones entrantes deben ser específicamente terminadas en el Centro de Atención de Llamadas (Call Centers).
- b) Las comunicaciones entrantes y/o salientes del territorio nacional que utilicen recursos del Plan Nacional de Numeración de Honduras, se deben cursar mediante los operadores autorizados por CONATEL que operan el Servicio de Telefonía de Llamada de Larga Distancia Internacional.
- c) Las comunicaciones originadas y recibidas dentro del territorio nacional que utilizan recursos del Plan Nacional de Numeración de Honduras, deben ser cursadas por medio de los operadores autorizados de Servicios Finales Básicos (Servicio de Telefonía fija y/o móvil).
- d) Las comunicaciones internacionales entrantes al Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) que no utilizan recursos de numeración del Plan Nacional de Numeración no deben ser destinadas o re-enrutadas a usuarios/suscriptores de Honduras conectados a la Red Telefónica Pública Conmutada (RTPC) o a Redes Públicas de Telefonía, asimismo, ninguna comunicación terminada en el Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) puede ser re-enrutada utilizando a Honduras como tránsito para terminarlas en empresas o usuarios/suscriptores de otro país.
- e) Los terminales telefónicas del Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) deben estar

debidamente identificados de acuerdo al tráfico de comunicaciones que cursen, organizándolos e identificándolos como: Los terminales telefónicos que utilizan recursos de numeración del Plan Nacional de Numeración con los cuales operará en el ámbito nacional e internacional (este último si aplicase), y los terminales telefónicos exclusivos para atender las comunicaciones internacionales mediante la red de internet que no utilizan recursos de numeración del Plan Nacional de Numeración de Honduras, los terminales telefónicos que son de uso meramente administrativos de la empresa de Centro de Atención de Llamadas (Call Center).

**SEXTO:** Determinar que los requisitos de solicitud a ser presentados ante CONATEL para instalar, operar un Centro de Atención de Llamadas (Call Centers), son los siguientes:

- a. Solicitud de Inscripción por medio de Apoderado Legal en base al Artículo 61 de la Ley de Procedimiento Administrativo, adjuntando Carta Poder debidamente autenticada o Poder otorgado mediante Escritura Pública.
- b. El Formato de Solicitud de Servicios de Telecomunicaciones, forma 100, debidamente completada.
- c. El Formato de Información Técnica para Servicios de Telecomunicaciones, forma 101, debidamente completada.
- d. El Formato de Información Técnica del Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) forma 880, debidamente completada, sellada y firmada por un ingeniero colegiado de la especialidad, en aplicación del artículo 148, numeral 2, del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, debiendo adjuntar la información a continuación:
  - i) Diagrama de configuración de red al interior del Centro de Atención de Llamadas,
  - ii) Diagrama de configuración de la infraestructura de red nacional que le cursa el tráfico (si aplicase),

- iii) Diagrama de configuración de la infraestructura de red que le transporta el tráfico en el ámbito internacional (si aplicase),
  - iv) Cada uno de los diagramas anteriores debe mostrar la interconexión, acceso o conectividad de uno con otro, desde que se origina la comunicación en el nodo originante hasta su finalización en el Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) o viceversa,
  - v) Las especificaciones técnicas del equipamiento instalado en el domicilio del Centro de Atención de Llamadas; y,
  - vi) Informar sobre la ubicación del Centro de Atención de Llamadas en coordenadas geográficas.
- e. La Información Económico-Financiera (Formato 900), que indique entre otros la inversión inicial y las fuentes de financiamiento, adjuntando las acreditaciones bancarias que sustenten que el solicitante cuenta con al menos el monto de capital de la inversión inicial y el monto necesario con el que pueda cubrir las obligaciones económicas iniciales derivadas del Título Habilitante que se le otorgue.
- f. Para la presentación de Inscripción ante CONATEL el solicitante debe tener en cuenta las disposiciones establecidas en los artículos 92 y 148, numeral 1 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, cuyo procedimiento se sustanciará de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo.
- SÉPTIMO:** Establecer que el Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) está obligado a:
- a. Iniciar operaciones en el plazo máximo de seis (6) meses, contados a partir de la Inscripción.
  - b. Notificar ante CONATEL el inicio de operaciones dentro de los siguientes diez (10) días hábiles de haber comenzado con la operación,
  - c. Tramitar el certificado de homologación de los equipos y elementos activos de su infraestructura de red instalada al interior del Centro de Atención de Llamadas (Call Centers). Este trámite se llevará a cabo una vez haya iniciado operaciones.
  - d. Proteger la privacidad de la información de las empresas extranjeras y nacionales a quienes les presta este servicio.
  - e. Renovar la Inscripción, por el cual deberá efectuar el trámite en el plazo de tiempo estipulado en la legislación vigente, debiendo presentar, entre otros, el Formato 880 debidamente llenado y completado, adjuntando los diagramas de configuración de redes que se le solicitan en el Resolutivo Sexto literal e) de la presente normativa.
  - f. Presentar dentro del Informe Estadístico Trimestral (IET), conforme a la legislación vigente, la siguiente información:
    - i. Detallar los diferentes tipos de prestaciones que ofrece como Call Center;
    - ii. Horarios y turnos implementados;
    - iii. Reportes de volumen de comunicaciones (voz y datos) entrantes y salientes cursadas hacia el ámbito nacional;
    - iv. Reportes de volumen de comunicaciones (voz y datos) entrantes y salientes cursadas hacia el ámbito internacional.
  - g. Presentar dentro del Informe Técnico Semestral (ITS), estipulado en la Resolución Normativa "Informes Regulatorios Periódicos", la siguiente información:
    - i. Actualizar el número de líneas telefónicas utilizadas para cursar las comunicaciones de voz y datos dentro del territorio nacional;

- ii. Actualizar el número de troncales El utilizados para cursar las comunicaciones de voz y datos dentro del territorio nacional e internacional, indicando la cantidad de cada uno;
- iii. Actualizar la numeración que le fuese asignada por el Operador/Sub-Operador para cursar las comunicaciones de voz y datos dentro del territorio nacional, (si aplicase);
- iv. El tipo de tecnología utilizada por las cuales se cursan las comunicaciones de voz y datos hacia/desde el ámbito internacional, sea SIP, SIP/TRUNK, DID etc.;
- v. Especificaciones técnicas del equipamiento instalado en el domicilio del Centro de Atención de Llamadas (Call Centers);
- vi. Cantidad de terminales telefónicos en servicio para la atención exclusiva del Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Center);
- vii. Cantidad de monitores de computadores en servicio para la atención exclusiva del Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Center);
- viii. Reportes de volumen de comunicaciones (voz y datos) entrantes y salientes cursadas hacia el ámbito nacional;
- ix. Reportes de volumen de comunicaciones (voz y datos) entrantes y salientes cursadas hacia el ámbito internacional.

**OCTAVO:** Otras obligaciones: El Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) está obligado a presentar trámite de solicitud de modificación de la Inscripción ante CONATEL, en las siguientes situaciones por razón de:

- 1) Ampliar operaciones instalando un Call Center adicional al que le fuese otorgado primeramente, para este tipo de trámite de solicitud deben presentar, entre otros:
  - a) Formato 880 debidamente llenado y completado, adjuntando los diagramas de configuración de redes que se le solicitan

en el Resolutivo Sexto literal d) de la presente normativa.

- b) Formato 900 Memoria Económica Financiera, con las acreditaciones bancarias correspondientes cuyo monto sume igual o mayor valor al capital que se presenta en la inversión inicial.

- 2) Ampliación del ámbito prestaciones sea nacional (prestación a empresas nacionales) o internacional (prestación a empresas ubicadas en el extranjero) según la autorización inicial otorgada por CONATEL para un ámbito de prestación determinado, pues constituirá incluir dentro del Título Habilitante esta modificación. Para este tipo de trámite de solicitud, el peticionario debe presentar, entre otros:

- Formato 880 debidamente llenado y completado, adjuntando según el ámbito de prestación a ampliar sea nacional e internacional, los diagramas de configuración de redes que se le solicitan y según corresponda en el Resolutivo Sexto literal e) de la presente normativa.

Se exceptúan del trámite de solicitud por ampliación del ámbito de prestaciones a los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) que mediante solicitud debidamente documentada conforme a los requisitos estipulados en el Resolutivo SEXTO de la presente normativa, CONATEL les otorgó desde un inicio autorización para prestar el servicio en ambos ámbitos, nacional e internacional.

**NOVENO:** Determinar que el Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) se prestará con libertad tarifaria, en régimen de libre, leal y sana competencia.

**DÉCIMO:** Establecer que con el objetivo de crear condiciones que incentiven la generación de empleo en el país a través de la inversión de las empresas dedicadas al Servicio Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) y en consideración de las motivaciones del

Decreto 90-2012; los operadores del Servicio de Centro de Atención de Llamadas (Call Centers) están exonerados de pagar los siguientes conceptos:

- a. Tasa por Derecho de Trámite de solicitud conforme a lo dispuesto en la resolución normativa de tasas vigente;
- b. Pago por Inscripción del Centro de Atención de Llamadas (Call Center).

**DÉCIMO PRIMERO:** Determinar que la presentación de los Informes Estadísticos Trimestrales (IET) y los Informes Técnicos Semestrales (ITS) deben presentarse en conformidad a las disposiciones establecidas en la Resolución Normativa "Informes Regulatorios Periódicos"; sin perjuicio que CONATEL cree las herramientas tecnológicas que faciliten la presentación de estos informes en línea.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Establecer que la instalación, construcción, operación de un Centro de Atención de Llamadas (Call Center) sin inscribirse ante CONATEL, constituye una infracción MUY GRAVE de conformidad a la legislación vigente. Asimismo constituyen infracciones Graves las siguientes:

- a) Incumplir las exigencias de continuidad y buena calidad de la prestación de los servicios, según las normas técnicas determinadas por CONATEL.
- b) Negar la información que CONATEL solicite al Call Center.
- c) Incumplir las órdenes emanadas por CONATEL sobre la organización de los servicios, controles técnicos y administrativos o sobre información contable.
- d) Obstaculizar, evadir o impedir la práctica de una diligencia ordenada por CONATEL.
- e) Cualquier otra infracción que tenga un impacto serio y dañino al interés público tipificado en el Reglamento como infracción grave.

Cualquier otra infracción que se cometa al amparo de esta normativa, será sancionada de

conformidad a lo establecido en la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones y su Reglamento General.

No obstante lo anterior, cuando las infracciones sean constitutivas de delitos, CONATEL pondrá en conocimiento de la misma al Ministerio Público, para los efectos legales correspondientes.

**DÉCIMO TERCERO:** Otorgar un plazo máximo de seis (6) meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Normativa, para que aquellas personas naturales o jurídicas que en el país estén realizando actividades que se enmarcan dentro de lo definido procedan a Adecuar o Legalizar su condición ante CONATEL según corresponda.

Cabe mencionar que durante el plazo de tiempo de adecuación los Centros de Atención de Llamadas (Call Center) que actualmente estén operando deben continuar presentando ante CONATEL los Informes Estadísticos e Informes Técnicos.

**DÉCIMO CUARTO:** Que CONATEL, mediante el órgano fiscalizador realizará las inspecciones que considere convenientes para verificar el estricto cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución Normativa.

**DÉCIMO QUINTO:** Derogar la Resolución Normativa NR012/07 a partir de la fecha que entre en vigencia la presente Normativa.

**DÉCIMO SEXTO:** Establecer que la presente Resolución, por ser de carácter general y de obligatorio cumplimiento, deberá publicarse en el Diario Oficial La Gaceta y entrará en vigencia a partir del día de su publicación.

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

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

30 S. 2015.