

**COMISIÓN NACIONAL
DE TELECOMUNICACIONES
(CONATEL)**

Resolución NR010/22

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los dieciséis (16) días del mes de diciembre del año dos mil veintidós (2022).

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo establecido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, Artículo 14, numeral 13, CONATEL está facultada para: “Regular, administrar y controlar los recursos de numeración, dominios, e IP públicas y privadas y cualquier otro recurso sobre los cuales se soporten la operación de los Servicios de Telecomunicaciones y aplicaciones diversas de las TICs”, asimismo, conforme al Artículo 79 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, también es potestad exclusiva de CONATEL, la formulación, aprobación y administración planes técnicos, como el Plan Nacional de Numeración y el Plan Nacional de Señalización. Por lo anterior el artículo 79 A del citado Reglamento, expresa que “La Numeración para el uso de servicios de telecomunicaciones es de interés público y, por tanto, su asignación, administración y control corresponde a CONATEL. La asignación de los números del Plan Nacional de Numeración está sujeta a las disposiciones y regulaciones que al efecto emita esta Comisión Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL”. El Plan Nacional de Numeración, establece las previsiones para el uso de códigos o caracteres de direccionamiento sean estos numéricos o alfanuméricos.”

CONSIDERANDO:

Que el Plan Nacional de Numeración actual, está contenido en las siguientes resoluciones Normativas: 426/97, y sus reformas: NR21/03, NR35/05, NR01/06, NR14/06, NR06/07, NR03/08, NR06/10; por lo precedente, CONATEL ha estimado necesario proceder a una revisión y actualización de dicho Plan, la cual es acorde a las demandas y evolución de los mercados en lo que corresponde a la materia de numeración, con el objeto de soportar el desarrollo de este sector en Honduras, debiendo preverse la optimización de los recursos escasos y el uso adecuado de los mismos.

CONSIDERANDO:

Que, en base a las mejores prácticas y observancia de las experiencias en algunos países en el ámbito internacional de las telecomunicaciones, así como la recomendación UIT-T E.164(11/210), nos indican que en cuanto a la administración de la numeración corta de tres (3) o cuatro (4) dígitos, está siendo utilizada para la prestación de servicios tales como: emergencias y servicios sociales; información y atención a clientes; asistencia técnica; buzón de voz; consulta de guías telefónicas y servicio de tarjetas, entre otro.

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución Normativa NR035/05, de fecha 23 de noviembre de 2005, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 17 de diciembre de 2005, en el Resolutivo Primero, se estableció la Modificación al Plan Nacional de Numeración contenido en la Resolución 426/97 en su Resolutivo Primero, literal C, sub-literal C.1, siendo tales modificaciones referidas:

“Los códigos de numeración corta, con longitud de tres (3) dígitos y con la estructura 1XY”, estableciendo las siguientes clasificaciones:

- a) Códigos para Servicios de Emergencia y de Servicio Social, ...
- b) Códigos de Identificación de Multiportador, ...
- c) Códigos para la Prestación de Servicios por Operadora y Servicios de Atención al Cliente, ...

Asimismo, la Normativa NR035/05, estableció entre otras cosas: 1. Que la asignación y utilización de los Códigos de Numeración Corta del Tipo 1XY se realizaría de conformidad a la función y los servicios a ser prestados, 2. Que ninguna institución podrá utilizar el código del tipo 1XY asignado en forma diferente a la que CONATEL haya autorizado. La obligación de los Operadores y Sub-Operadores en la prestación de sus servicios. 3. Varias medidas transitorias a HONDUTEL.

CONSIDERANDO:

Que a partir de la puesta en vigencia de la Resolución Normativa NR035/05, y durante este tiempo cerca de 17 años, se han presentado y atendido solicitudes a petición de parte de algunas Instituciones u Organismos interesados, asignando y administrando dicho recurso de numeración corta; por lo cual, por parte de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones se ha realizado modificaciones, nuevas asignaciones y/o recuperaciones de Códigos de Numeración-Corta del Tipo 1XY, esto último al haberse comprobado mediante la realización de las inspecciones técnicas oficiosas, que muchos de esos Códigos nunca se activaron y por lo tanto, los peticionarios no iniciaron operaciones, y en otros casos, no estaban operando, porque posteriormente de haber sido autorizados, sus Instituciones, como administradores habían decidido integrarlos en un nuevo Código de Numeración Corta. Para el año 2016, CONATEL emitió la Resolución Normativa NR012/16, de fecha 21 de junio de 2016, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 13 de julio de 2016, relacionada con la autorización y asignación del código de numeración corta Nueve, Uno, Uno “911”; a favor del SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS NUEVE, UNO, UNO (911), que sería implementado por la Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias, dependiente jerárquicamente del Consejo Nacional de Defensa y Seguridad, estableciéndose específicamente en el Resolutivo Décimo Segundo, de la Resolución NR012/16; que una vez cumplido los seis (6) meses de iniciar operaciones el SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS NUEVE, UNO, UNO (911), CONATEL procedería a recuperar los Códigos de Numeración Cortos 1XY, que había sido asignados a las Instituciones Públicas, listadas en el Resolutivo antedicho, pues de manera convergente se estarían integrando al Sistema del 911 y por consiguiente, su razón de la asignación previa ya no estarían vigente, siendo factible proceder a derogar por completo o parcialmente, según corresponda las Resoluciones Normativas por las cuales fueron asignados; salvo en aquellos casos que sea presentada una petición a solicitud de parte, de algunas de las instituciones incluidas en la LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS (contenido en el Decreto No.58-2015, de fecha 21 de Mayo del año 2015, publicado en fecha 7 de Septiembre del 2015, en el Diario Oficial La Gaceta, reformado con el Decreto No. 49-2021, de fecha 27 de julio de 2021, publicado en el Diario Oficial La Gaceta 2 de agosto del 2021; las cuales, debieron justificar debidamente ante CONATEL, las razones por las cuales deberían conservar el código de numeración corta asignado, que en resumen se presenta la información en el siguiente cuadro:

Cuadro Resumen de Códigos de Numeración Corta 1XY Recuperados

No.	Código de Numeración Corta 1XY	Asignado a la Institución	Resolución Normativa mediante la cual había sido autorizado
1	100	Emergencia Municipal para las Alcaldías Municipales	NR035/05
2	101	Dirección Nacional de Servicios Especiales de Investigación (DNSEI)	NR010/10
3	102	Secretaría de Estado en el Despacho de Salud a través de Dirección General de Promoción de la Salud (DENGUE)	NR009/10
4	105	Asignación no exclusiva a la Alcaldía Municipal del Distrito Central (AMDC)	NR020/10
5	110	Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad	NR007/12
6	112	Dirección General de Investigación Criminal, DGIC	NR035/05
7	113	Comité Permanente de Contingencias, COPECO	NR035/05
8	114	Instituto Nacional de la Mujer, INAM	NR035/05
9	132	Comisionado Nacional de los Derechos Humanos, CONADEH	NR010/14
10	195	Cruz Roja Hondureña, CRH	NR035/05
11	198	Cuerpo de Bomberos de Honduras	NR035/05
12	199	Fuerza de Seguridad Pública (Policía Nacional de Honduras)	NR035/05

CONSIDERANDO:

Que sujeto a lo indicado anteriormente, entre las nuevas asignaciones, modificaciones y recuperaciones de Códigos de Numeración Corta 1XY (según lo establecido en la Resolución Normativa NR012/16), CONATEL ha autorizado un aproximado de 50 Códigos de Numeración Corta 1XY y otro código con funciones similares, según las Resoluciones Normativas relacionadas, que se describen a continuación:

No.	Código de Numeración Corta 1XY y Otro	Asignado a la Institución	Resolución (es) Normativa (s) mediante la (s) cual (es) fue autorizado
1	100	Emergencia Municipal para las Alcaldías Municipales	NR035/05
2	101	Administración Aduanera de Honduras	NR005/21
3	103	Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL)(Combate al Tráfico Gris y otros similares)	NR009/11
4	104	Secretaría de Estado en el Despacho de Educación Pública	NR017/13

5	105	Despacho de Prioridades Presidenciales e Innovación Pública DPPIP)	NR006/20
6	107	Consejo Nacional Electoral, CNE / antes Tribunal Supremo Electoral, TSE	NR006/09 / NR002/21
7	108	Consejo Nacional Electoral, CNE / antes Tribunal Supremo Electoral, TSE	NR006/09 / NR002/21
8	109	Consejo Nacional Electoral, CNE / antes Tribunal Supremo Electoral, TSE	NR006/17 / NR002/21
9	110	Dirección de Niñez, Adolescencia y Familia (DINAF)	NR002/19 / NR007/21
10	115	Secretaría de Estado en los Despachos de Industria y Comercio	NR001/12
11	116	Administración Forestal del Estado, ejercida por la Corporación Hondureña de Desarrollo Forestal (AFE-COHDEFOR)	NR003/07
12	117	Congreso Nacional – “PROGRAMA NACIONAL DE EMPLEO POR HORAS”	NR021/10
13	118	Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)	NR006/08
14	119	Instituto de Acceso a la Información Pública, IAIP	NR007/13
15	120	Dirección General de Empleo, adscrita a la Secretaría de Estado en los Despachos de	NR003/14
		Trabajo y Seguridad Social – “CON CHAMBA VIVIS MEJOR”	
16	121	Código Identificador de Red de la Portabilidad Numérica, CIRPN	NR018/13
17	122	Código Identificador de Red de la Portabilidad Numérica, CIRPN	NR018/13
18	123	Código Identificador de Red de la Portabilidad Numérica, CIRPN	NR018/13
19	124	Código Identificador de Red de la Portabilidad Numérica, CIRPN	NR018/13
20	125	Código Identificador de Red de la Portabilidad Numérica, CIRPN	NR018/13
21	126	Código Identificador de Red de la Portabilidad Numérica, CIRPN	NR018/13
22	127	Código Identificador de Red de la Portabilidad Numérica, CIRPN	NR018/13
23	128	Código Identificador de Red de la Portabilidad Numérica, CIRPN	NR018/13
24	129	Código Identificador de Red de la Portabilidad Numérica, CIRPN	NR018/13
25	130	Secretaría de Estado en el Despacho de la Presidencia	NR032/14
26	131	Asociación Para Una Sociedad Más Justa Capítulo Nacional de Transparencia Internacional	NR001/14
27	133	Dirección Ejecutiva de Ingresos, adscrita a la Secretaría de Finanzas	NR002/14
28	134	Comisión Nacional de Bancos y Seguros, CNBS.	NR008/14
29	135	Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados, SANAA	NR011/14
30	136	Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social (Crédito Solidario)	NR006/15
31	137	Fideicomiso del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FITT)	NR009/15
32	138	Fuerzas Armadas de Honduras (FFAA)	NR010/16

33	139	Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP)	NR 005/20
34	143	Dirección Nacional de Investigación e Inteligencia (D.N.I.I.)	NR006/16
35	150	Asociación Hondureña del Teléfono de La Esperanza (AHOTES)	NR012/17
36	167	Aldeas Infantiles SOS Honduras	NR018/14
37	177	Tasa de Seguridad Poblacional	NR001/17
38	180	HONDUTEL Servicios por Operadoras y de Atención al Cliente, específicamente Atención al Público (Acceso Plataforma de Prepago Larga Distancia Internacional)	NR035/05 / AS691/05
39	181	HONDUTEL Servicios por Operadoras y de Atención al Cliente, específicamente Atención al Público (Call Centers de Operadores / Sub-Operadores)	NR035/05
40	182	HONDUTEL Servicios por Operadoras y de Atención al Cliente, específicamente Atención al Público (Call Centers de Operadores / Sub-Operadores)	NR035/05
41	183	OPERADORES / SUB-OPERADORES Servicios por Operadoras y de Atención al Cliente, específicamente Atención al Público (Call Centers de Operadores / Sub-Operadores)	NR035/05
42	185	Presentación ante CONATEL de Denuncias y Reclamos de Usuarios	NR035/05
43	190	Servicios por Operadoras y de Atención al Cliente (no especifica la funcionalidad) (Call Centers de Operadores / Sub-Operadores)	NR035/05
44	191	HONDUTEL Servicios por Operadoras y de Atención al Cliente (específicamente para "Acceso Operadora de Larga Distancia Nacional")	NR035/05
45	192	HONDUTEL Servicios por Operadoras y de Atención al Cliente (específicamente para "Información Directorio Telefónico")	NR035/05 / AS002/05
46	193	Circuito Oficial	NR035/05
47	194	HONDUTEL Servicios por Operadoras y de Atención al Cliente (específicamente para "Atención Reporte de Averías")	NR035/05 / AS002/05
48	196	HONDUTEL NUMERACION ESPECIAL: B.1) Servicios especiales de uso general Facilidades Especiales: (Hora y Tiempo (Reloj) funcionalidad Información General de Servicios) Servicios Automático	20110726PI11 y 20120418VA17 (Pendiente de confirmar la Resolución Aprobatoria NRxxx/yy y su publicación en La Gaceta)
49	197	HONDUTEL Servicios por Operadoras y de Atención al Cliente (específicamente para "Acceso Operadora Larga Distancia Internacional")	NR035/05
50	911	Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias, dependiente jerárquicamente del Consejo Nacional de Defensa y Seguridad Sistema Nacional de Emergencias. NUEVE, UNO, UNO	NR006/12 / NR003/13 / NR012/16
51	1500	PROCESOS ADMINISTRATIVOS tales como: PROCESO DE GENERACIÓN DE CIP y PROCESO DE CANCELACIÓN DE SOLICITUD DE PORTACIÓN EN CURSO	NR006/14

Sin embargo, un alto porcentaje de códigos siguen sin estar activos o están fuera de operación; y en algunos casos, fueron reasignados, como parte de un bloque de numeración con diferentes funciones a las que corresponde a los Servicios de Emergencia y de Servicio Social; por consiguiente, al considerar la demanda existente de Códigos, pero esta vez, para que efectivamente puedan ser activados como parte de los Servicios de Emergencia y Servicio Social, esta Comisión considera oportuno realizar la correspondiente modificación y/o actualización a la Resolución Normativa NR035/05, dado que después de haber transcurrido más de 17 años, desde su última revisión y consideración con la Resolución NR012/16 publicada en el Diario Oficial La Gaceta; es imperativo satisfacer las necesidades de la población en general, que demanda diariamente este tipo de Servicio Emergencia y Servicio Social gratuito para interponer sus reclamos, denuncias para que sean atendidas y escuchar sus demandas u otras peticiones similares, y que pueden efectuarse por medio de las comunicaciones que pueden realizar por medio o a través de terminales de telefonía fijas y/o móviles, contratadas a los Operadores que prestan los Servicios Finales Básicos. Asimismo, cuando la infraestructura y plataforma tecnológica sobre la cual se soporte el Centro de Recepción de Llamadas lo permita, el Código de Numeración Corta autorizado podrá ser accedido mediante comunicaciones de voz, datos o medios audiovisuales por la vía del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas u otro servicio de telecomunicaciones de carácter público o privado.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a las motivaciones ya expuestas y los preceptos legales invocados, esta Comisión determina que lo procedente es actualizar el marco regulatorio aplicable a los Códigos de Numeración corta de tres (3) dígitos, cuatro (4) dígitos y otros similares en funciones, así como: el reordenamiento de las asignaciones y el procedimiento de asignación de estos códigos.

CONSIDERANDO:

Que el presente Proyecto de Resolución fue sometido al proceso de Consulta Pública en el periodo comprendido del trece (13) al quince (15) de diciembre del año dos mil veintidós (2022), en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06, emitida por CONATEL el quince (15) de marzo de

dos mil seis (2006) y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha veintitrés (23) de marzo de dos mil seis (2006); y habiendo culminado esta fase, CONATEL por este Acto Administrativo establece que es procedente aprobar la presente Resolución Normativa, la cual por ser de carácter general, debe ser publicada en el Diario Oficial La Gaceta, en virtud de lo dispuesto en el artículo 120 de la Ley General de Administración Pública, los Artículos 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo; en consonancia con el Artículo 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y Artículo 72 de su Reglamento General.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en uso de sus facultades y en aplicación de los Artículos: 321 y 323 de la Constitución de la República; 1, 2, 6, 7, 8, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; Artículos 32, 33, 72, 83 y 84 de la Ley de Procedimientos Administrativo; Artículos 1, 13, 14, 20 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; Artículos 1, 72, 73, 74, 75, 78, 79, 79A y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; la Resolución NR035/05 de fecha veintitrés de noviembre de dos mil cinco y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha diecisiete de diciembre del mismo año y sus modificaciones.

RESUELVE:

PRIMERO: Reformar por actualización regulatoria el Plan Nacional de Numeración (PNN), relacionado con la asignación de Códigos de Numeración Corta de: tres (3) dígitos con estructura IXY, de cuatro (4) dígitos e incluir otros códigos de numeración corta con similares funciones, que se autorizaron con la puesta en vigencia de la Resolución NR035/05.

SEGUNDO: Establecer que la asignación y utilización de los Códigos de Numeración Corta, de: tres (3) dígitos del tipo IXY, cuatro (4) dígitos y otros códigos con funciones similares, se realizará considerando la función y los servicios a ser prestados, de acuerdo a lo siguiente:

No.	Clase de Servicio	Rango de Numeración
1.	Códigos para Servicios de Emergencia y de Servicio Social	Del 100 al 120 y del 130 al 179
2.	Códigos Identificadores de Red de la Portabilidad Numérica (CIRPN) para los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil	Del 121 al 129
3.	Códigos para la prestación de Servicios por Operadora y Servicios de Atención al Cliente	Del 180 al 197
4.	Acceso Plataforma Prepago Internacional	180
5.	Acceso Plataforma Prepago Nacional	181
6.	Acceso Operadora Cobro Revertido Nacional	182
7.	Atención al Público (Call Centers de Operadores / Sub-Operadores)	183
8.	Presentación ante CONATEL de Denuncias y Reclamos de Usuarios	185
9.	Acceso Operadora de Larga Distancia Nacional	191
10.	Información, Directorio Telefónico	192
11.	Acceso Operadora Circuito Oficial	193
12.	Atención Reporte de Averías	194
13.	Facilidades Especiales	196

v	12. Acceso Operadora Larga Distancia Internacional	197
d.	Código Acceso Directo a los Estados Unidos de América:	8000 + 190 (HONDUTEL)
e.	Código para el Sistema Nacional de Emergencias, NUEVE, UNO, UNO (911)	911
o.	Código para el PROCESO DE GENERACIÓN DE CIP y el PROCESO DE CANCELACIÓN DE SOLICITUD DE PORTACIÓN EN CURSO	1500

ación**1. Códigos para Servicios de Emergencia y de Servicio Social:**

Los códigos para Servicios de Emergencia y de Servicio Social serán asignados a Instituciones Públicas u Organismos sin fines de lucro, y como su identificación lo indica, para que presten asistencia en situaciones de emergencia o servicios sociales a la comunidad en general, bajo la premisa o condición de que las instituciones que demanden su asignación, deberán sustentar y acreditar en su solicitud ante CONATEL, todas las justificaciones pertinentes a efecto que sean consideradas por parte de este Ente Regulador de las Telecomunicaciones, y estimar favorable la autorización del código de Numeración Corta; todo documento, argumentaciones, activación y operaciones serán validadas por parte de CONATEL.

Los Códigos para Servicios de Emergencia y Servicio Social deberán ser obligatoriamente habilitados en las redes de los siguientes Prestadores de Servicios:

- Los Operadores y Comercializadores del Tipo Sub-Operador del Servicio de Telefonía y del Servicio de Teléfonos Públicos (si los hubiera);
- Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular y
- Los Operadores del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

Estos códigos deberán estar habilitados y disponibles para su marcación por parte del público y su enrutamiento al centro de recepción de llamadas de manera general las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de acuerdo a las asistencias brindadas por parte de las instituciones a las cuales se les ha asignado. Para la atención de llamadas, la institución responsable de prestar el servicio de emergencia o servicio social habilitarán líneas telefónicas necesarias en los Centros de Recepción de Llamadas según el volumen de tráfico proyectado o esperado.

Los Operadores y Prestadores de Servicios antes descritos están en la obligación de enrutar las comunicaciones al Centro de Recepción de Llamadas más cercano, que indique la institución u organismo beneficiado en función de la ubicación del Equipo Terminal desde los cuales se originan dichas comunicaciones.

CONATEL asignará códigos únicos para el acceso a los Servicios de Emergencia y Servicio Social para que puedan ser llamados desde cualquier Equipo Terminal que se encuentre ubicado dentro del Territorio Nacional, y esté conectado a las Redes de Telecomunicaciones de los Operadores o Prestadores de Servicios antes mencionados.

2. Códigos Identificadores de Red de la Portabilidad Numérica (CIRPN) para los Operadores del Servicio**de Telefonía Móvil:**

Códigos que permiten identificar a las redes de los Proveedores de Servicios de Telefonía Móvil para fines de la Portabilidad Numérica. Estos códigos fueron asignados y/o autorizados por la CONATEL mediante la Resolución Normativa NR018/13 y sujeto a cualquier reforma que CONATEL estime conveniente.

3. Códigos para la Prestación de Servicios por Operadora y Servicios de Atención al Cliente:

Códigos del Tipo IXY que a criterio de cada Operador/Sub-Operador podrán ser o no utilizados para la prestación de:

- Servicios por Operadora como ser: Larga Distancia por Operadora, Cobro Revertido por Operadora, entre otros; y,
- Servicios de Atención al Cliente, tales como: Acceso a plataformas de Prepago, Atención de reportes de averías, Atención de reclamos por facturación, información Telefónica, Informaciones sobre tarifas, entre otros.

Estos códigos serán utilizados para que los Usuarios de un Operador o Sub-Operador puedan acceder a los Servicios por Operadora y de Atención al Cliente prestados por este último en su misma red. Por lo que dichos códigos serán de uso compartido entre Operadores y Sub-Operadores; los cuales se asignarán en función del servicio a ser prestado, reutilizándolos para servicios equivalentes, con el objetivo de estandarizar su uso y facilitar de esta forma el acceso a estos servicios por parte de los Usuarios en general."

4. Código Acceso Directo a los Estados Unidos de América: 8000 + 190 (HONDUTEL); es una de tres (3) medidas transitorias, indicadas en el inciso b), Resolutivo Décimo Primero, de la Resolución NR035/05, a cumplirse por parte de HONDUTEL.**5. Código para el Sistema Nacional de Emergencias, NUEVE, UNO, UNO (911):**

El SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS, NUEVE, UNO, UNO (911), es ejercido y/o administrado por la Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias, dependiente jerárquicamente del Consejo Nacional de Defensa y Seguridad, a efecto que a través de los Centros de Recepción de Llamadas determinados en la LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS, existan suficientes líneas telefónicas habilitadas para recibir y atender a nivel nacional solicitudes de atención de emergencias y denuncias, de manera de poder brindar respuestas inmediata de auxilio que entren dentro de su competencia, con el seguimiento oportuno y adecuado. Este código fue asignado y/o autorizado por la CONATEL mediante la Resolución NR012/16.

6. Código para los Procesos Administrativos tales como: Proceso de Generación de CIP y Proceso de Cancelación de Solicitud de Portación en Curso: 1500

Este Código de Numeración Corta de longitud de cuatro (4) dígitos se utiliza en los Procesos Administrativos tales como: Proceso de Generación de CIP y Proceso de Cancelación de Solicitud de Portación. Este código fue asignado y/o autorizado por la CONATEL mediante la Resolución NR006/14.

TERCERO: Establecer que la asignación de nuevos Códigos de Numeración Corta del Tipo 1XY para los Servicios de Emergencia y de Servicio Social, se deberá realizar mediante una Solicitud de Parte, presentada por escrito, por medio del Representante Legal o Apoderado Legal de la Institución pública u Organismo, acompañado por los requisitos que deben cumplir los solicitantes para la obtención del Código de Numeración Corta, además de los establecidos en el marco regulatorio vigente en materia de telecomunicaciones, los cuales estarán indicados y disponibles en la página web de CONATEL.

A la solicitud presentada ante la CONATEL, por la Institución pública u Organismo interesado, relacionada con la asignación de un Código de Numeración Corta del Tipo 1XY y habiendo cumplido los requisitos establecidos, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL, emitirá una Resolución, donde establecerá el Código de Numeración Corta asignado y que servirá como soporte para que los Operadores del Servicio de Telefonía Fija, Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Comercializadores Tipo Sub-Operadores implementen esta funcionalidad en sus redes o plataformas.

CUARTO: Disponer que, todas las Instituciones públicas y/u Organismos que tengan asignado y habiliten plena y funcionalmente el acceso de llamadas telefónicas hacia el código de numeración corta, que se le haya autorizado, deberán respetar y tener presente las siguientes condiciones:

1. Las Instituciones públicas y/u Organismos quedan obligadas a gestionar y acordar por su cuenta en la coordinación con los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y Comercializadores de Tipo Sub-Operador de su conveniencia, para alcanzar a la población objetivo, con miras en cuanto a la atención y provisión de los servicios a través de la habilitación del Centro de Recepción de Llamadas, conforme con la ubicación previamente detallada, a lo descrito y detallado en la Forma Técnica de CONATEL. Así como el o los números pilotos que estarán asociadas para el enrutamiento de las llamadas telefónicas con destino al Código de Numeración Corta que sea autorizado, por parte de CONATEL, en el caso de resultar favorable la solicitud presentada.

2. Dado lo anterior, las Instituciones públicas y/u Organismos tendrán la obligación de comunicar a todos los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y Comercializadores de Tipo Sub-Operador, el o los números telefónicos de ocho (8) dígitos piloto de su Centro de Recepción de Llamadas para el enrutamiento de las llamadas realizadas con destino al Código de Numeración Corta que se asigne y autorice.

Asimismo, cuando la infraestructura y plataforma tecnológica sobre la cual se soporte el Centro de Recepción de Llamadas lo permita, el Código de Numeración Corta autorizado podrá ser accedido mediante comunicaciones de voz; si el Centro de Recepción de Llamadas posee capacidades técnicas para comunicaciones de datos o medios audiovisuales por Internet u otro servicio de telecomunicaciones de carácter público o privado, para lo cual CONATEL emitirá la regulación que corresponda para los Operadores que prestarán este tipo de comunicaciones a determinado Código de Numeración Corta.

3. El Código de Numeración Corta autorizado, deberá estar disponible y activado en el o los Centros de Recepción de Llamadas de la Institución y/u Organismo que instale, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, todos los días del año, recibiendo llamadas gratuitas o sin cobro revertido. A este efecto, las Instituciones y/u Organismos en el establecimiento y completación de todas las llamadas telefónicas que sean originadas desde cualquier equipo terminal activado en el territorio nacional o de manera geográfica con la marcación y terminación hacia el Código de Numeración Corta autorizado, no estará o será sujeto de la aplicación de cargo alguno, esto incluyendo cargos de acceso por servicios de interconexión o cargos relativos al intercambio de tráfico y/o volumen de información, según corresponda.
4. Para interés de la población y los efectos buscados, las Instituciones y/u Organismos serán responsables del buen uso del código atribuido y quedan obligadas a desarrollar campañas publicitarias en los medios de comunicación más influyentes a nivel nacional y que les resulte conveniente, como ser, entre otros: diarios impresos, radio, televisión, redes sociales y cualquier medio digital; para, informar sobre el propósito, utilización y habilitación del Código de Numeración Corta que le ha sido autorizado; e instruir a los usuarios

sobre su uso y recursos a los cuales se podrá acceder, así para advertir en cuanto a las prohibiciones sobre el mal uso o uso indebido de este código cuando lo manifestando resulta ser una falsa denuncia, reclamo, solicitud y/o quejas; y demostrar que el Código de Numeración Corta ya está en operaciones, para lo cual deberá notificar a CONATEL el inicio efectivo de operaciones y presentar copias y evidencias de las referidas campañas publicitarias.

5. En los casos de denuncias acerca de que el Código de Numeración Corta autorizado estuviese siendo objeto de un uso indebido, ya sea por parte de los Usuarios o por la misma Institución u Organismo, tales hechos serán calificados como infracción administrativa de acuerdo al marco jurídico vigente y por tanto, quedará sujeto al proceso sancionatorio correspondiente.
6. El Código de Numeración Corta con longitud de tres (3) dígitos con la estructura IXY autorizado a determinada Institución y/u Organismo, deberá ser puesto en operaciones en un término de tiempo máximo de tres (3) meses, contados desde la vigencia de la Resolución mediante la cual le haya sido asignado el referido Código de Numeración Corta, para lo cual deberá notificarlo por escrito a la CONATEL, caso contrario será recuperado por este Ente Regulador, sin más trámite que la notificación del acto.
7. La vigencia de la autorización del Código de Numeración Corta con longitud de tres (3) dígitos, con la estructura IXY, autorizado a determinada Institución y/u Organismo, será de cuatro (4) años, siempre y cuando se compruebe que el Código de Numeración Corta, inició operaciones en el tiempo indicado en el numeral anterior, y ha estado en operaciones de forma continua, sea mediante llamadas telefónicas periódicas, realizadas por el personal del Órgano Técnico Competente, o las denuncias que se reciban en CONATEL, por parte de los Operadores/Sub-operadores o de parte del público en general, respecto a que determinado Código de Numeración Corta no está operando o que nunca inició operaciones.
8. La renovación de la autorización del Código de Numeración Corta con longitud de tres (3) dígitos, con la estructura IXY, autorizado a determinada Institución y/u Organismo, deberá realizarse, con dos (2) meses de anticipación a la conclusión de la vigencia, para lo cual se deberá cumplir y presentar los Requisitos que se establezcan para ese efecto, en el sitio web de este Ente

Regulador. Dicha renovación deberá ser presentada a los operadores.

9. En el caso de que algún Centro de Recepción de Llamadas de una Institución pública y/u Organismo se encuentre fuera de servicio, presente fallas o no logre la completación de llamadas; es responsabilidad de éstos notificar a CONATEL y a los operadores de Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y Comercializadores de Tipo Sub-Operador, indicar cuanto es el tiempo de restablecimiento del Centro de Recepción de Llamadas para atender a los usuarios. Asimismo, deben notificar a CONATEL con veinte (20) días hábiles de anticipación, cuando requieran realizar cambio en su número piloto del Centro de Recepción de Llamadas.

QUINTO:

Disponer para los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y Comercializadores de Tipo Sub-Operador, referente a la habilitación plena y funcional de los Código de Numeración Corta del tipo IXY, que se haya autorizado a determinada Institución u Organismo, respetar y tener presente las condiciones y obligaciones siguientes:

- 1) Una vez recibida la solicitud por parte de la Institución u Organismo, sobre la provisión de el o los números pilotos de ocho (8) dígitos, que estará asociado para el enrutamiento de las llamadas telefónicas con destino al Centro de Recepción de Llamadas del Código de Numeración Corta autorizado, el Operador o Comercializador Tipo Sub-Operador en cuestión tendrá un tiempo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción de la comunicación, para que proceda a responder y a provisionar a la Institución u Organismo interesado, sobre determinado número de líneas telefónicas.
- 2) Recibida la comunicación por parte de la Institución y/u Organismo, sobre la habilitación plena del funcionamiento del Centro de Recepción de Llamadas, ya provisto con el o los números pilotos al Código de Numeración Corta autorizado, en el Centro de Recepción de Llamadas, con ubicación previamente indicada, los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y Comercializadores de Tipo

Sub-Operador, tendrán un tiempo de diez (10) días hábiles; en el caso de tener más de un número piloto tendrán un tiempo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la recepción de la comunicación para que procedan a realizar todas las actividades administrativas y técnicas, de manera que las llamadas originadas en la red de cada Operador y/o Sub-Operador o recibidas desde redes interconectadas hacia el Código de Numeración Corta autorizado, sean encaminadas hacia las correspondientes líneas telefónicas asociadas y habilitadas en el Centro de Recepción de Llamadas de la Institución y/u Organismo que haya realizado la gestión y permitir que otros Operadores o Sub-Operadores accedan a ese destino a través de la Interconexión.

- 3) Una vez cumplido con lo dispuesto en el numeral anterior, cada Operador y/o Sub-Operador deberá notificar por escrito a la Institución y/u Organismo, sobre la activación y habilitación plena y funcional dentro de su red sobre el acceso y enrutamiento de las llamadas telefónicas hacia el Código de Numeración Corta autorizado.
- 4) Lo anterior no es limitante para que más de un Operador o Sub-Operador pueda además prestar el Servicio de Telefonía Fija y Móvil en el Centro de Recepción de Llamada de la Institución y/u Organismo sin que dichas líneas telefónicas estén asociadas al Código de Numeración Corta autorizado.
- 5) Los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y Comercializadores de Tipo Sub-Operador deberán solicitar a sus proveedores que para los nuevos lotes de SIMs, respecto a la leyenda inicial, como ser, el nombre de la institución u organismo al cual se le haya asignado el código de numeración corta, se exploren procedimientos que permitan remotamente la eliminación de las leyendas de asignaciones previas para Instituciones u Organismos, en las SIM's actualmente activas en la red. Lo anterior, por razón que, en el transcurso del tiempo, hay Instituciones y/u Organismos que tenían autorizado determinado Código de Numeración Corta, han cambiado de nombre, y no de asignación de Código de Numeración Corta, por lo que estas modificaciones de leyenda ha resultado difícil de eliminar o modificar en la plataforma de la mayoría de los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Servicio de Comunicaciones Personales

(PCS) y Comercializadores de Tipo Sub-Operador.

- 6) Disponer para los Operadores del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Teléfonos Públicos, Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y Comercializadores de Tipo Sub-Operador, que el incumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución Normativa será según lo establecido en Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General.

SEXTO:

Establecer que el acceso por parte de la población, es gratuito, de manera voluntaria y sin restricción y obligatorio a los Servicios de Emergencia y de Servicio Social, desde todo Equipo Terminal conectado a las redes de los Servicios de Telefonía, Teléfonos Públicos, Telefonía Móvil Celular y Comunicaciones Personales (PCS), disposición que debe ser cumplida, aún bajo las siguientes situaciones, cuando:

1. El Usuario es de prepago y el origen de las llamadas es desde su Equipo Terminal, se encuentra limitada porque su cuenta de prepago no tiene saldo disponible o su saldo disponible resulta insuficiente;
2. El Usuario es de postpago y la originación de llamadas desde su Equipo Terminal se encuentra limitada porque su cuenta está en mora;
3. Se trata de un Teléfono Público, debiendo el Operador a cargo del mismo, permitir que se generen desde el, las llamadas a los Servicios de Emergencia y de Servicio Social, sin exigir ni introducir un medio de pago para activar dicha llamada desde este Terminal;

SEPTIMO:

Establecer que, a efectos de determinar la tasa correspondiente al pago por el uso, reserva y de Numeración de los códigos del tipo IXY y demás dispuestos en la presente Resolución, se aplicará lo siguiente:

- i. La asignación y uso de los códigos para Servicios de Emergencia y Servicio Social, no estará sujeta a pago por Derecho de Numeración por parte de los Operadores/ Sub-Operadores.
- ii. La asignación y uso de los códigos para los Servicios por Operadora y de Atención al Cliente, no estará sujeta a pago por Derecho de Numeración por parte de los Operadores/Sub-Operadores.

OCTAVO:

Establecer las medidas transitorias siguientes para las Instituciones y/u Organismos a los cuales se les haya autorizado mediante Resolución Normativa un Código de Numeración Corta, del tipo IXY, para el Servicio de Emergencia y

Servicio Social y los Servicios por Operadora y Servicios de Atención al Cliente, desde la puesta en vigencia la Resolución Normativa NR035/05, hasta las que se hayan emitido a la fecha, y que tengan operativos o no el Código de Numeración Corta que les fue autorizado:

1. Una vez vigente la presente Resolución, la Institución y/u Organismo tendrá un plazo de tiempo máximo de tres (3) meses, para que proceda a confirmar o manifestar su interés de continuar con la operación del Código de Numeración Corta, del tipo IXY, que le haya sido autorizado, para el Servicio de Emergencia y Servicio Social y los Servicios por Operadora y Servicios de Atención al Cliente, según sea su caso, mediante nota escrita ante la CONATEL, acompañado por los requisitos que deben cumplir los solicitantes para la obtención del Código de Numeración Corta, además de los establecidos en el marco regulatorio vigente en materia de telecomunicaciones, los cuales estarán indicados y disponibles en la página web de CONATEL.
2. Concluido el plazo de tiempo máximo de tres (3) meses, antes descrito, y si las Instituciones y/u Organismos no presentan en tiempo y forma el escrito de confirmación o manifestación de continuar operando el Código de Numeración Corta que se le había autorizado mediante Resolución Normativa, entonces, se consideraran una de las opciones siguiente:
 - La Institución y/u Organismo no desea operar o continuar operando el servicio en cuestión, por lo que CONATEL emitirá y notificará sin más trámite la recuperación del referido Código de Numeración Corta. Asimismo, CONATEL notificará a los operadores y suboperadores de telecomunicaciones, la desconexión temporal de este código, hasta una nueva asignación.
 - La Institución y/u Organismo que manifieste extemporáneamente por escrito, continuar operando el servicio en cuestión, entonces, debe presentar ante la CONATEL, una nueva Solicitud, para lo cual deberá presentar los Requisitos indicados en el Resolutivo TERCERO.
3. La vigencia de la Asignación del Código de Numeración Corta con longitud de tres (3) dígitos, con la estructura IXY, autorizado a determinada Institución y/u Organismo, será de cuatro (4) años, bajo las mismas condiciones indicadas en el Resuelve CUARTO, numeral 7.

NOVENO: Establecer que CONATEL podrá realizar modificaciones a los códigos del tipo IXY asignados, ya sea para:

- a. Armonizar las asignaciones de los recursos

de numeración con el Plan Nacional de Numeración (PNN),

- b. Cuando en bien del desarrollo de las telecomunicaciones deban realizarse modificaciones a dicho PNN, para garantizar la disponibilidad de recursos de numeración.
- c. Optimizar la utilización de la numeración asignada; para lo cual, se otorgará un plazo de tiempo acorde con la magnitud de la modificación ordenada.

Las Instituciones u Organismos asignatarios de códigos de numeración corta, así como los Operadores y Sub-Operadores involucrados en las modificaciones dispuestas por CONATEL, deberán absorber sus propios costos de adecuación de sistemas, equipos y redes producto de dichos cambios.

DÉCIMO:

Establecer que los códigos de numeración utilizados por parte de los Operadores o Sub-Operadores para el acceso a los Servicios Suplementarios o Verticales, Servicios 900 (Servicios de Consulta 900), Servicios 800 Doméstico (servicio de cobro revertido automático a nivel nacional - Toll Free), Servicios de Información (Servicio de Acceso a Contenidos de Información) y otros Servicios Especiales cuya prestación esté sujeta al pago de una Tarifa, y a las siguientes condiciones:

1. Servicios Suplementarios o Verticales

Para el acceso a un determinado Servicio Suplementario o Vertical se deberán utilizar prefijos asterisco (*). La estructura del código de numeración de acceso para estos servicios será la siguiente:

DIGITO	DIGITO	DIGITO	DIGITO
1	2	3	n
*	A	b	z

Donde los dígitos "a", "b", ..., y "z", corresponden al código de dos (2) o más dígitos con la estructura abc...z, dispuesta por el Operador o Sub-Operador para el acceso al determinado Servicio Suplementario o Vertical.

Los códigos de numeración para acceso a los Servicios Suplementarios o Verticales serán utilizados únicamente como códigos de numeración intra-red; es decir, únicamente servirán para el acceso de los propios Usuarios del Operador o Sub-Operador conectados a su Red de Telecomunicaciones, y su utilización no estará sujeta al pago por Derecho de Numeración.

El uso y operación de los códigos de numeración para acceso a los Servicios Suplementarios o Verticales estará sujeto a las disposiciones que oportunamente CONATEL emita al efecto.

2. Servicios 900

La estructura de los códigos de numeración para el acceso a Servicios 900 o Servicios de Consulta 900 (servicios de consulta a nivel nacional con recargo al Usuario originante) será la siguiente:

DIGITO 1	DIGITO 2	DIGITO 3	DIGITO 4	DIGITO 5	DIGITO 6	DIGITO 7	DIGITO 8	DIGITO 9	DIGITO 10	DIGITO n
9	0	0	X	Y	Z	a	b	c	d	z

Donde "XYZabcd...z" corresponde al número de ocho o más dígitos asignados por el Operador o Sub-Operador para el acceso al determinado Servicio 900. En la asignación de los números "XYZabcd...z" cada Operador o Sub-Operador utilizará únicamente los números telefónicos comprendidos dentro de los rangos de numeración de ocho (8) o más dígitos que CONATEL le haya asignado, sin requerir autorización previa.

Los códigos de numeración para el acceso a los Servicios 900 serán utilizados como códigos de numeración de acceso universal para todos los Usuarios; es decir, cualquier Usuario de post-pago conectado a la RTPC podrá tener acceso (ya sea a través de la propia Red de Telecomunicaciones del Operador o Sub-Operador o a través de la Interconexión) a los distintos Servicios 900 habilitados en la RTPC. Para estos efectos, los Operadores y Sub-operadores deberán establecer los acuerdos correspondientes para el acceso a través de la Interconexión a los distintos Servicios 900 habilitados en la RTPC.

La utilización de los códigos de numeración para el acceso a los Servicios 900 no estará sujeta al pago por Derecho de Numeración.

3. Servicios 800

La estructura de los códigos de numeración para el acceso a Servicios 800 o Servicios 800 Doméstico (servicio de cobro revertido automático a nivel nacional con recargo al Usuario llamado - Toll Free) será la siguiente:

DIGITO 1	DIGITO 2	DIGITO 3	DIGITO 4	DIGITO 5	DIGITO 6	DIGITO 7	DIGITO 8	DIGITO 9	DIGITO 10	DIGITO n
8	0	0	X	Y	Z	a	b	c	d	z

Donde "XYZabcd...z" corresponde al número de ocho o más dígitos asignado por el Operador o Sub-Operador para el acceso al determinado Servicio 800. En la asignación de los números "XYZabcd...z" cada Operador o Sub-Operador utilizará únicamente los números telefónicos comprendidos dentro de los rangos de numeración de ocho (8) o más dígitos que CONATEL le haya asignado, sin requerir autorización previa.

Los códigos de numeración para el acceso a los Servicios 800 serán utilizados como códigos de numeración de acceso universal para todos los Usuarios; es decir, cualquier Usuario conectado a la RTPC podrá tener acceso (ya sea a través de la propia Red de Telecomunicaciones del Operador o Sub-Operador o a través de la Interconexión) a los distintos Servicios 800 habilitados en la RTPC. Para estos efectos y dentro del marco regulatorio ya dispuesto, los Operadores y Sub-operadores deberán establecer los acuerdos correspondientes para el acceso a través de la Interconexión a los distintos Servicios 800 habilitados en la RTPC.

La utilización de los códigos de numeración para el acceso a los Servicios 800 no estará sujeta al pago por Derecho de Numeración.

4. Servicios de Información y otros Servicios Especiales

Para el acceso a un determinado Proveedor de Contenidos de Información o a un Servicio Especial (distinto a los ya tratados por la presente Resolución) cuya prestación esté sujeta al pago de una Tarifa por parte del Usuario, se deberán utilizar códigos de numeración para el acceso a Servicios 900 o prefijos asterisco (*).

De utilizarse códigos de numeración para el acceso a Servicios 900 se estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 2 del presente Resolutivo.

De utilizarse prefijos asterisco (*), la estructura del código de numeración de acceso para estos servicios será de

libre determinación por parte de los Operadores o Sub-Operadores, respetándose que en todo caso se antepondrá el símbolo asterisco (*) a la secuencia de dígitos (de libre longitud) que el Operador o Sub-Operador determine para el acceso a un específico Proveedor de Contenidos de Información o Servicio Especial. En cuyo caso, dichos códigos de numeración serán utilizados únicamente como códigos de numeración intra-red; es decir, únicamente servirán para el acceso de los Usuarios del Operador o Sub-Operador conectados a su Red de Telecomunicaciones, y su utilización no estará sujeta al pago por Derecho de Numeración, pero si a las disposiciones que oportunamente CONATEL pueda emitir al efecto de su operación.

DÉCIMO

PRIMERO: Establecer que se deroga totalmente la Resolución Normativa NR035/05 y cualquier otra disposición que se oponga a la aplicación de la presente Resolución.

DÉCIMO

SEGUNDO: 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 siguiente al de su publicación.

LIC. LORENZO SAUCEDA CALIX
COMISIONADO PRESIDENTE
CONATEL

ABG. EPRIL HERNÁNDEZ PALMER
SECRETARIA GENERAL
CONATEL

24 D. 2022

