



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS

COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES
CONATEL

COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES
CONATEL



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS

CONSTANCIA INSCRIPCIÓN DE CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

No. 06/2016

LA COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL), HACE
CONSTAR QUE: en cumplimiento a lo establecido en la Resolución NR 011/15 emitida por esta
Comisión en fecha veintuno de septiembre de dos mil quince, SERVICIOS DE ASISTENCIAS S.A
DE C.V., ubicada en la Colonia Alameda, avenida Ramón Villeda Morales, casa 1017, ciudad de
Tegucigalpa M.D.C., ha sido inscrita bajo el No. 06/2016, en el Libro de Control que al efecto lleva
esta Institución en su condición de CALL CENTER.

CONDICIONES REGULATORIAS DE OPERACIÓN: La operación del Centro de Atención de
Llamadas (Call Center) corresponderá inicialmente a la atención de llamadas telefónicas nacionales y
comunicaciones internacionales y se cursarán conforme lo establecido en la Resolución NR011/15,
acorde a lo siguiente:

1. Las llamadas nacionales e internacionales efectuadas hacia/desde el Centro de Atención de Llamadas
(Call Center) de la Sociedad Mercantil SERVICIOS DE ASISTENCIAS S.A DE C.V. deberán
soportarse en redes o infraestructura de telecomunicaciones de los Servicios Finales y/o Servicios
Portadores de Operadores debidamente autorizados en Honduras, o en este caso soportado sobre el
Servicio de Internet.

2. Los terminales telefónicos del Centro de Atención de Llamadas (Call Center) deben estar
debidamente identificados, los que forman parte de la red telefónica de la Sociedad Mercantil
SERVICIOS DE ASISTENCIAS S.A DE C.V., para asuntos meramente administrativos del Call
Center prestado por cualquier proveedor del Servicio de Telefonía, y los terminales telefónicos que no
utilizan numeración del Plan Nacional de Numeración por ser exclusivos para atender el tráfico
entrante y saliente por la vía de internet, (comunicaciones internacionales propio del negocio del Call
Center).

3. En igual manera, el Centro de Atención de Llamadas de la Sociedad Mercantil SERVICIOS DE
ASISTENCIAS S.A DE C.V., debe llevar los reportes y estadísticas en forma independiente: a) de las
comunicaciones cursadas vía Internet, en el caso que aplicase, así como b) de las llamadas originadas y
recibidas vía la infraestructura de red del proveedor del Servicio de Telefonía, en los casos que aplicase.

Homologación: La Sociedad mercantil SERVICIOS DE ASISTENCIAS S.A. DE C.V. (SAS),
deberá gestionar ante CONATEL la emisión del correspondiente Certificado de Homologación para
todo equipo o aparato que haya de conectarse a una Red de Telecomunicaciones; (Artículos 213 a 220
del RGLM). CONATEL acepta certificaciones de equipos emitidas por los Entes Reguladores
reconocidos.

Y para que sea colocada en un lugar visible en el local de prestación de servicio al público y presentada
cuando sea requerida por los Inspectores de CONATEL, se extiende la presente CONSTANCIA, en el
papel de seguridad establecido, en la ciudad de Comayagua, Municipio del Distrito Central, a los
treinta y un días del mes octubre de dieciséis Esta Constancia deberá ser renovada cada cinco
años, contados a partir de su fecha de emisión.

JAVIER DACCARETT
PRESIDENTE POR LEY

WILLY UBENER DIAZ E.
SECRETARIO GENERAL

Edificio CONATEL, 6 Ave. S.O. Colonia Modelo, Comayagua, M.D.C. Centro

Aquí se inscribe el Centro de Atención de Llamadas de la Sociedad Mercantil SERVICIOS DE ASISTENCIAS S.A DE C.V.

CODIGO: MIS-08-FO-55

VERSION: 1.0
FECHA: 10 de Noviembre 2015

RICARDO ALFONSO