

UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES
Exp. 2010/1/105.



URSEC
Unidad
Reguladora
de Servicios de
Comunicaciones

Montevideo, 17 de marzo de 2010.-

RESOLUCIÓN 129 ACTA 009

VISTO: Las presentes actuaciones tratan de la gestión promovida por Zonamérica S.A., explotador de Zona Franca de Montevideo, ante el Área de Zona Franca del Ministerio de Economía y Finanzas, para la aprobación de un contrato de Usuario Indirecto entre las empresas “Vipunen S.A.” y “Centro Internacional de Servicios y Asistencia S.A.” (CISA S.A.)

RESULTANDO: I) Que de acuerdo a lo previsto en dicho contrato, cláusula 5ª) “Actividades, el Usuario Indirecto” (CISA S.A.) podrá brindar desde zona franca a terceros países y al territorio nacional no franco, entre otras actividades, servicios relacionados con la tecnología, incluyendo la administración de un Centro Internacional de Llamadas.

II) Que, en lo que refiere a los servicios telefónicos e informáticos desde zona franca a territorio nacional no franco y viceversa, el mencionado contrato establece que el Usuario Indirecto deberá cumplir con lo dispuesto en los literales a) y c) del artículo 2º de la Ley Nº 15.921 de 17 de diciembre de 1987 en la redacción dada por el artículo 65º de la Ley Nº 17.292 de 25 de enero de 2001 y respetar los límites de llamadas entrantes y salientes con destino a territorio nacional que determina el artículo 3º del Decreto Nº 71/001 de 23 de febrero de 2001. Que a tales efectos el Usuario Indirecto presentará a la Dirección General de Comercio Área Zonas Francas, mensualmente, un detalle de las llamadas entrantes y salidas con destino al territorio nacional, acompañado de los correspondientes registros.

III) Que en atención a lo dispuesto por el artículo 11º del Decreto Nº 454/998 de 8 de julio de 1988, se dispuso por el Área de Zonas Francas del Ministerio de Economía y Finanzas, la remisión de los obrados a la URSEC.

IV) Que de acuerdo a lo expresado por la interesada, el centro internacional de llamadas a instalarse en Zona Franca Uruguay sería en la instancia exclusivamente para realizar o recibir llamadas desde Zona Franca terminadas y originadas en España, pero no descarta la posibilidad de en un futuro, de cursar llamadas al territorio nacional no franco.

V) Que por Resolución de URSEC Nº 159/008 de 17 de abril de 2008 se estableció las condiciones de prestación de servicios similares a los referidos en los presentes obrados en el marco de un Contrato de Usuario Indirecto entre la misma empresa CISA S.A. (Centro Internacional de Llamadas) y el Usuario Directo “Biotec Plaza S.A.” de la explotadora Zonamerica S.A.

VI) Que en el caso, se ha procedido a la firma de un nuevo contrato entre CISA S.A. y otro Usuario Directo Vipunen S.A., por cambio de local.

CONSIDERANDO: I) Que la Ley N° 15.291 citada, con las modificaciones dadas por la Ley N° 17.292 de 25 de enero de 2001, habilita a los usuarios de zonas francas a brindar determinados servicios telefónicos e informáticos desde zona franca a territorio nacional no franco, entre ellos Centro Internacional de llamadas (Internacional Call Centre) siempre que aquellos no tengan como único o principal destino el territorio nacional.

II) Que dicha actividad, de acuerdo lo establecido por la mencionada norma legal, deberá respetar los monopolios, exclusividades estatales y/o concesiones públicas.

III) Que para el caso de prestación del servicio en territorio nacional no franco, deberá notificarse previamente dicho extremo a URSEC, correspondiendo implantar un sistema de medición del tráfico de llamadas internacionales tanto entrantes como salientes desde zona franca al exterior y al territorio nacional no franco, cumpliendo lo dispuesto por el artículo 3° del Decreto N° 71/001 de 23 de febrero de 2001, el que establece que el número de llamadas entrantes y salientes de los servicios telefónicos brindados por los centros internacionales con destino al territorio nacional deberá ser inferior al 50% de las llamadas totales de los servicios telefónicos brindados por dichos centros.

IV) Que a estos efectos corresponderá adoptar el sistema de control de Declaración Jurada ya aprobado por Resolución de esta Unidad Reguladora en casos análogos, con carácter experimental y hasta tanto se determine un mejor sistema que se instalará para el control del tráfico, sistema cuya implementación operativa compete a la empresa que brindará el servicio en Zona Franca, que permita medir el tráfico de las llamadas internacionales, tanto entrante como saliente, en las actividades que realice, en el caso el Usuario Indirecto, desde Zona Franca a terceros países y al territorio nacional no franco.

V) Que el sistema de control consiste en la inspección de la URSEC con diagrama de vínculos y CDR de la central de Zonamérica S.A., sin los últimos números de identificación del abonado llamado por aspectos vinculados a la privacidad.

VI) Que para el caso de corresponder, Zonamérica S.A. deberá presentar declaración jurada conforme al formato que se anexa a la presente Resolución.

ATENCIÓN: A lo precedentemente expuesto, a lo dispuesto por las Leyes N° 15.291 de 17 de diciembre de 1987 con las modificaciones introducidas por la N° 17.292 de 25 de enero de 2001 y N° 17.296 de 21 de febrero de 2001; Decreto N° 454/988 de 8 de julio de 1988; a lo informado por las Asesoría Letrada y Telefonía de la Gerencia de Gestión y Fiscalización de esta Unidad Reguladora

**LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS
DE COMUNICACIONES
R E S U E L V E:**

1.-Establécese que la actividad prevista en el contrato de Usuario Indirecto suscrito entre las empresas “Vipunen S.A.” (Usuario Directo de Zonamérica S.A.) y “Centro Internacional de Servicios y Asistencia S.A.” (CISA S.A.) en su calidad de Usuario Indirecto, de acuerdo al cual esta última podrá brindar el servicio de Centro Internacional de Llamadas (Call Center) que deberán desarrollarse –de acuerdo al marco jurídico vigente- ajustándose a los siguiente parámetros:

- a) La actividad no podrá involucrar en el territorio nacional la prestación a terceros del servicio de telefonía fija o móvil nacional o internacional,
- b) Respecto al tráfico internacional, y para el caso que la prestación del servicio involucre, llamadas cuyo origen o terminación se verifique en territorio nacional no franco, deberá cursarse a través de un operador de Larga Distancia Internacional autorizado, comunicando dicho extremo a URSEC.
- c) Que de prestarse el servicio en territorio nacional no franco, el número de llamadas entrantes y salientes de los servicios telefónicos brindados con destino al territorio nacional por el Centro Internacional de Llamadas, deberá ser inferior al 50% de las llamada totales de los servicios telefónicos brindados por dicho centro.

2.-Establécese que para el caso de prestarse el servicio al territorio nacional no franco, deberá comunicarlo en forma previa a esta Unidad Reguladora, autorizándose el sistema de verificación y control de tráfico de llamadas internacionales, mediante presentación de información de acuerdo al formato establecido en el Anexo de la presente Resolución, hasta tanto esta Unidad Reguladora determine, si correspondiere, el que deberá instalarse, en forma definitiva, a fin del control dicho tráfico.

3.-Déjase sin efectos la Resolución de esta Unidad Reguladora, N° 159/08 de 17 de abril de 2008.

4.-Notifíquese a las partes, la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), Telefónica Móviles del Uruguay S.A. (Movistar) y Zonamérica S.A.

5.- Pase a Secretaría General a sus efectos.

6.- Remítanse los obrados al Área Zonas Francas –Dirección General de Comercio del Ministerio de Economía y Finanzas.

ANEXO: Formato para la declaración jurada del tráfico cursado por

usuarios (directos e indirectos) de Zonas Francas.

El formato de la información volcada en las declaraciones juradas de Usuarios de Zonas Francas, se debe suministrar como “Base de datos” en formato Access (*.mdb) con los siguientes campos, en ese orden y, respetando el nombre tal cual se expone:

- Fecha: fecha de la llamada, DD/MM/AA (Formato “Fecha”, donde DD día de 1 a 31, MM mes de 1 a 12, AA año 2XYZ)
- Hora: hora de la llamada, HH:MM:SS (Formato “Hora”, donde HH hora de 0 a 23, MM minutos de 0 a 59, SS segundos de 0 a 59)
- Duracion: duración de la llamada (Formato “Número Doble”, en min.),
- Origen: origen de la llamada (Formato “Texto”, número de origen) (*Nota 1*),
- Destino: destino de la llamada (Formato “Texto”, número de destino) (*Nota 1*),
- Dirección: dirección de la llamada, entrante o saliente (Formato “Texto”, I o O),
- Tipo: indicativo de la naturaleza de la llamada (Formato “Texto”, N, L ó I) (*Nota 2*),
- Pais: (Formato “Texto”, nombre del país de destino para llamadas salientes ó, de origen para llamadas entrantes).
- OLDI: Nombre del Operador de LDI por el cual la llamada entra o sale.

Nota 1: El número de origen/destino (en columnas separadas): a) Para **números internacionales** debe tener **como mínimo** el código de país (UIT), el código interurbano o de servicio, b) Para **números nacionales** debe tener **como mínimo** 4 dígitos incluyendo el código interurbano o de servicio, c) para **números locales**, debe tener **como mínimo** 3 dígitos del número local del servicio. Las únicas **2 (dos) excepciones** son: a) cuando no se disponga del número llamante número de origen en llamadas entrantes internacionales, se insertará **como mínimo** el código de país de origen, b) en todos los registros, en el campo origen o destino correspondiente al Call Center deberá identificarse el **puesto o puerto particular** del mismo, quedando a criterio del usuario de zona franca su implementación, debiendo indicar el mismo.

Nota 2: L, N o I desde el punto de vista de la marcación exclusivamente (no desde el punto de vista de tarificación). Se empleará N como indicativo de llamada nacional (cuando dentro del territorio nacional, es necesario marcar el código de área o servicio para acceder a ese origen ó destino), L como indicativo de llamada Local (cuando no se marca el código de área o de servicio para acceder a ese origen o destino), I como indicativo de llamada Internacional (cuando el origen o destino es fuera del territorio nacional).