



URSEC
Unidad
Reguladora
de Servicios de
Comunicaciones

UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES
Exp. 1227/06

Montevideo, 17 de abril de 2008.-

RESOLUCIÓN 159 ACTA 012

VISTO: Las presentes actuaciones que tratan de la gestión promovida por Zonamerica 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 la empresa Biotec Plaza S.A. en su calidad de usuario directo y la empresa Centro Internacional de Servicios y Asistencia S.A.

RESULTANDO: I) Que de acuerdo a lo previsto en dicho contrato, Cláusula 5.a) “Actividades”, el Usuario Indirecto (Centro Internacional de Servicios y Asistencia 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 art. 2º de la Ley N° 15.921 de 17/12/987 en la redacción dada por el Art. 65 de la Ley N° 17.292 de 25/1/001 y respetar los límites de llamadas entrantes y salientes con destino al territorio nacional que determina el Art. 3º del Decreto 71/001 de 23 de febrero de 2001. Que a tales efectos el Usuario Indirecto presentará a la Dirección General de Comercio Área Zona Francas, mensualmente, un detalle de las llamadas entradas y salidas con destino al territorio nacional, acompañado los registros correspondientes.

III) Que en atención a lo dispuesto por el Art. 11 del Decreto N° 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 la instancia exclusivamente para realizar o recibir llamadas desde Zona Franca terminadas u originadas en España, pero no descarta la posibilidad en un futuro, de cursar llamadas al territorio nacional no franco.

CONSIDERANDO: I) Que la Ley N° 15.921 citada, con las modificaciones

introducidas por la Ley N° 17292 de 25 de enero de 2001, habilita a los usuarios de zonas francas a brindar determinados servicios telefónicos e informáticos desde zonas francas hacia territorio nacional no franco, entre ellos Centro Internacional de llamadas (International Call Centers) siempre que aquellos no tengan como único o principal destino el territorio nacional.

II) Que dicha actividad de acuerdo lo dispuesto 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 implementar un sistema para la medición del tráfico de llamadas internacionales tanto entrantes como salientes desde zona franca al exterior y al territorio nacional no franco, en cumplimiento a lo dispuesto por el Art. 3 del Decreto N° 71/2001 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 esos efectos corresponderá adoptar el sistema de control de Declaración Jurada ya aprobado por Resolución de esta Unidad Reguladora en casos análogas, 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 Zonamerica, sin los últimos números de identificación del abonado llamado por aspectos vinculados con la privacidad.

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

ATENTO: A lo precedentemente expuesto, a lo dispuesto por la Ley N° 15921 de 17 de diciembre de 1987, con las modificaciones introducidas por la Ley N° 17292 de 25 de enero de 2001, Decreto N° 454/988 de 8 de julio de 1988, Ley N° 17296 de 21 de febrero de 2001, a lo informado por las Asesorías Letrada y Telefonía de esta Unidad Reguladora.

LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS

DE COMUNICACIONES

RESUELVE:

1.- Establécese que la actividad prevista en el Contrato de Usuario Indirecto suscrito entre las empresas Biotec Plaza S.A. (Usuario Directo de Zonamerica S.A.) y Centro Internacional de Servicios y Asistencia S.A. (Usuario Indirecto), de acuerdo al cual Centro Internacional de Servicios y Asistencia S.A. podrá brindar el servicio de Centro Internacional de Llamadas (call center) que deberá desarrollarse -de acuerdo al marco jurídico vigente- ajustándose a los siguientes parámetros:

a) La actividad no podrá involucrar en el territorio nacional no franco la prestación de telefonía básica urbana y de larga distancia nacional.

b) Respecto al tráfico internacional, y para el caso que la prestación del servicio involucre, llamadas cuya originación 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 a 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 llamadas totales de los servicios telefónicos brindados por dicho Centro.

2.- Establecese que para el caso de prestarse el servicio al territorio nacional no franco, deberá comunicarlo en forma previa a esta Unidad Reguladora, autorizándose en forma experimental y transitoria el sistema de verificación y control del tráfico de llamadas internacionales, debiendo presentar la 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 de controlar de dicho tráfico.

3.- Notifíquese a las partes y a ANTEL.

4.- Pase a Secretaría General a sus efectos.

5.- Remítanse los obrados al Área Zona 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).