

Comisión Nacional de Telecomunicaciones**Resolución N° 017-05**

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, municipio del Distrito Central, veintiocho de julio de dos mil cinco.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo dispuesto en los Decretos Legislativos 185-95, publicado en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 5 de diciembre de 1995 y 244-98, publicado en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 2 de octubre de 1998, reformado mediante Decreto 89-99 publicado en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 30 de junio de 1999, la exclusividad otorgada a la Empresa Hondureña de Telecomunicaciones (HONDUTEL) para prestar el Servicio de Telefonía en el ámbito internacional, finaliza el 24 de diciembre de 2005.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo al artículo 13 literal 3) de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, es atribución de CONATEL promover la universalización de los servicios de telecomunicaciones y procurar su más alta calidad y menor costo posible; y que asimismo según el numeral 7) de este mismo artículo, es atribución de CONATEL promover la competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones; por cuanto según el Principio de Libre Competencia las telecomunicaciones en Honduras deben desarrollarse en un régimen de libre mercado, en el cual coexistan varias empresas pugnando por brindar diversos servicios, cada vez de mejor calidad y bajo tarifas permanentemente más competitivas, que finalmente redunden en beneficio del usuario.

CONSIDERANDO:

Que a partir del 25 de diciembre de 2005 el Servicio de Telefonía en el ámbito internacional podrá ser prestado por

diversos Operadores, autorizados por esta Comisión, diferentes de HONDUTEL; para lo cual es necesario establecer la regulación necesaria que permita que los usuarios tanto del Servicio de Telefonía fija como del Servicio de Telefonía Móvil puedan seleccionar al Operador de su preferencia para que le gestione y establezca sus llamadas telefónicas internacionales, independientemente de su proveedor del Servicio de Telefonía fija o móvil en el ámbito local y nacional, para lo cual las redes estarán integradas a través de la interconexión respectiva.

CONSIDERANDO:

Que la selección que realicen los usuarios para la gestión y establecimiento de las llamadas telefónicas internacionales podrá hacerse a través del Servicio Multiplicador, al cual podrán optar a través de las modalidades de Llamada por Llamada o Prescripción; no obstante se ha dispuesto que inicialmente los Operadores de este servicio prestarán el mismo a través de la modalidad de Llamada por Llamada.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, también es atribución de CONATEL clasificar los servicios de telecomunicaciones y emitir las regulaciones necesarias para la prestación de estos servicios; por lo que en consonancia con el artículo 78 de su Reglamento General está facultado para emitir Reglamentos Específicos; por lo que en el caso de autos la prestación del Servicio Multiportador en la modalidad de Llamada por Llamada, requiere de un Reglamento Específico a través del cual se establecen las normas que deben aplicarse a todos los actores que participen en la prestación y uso de este servicio de telecomunicaciones.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 2, 6, 7, 13, 14, 20 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 2, 6, 72, 73, 75, 78 y demás aplicables de su Reglamento General; 1, 32, 33 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo; 1, 7, 8, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el Reglamento del Servicio Multiportador, el cual es de carácter general y en consecuencia de obligatorio cumplimiento, el cual deberá leerse de la siguiente manera:

**REGLAMENTO ESPECIFICO DEL
SERVICIO MULTIPORTADOR**

TITULO PRELIMINAR**CAPITULO I****DISPOSICIONES GENERALES****Artículo 1.- Objeto del presente Reglamento**

El objeto del presente Reglamento es regular la prestación del Servicio Multiportador, en su modalidad de llamada por llamada.

Artículo 2.- Clasificación como servicios finales básicos

De conformidad al inciso g) del artículo 28 del Reglamento General y a la definición que se establece en el presente Reglamento, se clasifica al Servicio Multiportador como Servicio Final Básico.

Artículo 3.- Oportunidad en que pueden prestarse estos servicios

El Servicio Multiportador se ofrecerá a los Usuarios a partir de la Fecha de la Apertura.

Artículo 4.- Alcance y ámbito de aplicación del presente Reglamento

El presente Reglamento tiene alcance sobre los Operadores y Sub-Operadores de Servicios de Telefonía, Operadores de Telefonía Móvil Celular, Operadores de servicios PCS y Operadores de Servicio Multiportador; así como, los Usuarios.

El ámbito de aplicación del presente Reglamento es todo el territorio nacional de Honduras.

CAPITULO II**ABREVIATURAS DE TERMINOS****Artículo 5.- Abreviaturas de términos**

Para efectos del presente Reglamento, los siguientes términos tienen la abreviatura que les sigue:

Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones:	La Ley
Reglamento General de la Ley Marco de Telecomunicaciones:	Reglamento General
Reglamento Específico del Servicio Multiportador:	Presente Reglamento
Oferta Básica de Interconexión:	OBI
Empresa Hondureña de Telecomunicaciones:	HONDUTEL
La Comisión Nacional de Telecomunicaciones:	CONATEL
Servicio de Comunicaciones Personales:	PCS

CAPITULO III

DEFINICIONES DE TERMINOS

Artículo 6.- Definiciones de términos

Para efectos del presente Reglamento y demás normativas que de éste se desprenden, los términos siguientes significan:

Apertura:

Es la fiscalización de la exclusividad de HONDUTEL para la gestión y establecimiento de las llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional que se originen o terminen en el territorio de Honduras. Por lo que a partir de la Fecha de la Apertura, los Usuarios de los servicios de Telefonía, Telefonía Móvil Celular y PCS tendrán la posibilidad de seleccionar al Operador de su preferencia para que le gestione y establezca sus llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional.

Código de Identificación de Multiportador o Prefijo de Acceso:

Es el número de tres dígitos que conforme al Plan de Numeración CONATEL le asigna a cada Operador del Servicio Multiportador como su código o prefijo de identificación; mismo que en la modalidad de selección llamada por llamada permitirá que, mediante su marcación, los Usuarios de los Servicios de Telefonía, Telefonía Móvil Celular o Servicio de Comunicación Personal (PCS) seleccionen al Operador del Servicio Multiportador de su preferencia para la gestión y establecimiento de su llamada telefónica de Larga Distancia Internacional.

Fecha de la Apertura:

Es el 25 de diciembre de 2005.

Larga Distancia Internacional:

Llamadas telefónicas establecidas entre Usuarios que se encuentran dentro del territorio de Honduras con Usuarios que están en otros países.

Operador de Servicio Multiportador:

Es un operador que cuenta con un título habilitante para prestar el Servicio Multiportador.

Proveedores de Acceso al Usuario:

Son aquellos Operadores cuyos servicios permiten al Usuario final la posibilidad de iniciar o recibir una llamada telefónica, utilizando la Red Pública de Telecomunicaciones. Se refiere a los Operadores y Sub-Operadores del Servicio de Telefonía, los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular y a los Operadores del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

Servicio Multiportador:

Servicio público de telecomunicaciones mediante el cual los Operadores del Servicio Multiportador están autorizados para gestionar y establecer llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional originadas y/o terminadas en el territorio de Honduras.

Para el caso de las llamadas telefónicas originadas en el territorio de Honduras, los Usuarios seleccionan al Operador de su preferencia, para la gestión y establecimiento de sus llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional, desde su respectivo Equipo Terminal de Telefonía, Telefonía Móvil Celular o Servicio de Comunicación Personal PCS. La selección del Operador para la gestión y establecimiento de las llamadas de Larga Distancia Internacional se puede realizar bajo las siguientes modalidades:

- a) Selección de Llamada por Llamada.- La selección se efectúa marcando un Código de Identificación de

Multiportador o Prefijo de Acceso, en el instante que se realiza la llamada, antes del número correspondiente a la Larga Distancia Internacional.

- b) Prescripción o Preselección.- La selección se efectúa mediante la suscripción de un contrato que se formaliza antes del inicio del referido servicio, donde el Operador con quien se suscribe el contrato, se constituye en el gestor por defecto para el establecimiento de llamadas de Larga Distancia Internacional.

Para el caso de las llamadas telefónicas terminadas en el territorio de Honduras, el Operador del Servicio Multiportador entrega las llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional a un Proveedor de Acceso al Usuario, ya sea para que sea terminada en el Equipo Terminal de un Usuario conectado físicamente a su red o para que sea entregada a otro Proveedor de Acceso al Usuario con quien tenga Interconexión, para que sea terminada en la red de este último.

No constituye Servicio Multiportador, la gestión y establecimiento de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional por parte de aquellos Operadores del Servicio de Telefonía, de Telefonía Móvil Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), cuyos títulos habilitantes autoricen la gestión y establecimiento de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional de sus propios Usuarios. Tampoco constituye Servicio Multiportador, la gestión y establecimiento de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional de los Usuarios de los Comercializadores Tipo Sub-Operador realizadas a través de HONDUTEL. Para estos casos, se mantendrá la estructura de marcación de Usuario de país directo y por operadora dispuesta por el Plan Nacional de Numeración.

Artículo 7.- Otros términos que aparecen en mayúsculas

Los términos que aparecen en mayúsculas en el presente Reglamento y que no figuran en la relación del artículo precedente, corresponden a términos que están definidos en otras disposiciones legales conexas.

TITULO I

SERVICIO MULTIPORTADOR MODALIDAD LLAMADA POR LLAMADA

CAPITULO I

ASPECTOS TECNICOS GENERALES

Artículo 8.- Interconexión y Acceso y Cargos de Acceso

Tope

La Interconexión y Acceso de las redes de telecomunicaciones de los Operadores del Servicio Multiportador con las redes de telecomunicaciones de los Proveedores de Acceso al Usuario, estará sujeta a lo dispuesto en el Reglamento de Interconexión y demás normativas aplicables emitidas por CONATEL. De acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Interconexión, la Interconexión mencionada corresponderá a la Interconexión Tipo I.

Las condiciones técnicas, económicas y comerciales de la Interconexión y Acceso estarán sujetas a lo dispuesto en el presente Reglamento, el Reglamento de Interconexión y las normativas que CONATEL emita al efecto. Dichas normativas dispondrán, entre otros, los valores de los Cargo de Acceso Tope aplicables a las llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional intercambiadas a través de la Interconexión establecida.

Artículo 9.- Normativa Técnica para la Calidad de Servicio

La calidad de servicio para las llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional que se cursen a través de las distintas redes dentro del territorio nacional, se sujetará a lo dispuesto por la Normativa Técnica para la Calidad de Servicio para Larga Distancia Internacional, que CONATEL emita para el efecto.

Artículo 10.- Oferta Básica de Interconexión

La Oferta Básica de Interconexión (OBI) deberá contener el detalle de las facilidades exigidas por el Reglamento de Interconexión, entre ellas las facilidades técnicas necesarias y sus precios, protocolos de prueba de interconexión, protocolos de señalización, pagos entre las partes y discrepancias de las cuentas, parámetros de calidad y disponibilidad, puntos de interconexión y bloques de numeración que se ofrecen a los Operadores del Servicio Multiportador.

Artículo 11.- Obligación y facultad de ofrecer el Servicio Multiportador

Los Proveedores de Acceso al Usuario están obligados a permitir que todos sus Usuarios y Suscriptores tengan el pleno y funcional acceso al Servicio Multiportador.

Los Operadores del Servicio de Teléfonos Públicos podrán permitir que sus Usuarios tengan acceso al Servicio Multiportador.

Artículo 12.- Régimen Tarifario

Los Usuarios o Suscriptores que hagan uso del Servicio Multiportador únicamente pagarán los cargos por consumo por las llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional, que sean originadas desde sus Equipos Terminales y por las llamadas telefónicas de cobro revertido que reciban, todo esto sujeto a las tarifas y condiciones dispuestas por el correspondiente Operador del Servicio Multiportador. Bajo ningún concepto, el Proveedor de Acceso al Usuario cobrará a sus Usuarios o Suscriptores cargo alguno por activación o habilitación del servicio.

CAPITULO II

ASIGNACION DE CODIGOS DE IDENTIFICACION DE MULTIPORTADOR Y NUMEROS DE ACCESO GRATUITO

Artículo 13.- Asignación de Códigos de Identificación de Multiportador

CONATEL, asigna los Códigos de Identificación de Multiportador o Prefijos de Acceso a los Operadores del Servicio Multiportador, de acuerdo al Plan de Numeración vigente.

Artículo 14.- Clases de Códigos de Identificación de Multiportador

Los Códigos de Identificación de Multiportador o Prefijos de Acceso son de dos clases:

- a) Códigos de Identificación de Multiportador dorados.
- b) Códigos de Identificación de Multiportador estándar.

Los Códigos de Identificación de Multiportador dorados son aquellos en los que el mercado manifiesta un interés particular para su obtención. CONATEL dentro de su oferta de Códigos de Identificación de Multiportador, indagará el interés del mercado para determinar cuáles códigos adquirirán la categoría de dorados. La asignación de los Códigos de Identificación de Multiportador dorados tendrá un mayor valor económico que la asignación de los Códigos de Identificación de Multiportador estándares.

Artículo 15.- Asignación de Códigos de Identificación de Multiportador dorados

Los Códigos de Identificación de Multiportador dorados son asignados por CONATEL mediante el procedimiento de concurso público bajo la modalidad de mayor oferta económica. El procedimiento y las condiciones de asignación se establecerán en las correspondientes Bases que rijan la asignación de los códigos.

Artículo 16.- Asignación de Códigos de Identificación de Multiportador estándares

Los Códigos de Identificación de Multiportador estándares son asignados por CONATEL mediante el procedimiento de concurso público bajo la modalidad de sorteo. El procedimiento y las condiciones de asignación se establecerán en las correspondientes Bases que rijan la asignación de los códigos.

Artículo 17.- Reglas para el uso de los Códigos de Identificación de Multiportador

La asignación de los Códigos de Identificación de Multiportador está sujeta a las siguientes reglas:

- a) CONATEL puede asignar varios Códigos de Identificación de Multiportador en un mismo concurso público.
- b) Sólo se asigna un Código de Identificación de Multiportador por cada Operador del Servicio Multiportador.
- c) El uso de los Códigos de Identificación de Multiportador está sujeto al pago de costos administrativos que CONATEL fije.
- d) En caso que el Código de Identificación de Multiportador asignado no se llegara utilizar en la prestación de servicios durante un lapso mayor a un (1) año, éste revertirá a dominio de CONATEL, quedando sin efecto dicha asignación.

Artículo 18.- Transferencia de Códigos de Identificación de Multiportador

Los Códigos de Identificación de Multiportador, son susceptibles de transferencia, siguiendo el trámite respectivo ante CONATEL.

Artículo 19.- Números de acceso gratuito

CONATEL asignará a los Operadores del Servicio Multiportador números de acceso gratuito para los servicios de información y reclamos de Usuarios, conforme a la atribución contenida en el Plan Nacional de Numeración. La asignación de este número de acceso gratuito no conllevará pago alguno para los Operadores del Servicio Multiportador.

TITULO II

FACTURACION, TASACION Y COBRANZA

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 20.- Marco Regulatorio Aplicable

Todos los procedimientos, condiciones y obligaciones relativas a la prestación de servicios de facturación, tasación, cobranza y demás prestaciones estarán sujetos a lo establecido en la Ley Marco, el Reglamento General, el Reglamento de Interconexión, el presente Reglamento y demás normativas que CONATEL emita al respecto, mismos que se formalizarán de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 29 de este Reglamento.

Artículo 21.- Obligación de brindar servicios de facturación, tasación y cobranza

Todos los Proveedores de Acceso al Usuario están obligados a brindar servicios de facturación, tasación y cobranza a los Operadores del Servicio Multiportador.

Artículo 22.- Facturación directa a través de otro Operador

Los Operadores del Servicio Multiportador tienen la opción de realizar las actividades de facturación, tasación y cobranza a sus respectivos clientes, ya sea por sí mismos en forma directa o

mediante el servicio de facturación y cobranza del correspondiente Proveedor de Acceso al Usuario.

Artículo 23.- Modalidad de Prepago

Los Usuarios de prepago de un Proveedor de Acceso al Usuario, utilizando su correspondiente saldo de prepago, no podrán seleccionar a Operadores distintos a su Proveedor de Acceso al Usuario para la gestión y establecimiento de sus llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional. Lo anterior no limita que dichos Usuarios puedan habilitar con cualquiera de los Operadores del Servicio Multiportador cuentas de prepago para la gestión y establecimiento de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional, en cuyo caso será responsabilidad del Operador Multiportador instalar y operar las plataformas necesarias para tasar y descontar las llamadas telefónicas de los Usuarios.

Lo dispuesto en el párrafo precedente es sin perjuicio de que los Proveedores de Acceso al Usuario y los Operadores del Servicio Multiportador puedan llegar acuerdos, o que CONATEL ordene, que los saldos de prepago con el Proveedor de Acceso al Usuario puedan utilizarse para la gestión y establecimiento de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional a través de Operadores del Servicio Multiportador, dichos acuerdos deberán ser incluidos dentro del respectivo Contrato de Interconexión.

CAPITULO II

FACTURACION Y COBRANZA

Artículo 24.- Servicio de facturación

Mediante el servicio de facturación, el Proveedor de Acceso al Usuario incorpora en la factura a su Suscriptor los cargos por Servicios de Larga Distancia Internacional elaborados y proporcionados por el Operador del Servicio Multiportador con base en la tasación correspondiente y en la tarifa asociada de

acuerdo a cada llamada o al respectivo plan tarifario. Esta incorporación se efectúa en un espacio adicional de la factura; de este modo, el Suscriptor recibe una factura única y, a la vez, desagregada por servicios.

Artículo 25.- Pago de la factura

La factura única debe ser pagada por el suscriptor dentro del plazo establecido por el Proveedor de Acceso al Usuario para su pago.

Artículo 26.- Pagos parciales

En el caso que el Suscriptor o Usuario no esté de acuerdo con alguno o con la totalidad de los cargos imputados en la factura, sean cargos que correspondan a servicios prestados por el Proveedor de Acceso al Usuario o por el Operador del Servicio Multiportador, el Suscriptor o Usuario pagará únicamente los cargos que reconoce como correctos y someterá al procedimiento de reclamos de usuarios los que alega como incorrectos, todo esto de acuerdo al procedimiento y condiciones dispuestos por el marco regulatorio aplicable.

Artículo 27.- Plazos máximos para efectuar facturación

Los cargos correspondientes a servicios de Larga Distancia Internacional sólo podrán tener una antigüedad máxima de noventa (90) días calendario, con relación a la fecha en la que correspondería haberse facturado dichos cargos; excepto en casos de fraude, robo de señal o aquellos específicos en los que por una situación excepcional CONATEL haya autorizado un plazo mayor. En caso que posteriormente a la fecha de entrada en vigencia del presente Reglamento, CONATEL emita una normativa de carácter general que disponga un plazo distinto al señalado en este artículo, lo dispuesto en el presente artículo deberá adecuarse a lo establecido en la normativa de carácter general.

Artículo 28.- Servicio de cobranza

Mediante el servicio de cobranza el Operador de Servicio Multiportador o el Proveedor de Acceso al Usuario, según sea el

caso, recauda de los Usuarios o Suscriptores, el monto correspondiente a la tasación y/o facturación por los servicios de Larga Distancia Internacional que haya brindado el Operador del Servicio Multiportador.

Cuando la cobranza sea realizada por el Proveedor de Acceso al Usuario, y un Operador del Servicio Multiportador ofrezca a los Usuarios de este Proveedor de Acceso al Usuario premios por determinados consumos de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional que induzcan a un excesivo consumo por parte de los Usuarios, y que estos últimos no paguen dichos consumos, el Proveedor de Acceso al Usuario no será responsable de los correspondientes pagos frente al Operador del Servicio Multiportador, salvo que las gestiones de cobranza del primero resulten exitosas.

Artículo 29.- Formalización de los servicios de tasación, facturación, cobranza y demás prestaciones

Los servicios de tasación, facturación, cobranza y demás prestaciones contempladas en este Reglamento se formalizarán mediante el Contrato de Interconexión suscrito entre los Operadores del Servicio Multiportador y los Proveedores de Acceso al Usuario. En estos contratos se detallan las condiciones y cargos en que se ofrecerán dichos servicios.

Artículo 30.- Cargos por los servicios de tasación, facturación, cobranza y demás prestaciones

Los cargos y las condiciones generales aplicables a los servicios de tasación, facturación, cobranza y demás prestaciones contempladas en este Reglamento que realicen los Proveedores de Acceso al Usuario a los Operadores del Servicio Multiportador serán convenidos por ellos, de acuerdo a los principios y al procedimiento establecidos en el Reglamento de Interconexión.

Los cargos por servicios de tasación, facturación, cobranza y demás prestaciones se regularán y aplicarán uniformemente a todos

los Operadores del Servicio Multiportador, sin discriminación de ninguna especie.

Artículo 31.- Tasación, facturación y cobranza directa

En caso que el Operador del Servicio Multiportador decida tasar, facturar y/o cobrar directamente a sus clientes por las llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional que gestionó y estableció, lo hará sobre la base de la información de los registros de llamadas que capture mensualmente en su red, para lo cual deberá establecer los mecanismos correspondientes a fin de controlar la calidad de los procesos de la facturación y cobranza y de manejo de saldos.

Se deja a salvo los casos en que los planes de servicios no involucren medición por segundos, en cuanto a la información de los registros de llamadas.

Artículo 32.- Información sobre ciclos de facturación

Dentro de los siete (7) días calendario, siguientes a la suscripción del Contrato de Interconexión, el Proveedor de Acceso al Usuario le remitirá al Operador del Servicio Multiportador la información correspondiente a los números telefónicos sujetos a cobro por cada ciclo de facturación.

En caso que los ciclos de facturación se realicen en función de bloques continuos de numeración, el Proveedor de Acceso al Usuario únicamente remitirá dichos bloques.

Cualquier variación de la información remitida, deberá ser comunicada al Operador del Servicio Multiportador, cuando menos cinco (5) días calendario antes de la fecha del cierre del correspondiente ciclo de facturación.

CAPITULO III

TASACION

Artículo 33.- Obligación de cursar información para la tasación de cada llamada

Los Proveedores de Acceso al Usuario y los Operadores del Servicio Multiportador tienen la obligación de intercambiar toda la información necesaria para la tasación de cada una de las llamadas telefónicas que se cursen a través de sus respectivas redes, lo cual se realizará bajo los términos, condiciones y procedimiento establecidos en el Reglamento de Interconexión. Para cada llamada telefónica cursada, se deberá registrar la siguiente información:

- a) Identificación del enlace troncal de Interconexión por el que la llamada fue cursada,
- b) Los dígitos marcados,
- c) Número de Identificación del abonado llamante (ANI),
- d) La fecha (día, mes y año) y horas registradas (hh, mm, ss) al inicio y al final del tráfico eficaz de la llamada,
- e) Tipo de llamada (cuando corresponda),
- f) La duración de la llamada (minutos y segundos).

Se entiende por Tráfico Eficaz, el tráfico correspondiente únicamente al tiempo de conversación de los intentos de llamada completados, el cual se tasaré midiendo el intervalo de tiempo comprendido entre el inicio de la conexión (señal de respuesta del Usuario de destino) y el término de ésta (señal de desconexión).

El uso y manejo de la información remitida se sujetará a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y el Reglamento de Interconexión.

Artículo 34.- Obligaciones específicas de información

Los Proveedores de Acceso al Usuario están obligados a proveer a los Operadores del Servicio Multiportador, en términos no

discriminatorios, por lo menos la siguiente información específica de sus Suscriptores, y de los tráficos cursados:

- a) Información detallada por número telefónico del Suscriptor:
 - a.1. Nombre o razón social.
 - a.2. Indicación de que se trata de un cliente de prepago o de postpago.
 - a.3. Número de la Tarjeta de Identidad (en caso de persona natural) o RTN (en caso de persona jurídica), siempre que esta información esté disponible.
 - a.4. Dirección donde se suministra el servicio.
 - a.5. Dirección a la que se envía la factura.
 - a.6. Fecha de celebración del contrato de suministro del Servicio de Telefonía, Telefonía Móvil Celular o PCS.
 - a.7. Indicación de Suscriptor moroso, por más de treinta días.
- b) Información a nivel nacional sobre minutos y cantidad de llamadas mensuales de Larga Distancia Internacional salientes, cursadas por el Proveedor de Acceso al Usuario y desglosadas por Operador del Servicio Multiportador conectado a la red de aquel.

Artículo 35.- Medio de intercambio de información

La información especificada en el artículo precedente debe ponerse a disposición de todos los Operadores del Servicio Multiportador, en medios magnéticos o electrónicos, durante los primeros diez (10) días hábiles de cada mes y debe corresponder al mes inmediato anterior. La información debe estar presentada de forma que con un sencillo procesamiento el Operador del Servicio Multiportador pueda ordenarla alfabéticamente, según el nombre del Suscriptor y por área de numeración.

Artículo 36.- Confidencialidad de la información

La información que se curse entre los Proveedores de Acceso al Usuario y los Operadores del Servicio Multiportador, debe ser

utilizada únicamente para los fines que se establecen en el presente Reglamento, la Ley Marco, su Reglamento General y el Reglamento de Interconexión; estando prohibido cualquier uso distinto a éstos.

Los Proveedores de Acceso al Usuario y Operadores del Servicio Multiportador están obligados a tomar las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad de la información suministrada. Los interesados deben establecer políticas para el manejo y uso de la información suministrada, las cuales se harán del conocimiento de CONATEL.

CAPITULO IV

CORTE DE SERVICIO

Artículo 37.- Corte de servicio por falta de pago

El corte de servicio al Suscriptor por falta de pago estará sujeto a lo establecido en el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones y demás normativas aplicables.

Artículo 38.- Imprudencia del corte de servicio

No será procedente el corte de servicio cuando se trate de facturas comprendidas dentro del procedimiento de reclamos de usuarios.

Artículo 39.- Obligación de informar sobre reclamos de usuarios

Para efectos del artículo anterior, el Proveedor de Acceso al Usuario está obligado a informar al Operador del Servicio Multiportador, por el medio más expeditivo y seguro que sea posible, la presentación de reclamos de usuarios. El plazo máximo para cumplir con esta obligación es de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción del reclamo.

La información contendrá como mínimo los siguientes datos:

- a) Número Telefónico del Usuario o Suscriptor.
- b) Nombre del Usuario o Suscriptor.
- c) Nombre de la persona que presentó el reclamo.
- d) Código de reclamo de usuarios.
- e) Concepto reclamado.
- f) Monto reclamado.
- g) Motivo del reclamo.
- h) Lugar y fecha del reclamo.

La atención de estos reclamos estará libre de costos para el Usuario o Suscriptor o persona que presenta el reclamo, pero el servicio de recolectar y enviar la información anterior al Operador del Servicio Multiportador será una prestación remunerada, que el Operador del Servicio Multiportador pagará al Proveedor de Acceso al Usuario de acuerdo a la normativa que CONATEL establezca al efecto.

Asimismo, el Operador del Servicio Multiportador pondrá a disposición de los Usuarios un número telefónico de acceso gratuito para la atención de reclamos con la estructura que CONATEL disponga mediante normativa; adicionalmente, y para estos efectos, el Operador del Servicio también podrá disponer de un número tipo 800. No obstante lo anterior, el uso de la red de telecomunicaciones para tener acceso al número telefónico de acceso gratuito para la atención de reclamos será una prestación numerada que el Operador del Servicio Multiportador pagará al Proveedor de Acceso al Usuario de acuerdo a la normativa que CONATEL establezca al efecto.

El servicio de atención de reclamos también podrá ser contratado por el Operador del Servicio Multiportador al Proveedor de Acceso al Usuario.

Artículo 40.- Falta de pago de la Larga Distancia Internacional

La falta de pago por la prestación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional, cuando ésta no está sujeta a lo dispuesto en el Artículo 26 de este Reglamento, dará lugar por parte del Proveedor de Acceso al Usuario al bloqueo de la originación de las llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional y de la terminación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional bajo la modalidad de cobro revertido. Dicho bloqueo no se hará extensivo a las demás prestaciones del Servicio de Telefonía, Telefonía Móvil Celular o PCS, a no ser que la deuda por dicho concepto sea con el mismo Proveedor de Acceso al Usuario, en cuyo caso el Proveedor de Acceso al Usuario estará facultado a cortar la prestación del Servicio de Telefonía, Telefonía Móvil Celular o PCS, según corresponda. Tanto el bloqueo de la originación de las llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional y de la terminación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional bajo la modalidad de cobro revertido como el corte de servicio estará sujeto a las condiciones y procedimientos dispuestos por el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones y demás normativas aplicables.

En caso que el Operador del Servicio Multiportador sea quien le facture y cobre al Suscriptor, y el monto adeudado se declare en mora de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Tarifa y Costos de Servicio de Telecomunicaciones y demás normativas aplicables, éste le remitirá comunicación al correspondiente Proveedor de Acceso al Usuario el cual dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la comunicación procederá a realizar el bloqueo de la originación de las llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional y de

la terminación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional bajo la modalidad de cobro revertido.

El Proveedor de Acceso de Usuario que no bloquee la originación de las llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional será sancionado de acuerdo al marco regulatorio vigente y será responsable ante el Operador de Servicio Multiportador por los cargos respectivos.

Cualquier Operador del Servicio Multiportador podrá negar la gestión y establecimiento de llamadas de Larga Distancia Internacional a los Suscriptores de un Proveedor de Acceso al Usuario que tengan cuentas morosas de Larga Distancia Internacional.

Artículo 41.- Pagos atrasados de la factura

Los Proveedores de Acceso al Usuario y los Operadores del Servicio Multiportador deberán aceptar el pago atrasado de la factura, sin perjuicio de los intereses que aplique, cuyos montos serán dispuestos y estarán sujetos a lo que a este respecto establezcan el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones y demás normativas aplicables.

El criterio empleado para la aplicación del corte de servicio deberá ser conocido por los Usuarios o Suscriptores y no deberá ser discriminatorio. El restablecimiento o reconexión del servicio se efectuará de acuerdo a las condiciones y procedimiento establecidos en el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones y demás normativas aplicables.

Artículo 42.- Tarifa por restablecimiento del servicio

El monto máximo para la tarifa por el restablecimiento o reconexión del servicio de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional, corresponde al mismo valor que el dispuesto para el restablecimiento o reconexión del Servicio de Telefonía local o su equivalente.

Artículo 43.- Lista de deudores morosos

Los Operadores del Servicio Multiportador y los Proveedores de Acceso al Usuario deberán cursarse recíprocamente información sobre deudores morosos por consumos de Larga Distancia Internacional y a elaborar listas de ellos, con el objeto de evitar prestar servicios a éstos, hasta que hayan regularizado su situación de morosos, en cuyo caso será obligación del correspondiente Operador del Servicio Multiportador o Proveedor de Acceso al Usuario comunicar inmediatamente tal regularización para darle de baja de la lista de deudores morosos.

TITULO III

DERECHOS DE USUARIOS

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 44.- Derecho a la información

Los Usuarios tienen el derecho de contar con información clara y suficiente para elegir al Operador de Servicio Multiportador de su preferencia.

Para tal efecto, el Operador del Servicio Multiportador pondrá a disposición de los Usuarios un número telefónico de acceso gratuito para información con la estructura que CONATEL disponga mediante normativa; adicionalmente, y para estos efectos, el Operador del Servicio también podrá disponer de un número tipo 800. No obstante lo anterior, el uso de la red de telecomunicaciones para tener acceso al número telefónico de acceso gratuito para información será una prestación remunerada que el Operador del Servicio Multiportador pagará al Proveedor de Acceso al Usuario de acuerdo a la normativa que CONATEL establezca al efecto.

Artículo 45.- Requisito de aceptación expresa al momento de contratar el servicio

Los Suscriptores que con su respectivo Proveedor de Acceso al Usuario tengan habilitado o habiliten el servicio de Larga Distancia Internacional, automáticamente tendrán habilitado el acceso al Servicio Multiportador. Esta habilitación será sin costo alguno para el Suscriptor. En caso que el Suscriptor decida bloquear la originación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional se entenderá que también se bloquea el acceso al Servicio Multiportador.

En el caso que exista bloqueo para la originación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional, los Usuarios deben tener la posibilidad de efectuar dichas llamadas telefónicas mediante tarjetas de prepago u otros medios similares.

Artículo 46.- Publicidad engañosa

La publicidad que efectúen los Operadores del Servicio Multiportador debe expresar en forma clara y exacta el producto anunciado y sus tarifas asociadas, de acuerdo a un nivel promedio de percepción sobre la generalidad de los Usuarios, debiendo cuidar de no incurrir en publicidad engañosa.

Artículo 47.- Datos que obligatoriamente deben tener las facturas

En los servicios de Larga Distancia Internacional, las facturas que se entreguen a los Suscriptores contendrán obligatoriamente, entre otros datos, los siguientes:

- a) Número Telefónico del Suscriptor.
- b) Nombre del Suscriptor.
- c) Dirección a la que se envía la factura;
- d) Identificación del Operador del Servicio Multiportador;
- e) Número telefónico al que se llamó y destino de país;
- f) Hora de inicio y terminación de llamada;
- g) Fecha de realización de la llamada;
- h) Tiempo exacto de cada llamada efectuada, tasada al segundo;

- i) Monto que corresponde pagar con su correspondiente detalle;
- j) Fecha de vencimiento de pago.

Artículo 48.- Reclamos de Usuarios

La atención de los reclamos de Usuario por facturación, calidad de servicio u otro, corresponde al respectivo Operador del servicio brindado, independiente de quien realice el servicio de facturación y cobranza. El procedimiento se ajustará a las disposiciones que al efecto emita CONATEL.

Artículo 49.- Registro de los reclamos de usuarios

En cuanto a lo dispuesto en el Artículo 39 anterior, de que los Operadores del Servicio Multiportador deberán habilitar un número telefónico de acceso gratuito para la atención de reclamos de Usuarios, los Operadores también deberán habilitar un sistema que permita el registro informatizado de los reclamos presentados, constituyéndose dichos registros en pruebas de la presentación del reclamo de los Usuarios o Suscriptores. Los antecedentes de los reclamos que reciban los Operadores del Servicio Multiportador, ya sea por medio del número telefónico para la atención de reclamos o mediante cualquier otro medio, se registrarán y archivarán para hacerlos de conocimiento de CONATEL cuando esta entidad lo requiera. Estos archivos deberán conservarse por un tiempo no menor a un (1) año.

Artículo 50.- Mecanismos de respaldo para continuidad del servicio

En caso de interrupción temporal del servicio por cualquier causa y para mantener la continuidad de éste, los Operadores del Servicio Multiportador establecerán mecanismos de respaldo, ya sea por sí mismos o mediante acuerdos con otros Operadores.

Artículo 51.- Mensaje por congestión temporal

Cuando un Usuario efectúe una llamada telefónica de Larga Distancia Internacional y se produjere congestión temporal en cualquier parte de la red, distinta a la red de telecomunicaciones

del Proveedor de Acceso al Usuario, los Operadores del Servicio Multiportador, sin perjuicio de cumplir también con los estándares de calidad de servicio, deberán enviar un mensaje de congestión de corta duración al Usuario que efectúa la llamada, dando a conocer la razón de la indisponibilidad. En el caso que la congestión temporal se produjere en la red de telecomunicaciones del Proveedor de Acceso al Usuario, será éste el responsable de enviar al Usuario el mensaje de congestión temporal.

CAPITULO II

BLOQUEO DE ACCESO AL SERVICIO

Artículo 52.- Obligación de los Proveedores de Acceso al Usuario

Los Proveedores de Acceso al Usuario tienen la obligación de adaptar sus redes y sistemas para hacer posible el bloqueo para la originación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional y la terminación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional bajo la modalidad de cobro revertido mediante el Servicio Multiportador.

Artículo 53.- Solicitud de bloqueo por parte de los Suscriptores

El bloqueo para la originación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional y la terminación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional bajo la modalidad de cobro revertido será procedente a solicitud del Suscriptor efectuada ante su respectivo Proveedor de Acceso al Usuario.

Dicha solicitud podrá ser por escrito o mediante sistemas informatizados que permitan probar la manifestación de voluntad del Suscriptor.

Artículo 54.- Plazo para hacer efectivo el bloqueo

El Proveedor de Acceso al Usuario deberá hacer efectiva la solicitud de bloqueo para la originación de llamadas telefónicas

de Larga Distancia Internacional y la terminación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional bajo la modalidad de cobro revertido dentro de un plazo no mayor a un (1) día, contado a partir del día siguiente de la fecha de presentación de la respectiva solicitud.

Artículo 55.- Tarifas por bloqueo de servicio

El bloqueo para la originación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional y la terminación de llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional bajo la modalidad de cobro revertido a solicitud del Suscriptor, estará sujeto a las condiciones y al pago dispuestas en las normativas aplicables; sin embargo, la posterior reconexión que éste solicite estará exenta de cualquier pago.

TITULO IV

INFORMACION A CONATEL

Artículo 56.- Información a CONATEL

Los Operadores del Servicio Multiportador están obligados a informar a CONATEL, con una periodicidad trimestral, desglosada mensualmente, lo siguiente:

- a) Cantidad de usuarios que han hecho uso de sus servicios, detallando si estos son usuarios fijos o móviles.
- b) Minutos Cursados de Larga Distancia Internacional, desglosados por destino u origen.
- c) Número de reclamos de Usuarios con desglose de cada uno de ellos, conforme a las instrucciones de CONATEL.

Dicha información deberá entregarse dentro de los siguientes treinta (30) días calendario contados a partir del vencimiento del respectivo trimestre.

Lo anterior es sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de la provisión de información exigida por la Ley Marco, su Reglamento General, Reglamento General, Reglamento de Interconexión y demás normativas aplicables.

TITULO V

INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 57.- Infracciones graves

Constituyen infracciones graves el incumplimiento o la violación, según sea el caso, de los siguientes artículos del presente Reglamento: 12, 26, 27, 28, 32, 35, 41, 42, 44, 47, 51, 53, 54, 55, 66 y 69.

Artículo 58.- Infracciones muy graves

Constituyen infracciones muy graves el incumplimiento o la violación, según sea el caso, de los siguientes artículos del presente Reglamento: 11, 18, 21, 24, 30, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 43, 45, 46, 49, 50, 52, 56, 60, 61, 62 y 63. También constituye infracción muy grave la comisión de más de tres infracciones graves en un lapso de doce meses.

Artículo 59.- Procedimiento sancionador

Las infracciones graves y muy graves que se señalan en el presente Título, se aplicarán siguiendo el procedimiento sancionador que establece el Reglamento General y demás normas correspondientes.

TITULO VI

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

Artículo 60.- Obligación de adecuar redes y ofrecer facilidades técnicas necesarias

Los Proveedores de Acceso al Usuario deberán adecuar sus redes y sistemas informáticos y estar en condiciones de ofrecer las

facilidades técnicas necesarias para que el Servicio Multiportador bajo la modalidad de llamada por llamada se brinde en régimen de libre competencia a partir de la fecha de la apertura. El plazo para dicha adecuación vence el 25 de noviembre de 2005.

Artículo 61.- Caso especial de retrasos en la adecuación de redes y sistemas informáticos

En caso que los Proveedores de Acceso al Usuario tuvieran retrasos en la adecuación de sus redes o de sus sistemas informáticos por razones justificadas, éstas serán hechas de conocimiento de CONATEL a más tardar el 25 de octubre de 2005, adjuntando obligatoriamente un cronograma de puesta en servicio.

CONATEL evaluará las razones expuestas y en esa virtud aprobará o desaprobará el cronograma propuesto; en este último caso, ordenará los plazos perentorios a cumplir.

Artículo 62.- Fecha única para el inicio de servicio

CONATEL tiene la facultad de señalar una fecha única para el inicio efectivo del Servicio Multiportador en determinada área del territorio nacional y establecer cronogramas de puesta en servicio en otras áreas, que será obligatorio para todos los Proveedores de Acceso al Usuario que esta entidad indique.

Artículo 63.- Pruebas técnicas antes de la Fecha de Apertura

Los Proveedores de Acceso al Usuario y los Operadores del Servicio Multiportador que cuenten con sus respectivos contratos de interconexión, deberán realizar pruebas técnicas para los fines de interconexión, antes de la Fecha de la Apertura, a fin de constatar la interoperabilidad entre sus equipos y sistemas y garantizar la plena apertura.

Para este efecto, los respectivos Proveedores de Acceso al Usuario y los Operadores del Servicio Multiportador deberán comunicar a CONATEL las fechas exactas en que se realizarán

las pruebas, con una anticipación mínima de quince (15) días calendario.

Artículo 64.- Modalidad de Suscripción Previa del Servicio Multiportador

El Servicio Multiportador en su modalidad de Suscripción Previa o presuscripción será implementado progresivamente, en función a la determinación que adopte CONATEL y a las necesidades de los Usuarios. CONATEL dictará la normativa que sea conveniente para tal fin.

Artículo 65.- Servicio Multiportador Local y/o de Larga Distancia Nacional

El Servicio Multiportador Local y/o de Larga Distancia Nacional podrá implementarse posteriormente, en función a la determinación que adopte CONATEL y a las necesidades de los Usuarios. CONATEL dictará la normativa que sea conveniente para tal fin.

Artículo 66.- Campañas de orientación al Usuario

CONATEL coordinará con todos los Operadores involucrados en la prestación del Servicio Multiportador, la difusión de campañas de orientación al Usuario a través de los medios de comunicación. Los Operadores sufragarán los costos correspondientes, de acuerdo a la coordinación que oportunamente se efectúe.

Artículo 67.- Guías Telefónicas

Las guías telefónicas, impresas o electrónicas, deberán contener información sobre el Servicio Multiportador que se ofrece en el país. Dicha información consistirá por lo menos en reflejar, sin discriminación de ningún tipo, la relación de empresas autorizadas a prestar el servicio, junto a los Códigos de Identificación de Multiportador.

Artículo 68.- Oferta de Paquetes de Servicios

La existencia del Servicio Multiportador no impide que los Proveedores de Acceso al Usuario Ofrezcan a sus Suscriptores

o Usuarios paquetes de servicios que abarquen consumos de cualquier tipo de llamadas telefónicas (local, larga distancia nacional o larga distancia internacional), siempre que estas prestaciones no constituyan prácticas anticompetitivas.

Artículo 69.- Teléfonos Públicos, Cabinas Públicas, Centros Comunitarios y Terminales de Contribución en Especie

Las llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional originadas desde Teléfonos Públicos, Cabinas Públicas, Centros Comunitarios o Terminales de Contribución en Especie conectadas a la Red de Telecomunicaciones de un Proveedor de Acceso al Usuario no podrán gestionarse y establecerse mediante Operadores distintos a ese Proveedor de Acceso al Usuario. Lo anterior no limita que los Usuarios de los Teléfonos Públicos, Cabinas Públicas, Centros Comunitarios o Terminales de Contribución en Especie puedan gestionar y establecer sus llamadas telefónicas de Larga Distancia Internacional a través de Operadores del Servicio Multiportador siempre y cuando éstos tengan habilitadas cuentas de prepago con dichos Operadores, lo cual estará sujeto a lo dispuesto en el Artículo 23 del presente Reglamento.

SEGUNDO: La presente Resolución que contiene el Reglamento del Servicio Multiportador deberá publicarse en el Diario Oficial La Gaceta, y entrará en vigencia a partir del día de su publicación.

José Renán Caballero M.

Presidente

CONATEL

Soraya A. Solabarieta B.

Secretaria

CONATEL