Comisión Nacional de Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN NR008/11

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, municipio del Distrito Central, diez de noviembre de dos mil once.

CONSIDERANDO:

Que es deber del Estado, a través de CONATEL, regular las actividades de operación y explotación de los servicios de telecomunicaciones, estableciendo las condiciones indispensables para satisfacer la demanda de los servicios de manera eficiente, continua y confiable.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 13, numeral 5, de la Ley Marco del Sector de las Telecomunicaciones establece que CONATEL tiene las facultades y atribuciones de velar por el respeto de los derechos de los usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 146, incisos c) y g), del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones dispone que son obligaciones del Operador establecer mecanismos expeditos para atender a los usuarios y sus reclamos, así como adoptar las medidas necesarias para garantizar la inviolabilidad y el secreto de las telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL, mediante Resolución NR013/03, emitida en fecha quince de agosto del dos mil tres y publicada en el diario oficial La Gaceta en fecha veintiocho de agosto del dos mil tres, entre otros aspectos, estableció las condiciones para la prestación del Servicio Suplementario denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service) por parte de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, tanto para los Usuarios de postpago como para los Usuarios de prepago.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL, mediante Resolución NR018/04, emitida en fecha dos de septiembre del año dos mil cuatro y publicada en el

diario oficial La Gaceta en fecha once de enero del año dos mil cinco, entre otros aspectos, estableció las condiciones para la prestación de los servicios de: i) Proveedores de Acceso a Contenidos de Información; y ii) Proveedores de Contenidos de Información, tanto para los Usuarios de postpago como para los Usuarios de prepago, utilizando las redes de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL, mediante Resolución NR024/05, emitida en fecha treinta y uno de agosto de dos mil cinco y publicada en el diario oficial La Gaceta en fecha diecisiete de septiembre de dos mil cinco, entre otros aspectos, ordenó a los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil que deberán realizar las acciones correspondientes a fin de restringir o limitar los mensajes SPAM recibidos en sus terminales, a efecto de proteger y respetar el derecho de sus Suscriptores y Usuarios (postpago y prepago) a no ser importunados con la recepción de mensajes no solicitados.

CONSIDERANDO:

Que en la actualidad, los Suscriptores y Usuarios (postpago y prepago), del Servicio de Telefonía Móvil, reciben con frecuencia un significativo volumen de mensajes SPAM a través de los Servicios SMS (Short Message Service), MMS (Multimedia Message Service) o WEB, generando esta situación costos y molestias a los Suscriptores y Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil.

CONSIDERANDO:

Que los remitentes de mensajes SPAM, mediante la utilización de alta tecnología, capturan nombres y direcciones de destinatarios (Usuarios y Suscriptores) a quienes dirigen sus mensajes no solicitados, sin el consentimiento de éstos, por lo cual los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deben implementar en la infraestructura y operación de su red, el equipamiento necesario para restringir estas prácticas, adoptar los procedimientos y acciones que correspondan con la finalidad de contrarrestar la recepción de mensajes SPAM en los terminales de sus Suscriptores y Usuarios. Por otra parte, la incesante innovación de los mecanismos y formas de envío de los mensajes SPAM, requieren de una constante actualización de

procedimientos u acciones de parte de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil para contrarrestarlos.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL en aplicación del Principio de Transparencia contenido en el Artículo 6, inciso j), del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y de la Resolución Normativa NR002/06, emitida en fecha quince de marzo de dos mil seis y publicada en el diario oficial La Gaceta en fecha veintitrés de marzo del mismo año, sometió el anteproyecto de la presente Resolución al proceso de Consulta Pública en el sitio WEB de CONATEL durante el período comprendido del dos al seis de junio de dos mil ocho, y del diez al dieciséis de agosto de dos mil once previa publicación de los Avisos pertinentes de la apertura de esta Consulta en los periódicos de mayor circulación nacional; obteniéndose la participación de personas interesadas en el tema de normar los mensajes SPAM, aportando sus opiniones y comentarios a la misma, los que fueron analizados e incorporando a la presente aquellos que a criterio se consideraron procedentes. Asimismo, el presente acto administrativo deberá ser publicado en el diario oficial La Gaceta, conforme lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a los preceptos legales invocados, las motivaciones precedentes y aportaciones recibidas durante la Consulta Pública para la emisión definitiva de la presente resolución, esta Comisión determina que lo procedente es Modificar la Resolución NR024/05, actualizando las acciones y procedimientos que eviten a los Suscriptores y Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil de no ser perjudicados o importunados por la recepción en sus terminales móviles de mensajes SPAM. Asimismo, se determina procedente modificar el concepto de mensaje SPAM, estableciéndose a la vez nuevos parámetros que deberán ser tomados en cuenta por los Operadores de Telefonía Móvil en la elaboración de procedimientos y acciones para proteger y respetar el derecho que tienen sus Suscriptores y Usuarios a no ser importunados en sus terminales con la recepción de mensajes SPAM.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 1, 2, 3, 13, y 20 de la Ley Marco del

Sector de Telecomunicaciones; Artículos 1, 6, 8, 49C, 49D, 72, 73, 75, 78, 79, 146, 236, 237 y 238 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; Resoluciones Normativas de CONATEL NR013/03, NR018/04, NR024/05 y NR002/06; Artículos 1, 31, 32, 33, 83 y 84 de la Ley de Procedimientos Administrativos; y los Artículos 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública.

RESUELVE:

PRIMERO: Establecer que para efectos de la presente Resolución:

1. La denominación de "Servicio de Telefonía Móvil" se refiere tanto al Servicio de Telefonía Móvil Celular como al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

2. La denominación "SPAM" o "mensaje no solicitado" se refiere a todo tipo de mensaje de texto electrónico o multimedia, de carácter publicitario, propagandístico o meramente sin información alguna (correo basura) enviados en forma masiva, que es recibido sin que medie autorización o pedido expreso del destinatario. En el caso del Servicio de Telefonía Móvil, estos mensajes SPAM son recibidos mediante las aplicaciones finales denominadas WEB-SMS, MO-SMS, WEB-MMS, MO-MMS.

Se excluyen de la calificación de mensajes SPAM, aquellos mensajes enviados por el Operador del Servicio de Telefonía Móvil relacionados directamente con la prestación del servicio y que son de interés para sus Suscriptores y Usuarios.

3. La denominación "WEB - SMS" se refiere a mensajes de texto entre la red de Internet y un terminal de Telefonía Móvil.

4. La denominación "MO - SMS" se refiere a mensajes de texto entre terminales conectados a las redes de Telefonía Móvil.

5. La denominación "WEB - MMS" se refiere a mensajes multimedia entre la red de Internet y un terminal de Telefonía Móvil.

6. La denominación "MO - MMS" se refiere a mensajes multimedia entre terminales conectados a las redes de Telefonía Móvil.

SEGUNDO: Establecer que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deben implementar los procedimientos y las

acciones correspondientes para proteger y respetar el derecho que tienen sus Suscriptores y Usuarios, tanto de postpago como de prepago, a no ser importunados en sus terminales con la recepción de mensajes, debiendo considerar lo siguiente:

a) La restricción de mensajes SPAM en los terminales de los Suscriptores y/o Usuarios se efectuará por defecto de manera gratuita, ya sea que, los mensajes SPAM, fueran originados en la red propia del operador o en la red de otros Operadores.

b) La restricción de mensajes SPAM debe ser adaptable a las diferentes aplicaciones finales actuales y futuras, mediante las cuales se reciben este tipo de mensajes no deseados. Lo anterior, también deberá ser aplicable, para los mensajes electrónicos remitidos por Proveedores de Acceso a Contenidos de Información o por Proveedores de Contenidos conectados a su red de Telefonía Móvil o a la de otro Operador de Telefonía Móvil mediante interconexión.

c) La restricción de mensajes SPAM debe ser eficaz y eficiente, proponiendo parámetros de comprobación del grado de eficacia de los mecanismos y acciones implementadas.

d) Los mecanismos y procedimientos de recepción de quejas a implementar, deberán ser de naturaleza auditable, a fin de verificar que el manejo de reclamos y datos estadísticos resultantes sean un fiel reflejo del grado de efectividad en la atención de reclamos al respecto.

e) Todos los mecanismos y acciones a ser realizados por el Usuario o Suscriptor del servicio en el proceso de reclamo, deberán realizarse en forma sencilla y amigable.

TERCERO: Presentar anualmente a CONATEL en los primeros quince (15) días del mes de enero un informe que detalle sobre: a) los procedimientos y las acciones implementadas, b) los resultados obtenidos, c) las fallas no superadas, y d) los datos estadísticos de quejas y reclamos de los usuarios, que incluya el nombre y número telefónico del usuario que originó la llamada. CONATEL cuando considere necesario convocará a los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil a reunión ya sea de manera particular o conjuntamente para conocer conforme el avance y evolución de las tecnologías la manera en que afectan o afectarán las acciones y medidas tomadas para impedir el envío de mensajes no deseados.

CUARTO: Disponer que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán construir y mantener actualizada diariamente, una base de datos conteniendo listados de las fuentes de mensajes SPAM, que sean denunciados por parte de sus Suscriptores y Usuarios, con el fin de ser utilizados como "patrón de señales no deseados" y así fuesen limitados en la administración de los mensajes MO-SMS, MO-MMS, WEB-SMS, WEB-MMS y en otros tipos de mensajerías que surjan a futuro. Asimismo, los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán intercambiar en forma recíproca y expedita la información de la base de datos, con el propósito de controlar los mensajes no deseados a nivel nacional, y en lo posible a nivel internacional.

QUINTO: Desarrollar campañas educativas de publicidad por parte de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, de manera que informen al público en general y en especial a sus Suscriptores y Usuarios, de los procedimientos para presentar sus reclamos en caso de ser objeto de mensajes SPAM, para lo cual deberán realizar dos (2) publicaciones semanales en un período de dos (2) semanas consecutivas y en dos (2) diarios de circulación nacional; cada seis (6) meses durante el primer año desde la vigencia del Plan de Acción y una vez al año posteriormente, debiendo presentar ante CONATEL copia de las publicaciones realizadas para verificar el estricto cumplimiento de lo antes establecido. Además, deberán adicionar publicaciones impresas en la documentación que entregan a los Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil, tanto del Plan de Postpago así como de Prepago para que estén plena y previamente informados.

SEXTO: Derogar, dejando sin valor y efecto la Resolución NR024/05, una vez que la presente Resolución entre en vigencia.

SÉPTIMO: La presente Resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial La Gaceta y entrará en vigencia a partir del día de su publicación.

Ing. Miguel Velez Núñez
Comisionado-Presidente
CONATEL

Licda. Ela J. Rivera Valladares
Comisionada-Secretaria
CONATEL

19 E. 2012.