

## COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)

Resolución NR024/14

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, Municipio del Distrito Central, doce de Septiembre de dos mil catorce.

### CONSIDERANDO:

Que mediante RESOLUCIÓN NR014/14 de fecha diecisiete de Junio del año dos mil catorce, publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha veintisiete de junio del año dos mil catorce CONATEL resolvió "Emitir el Reglamento Técnico de "PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTRA EL FRAUDE TELEFÓNICO TIPO BY PASS Y DE REORIGINACIÓN (REFILLING)".

### CONSIDERANDO:

Que el artículo 27 del Reglamento antes descrito expresa: "Los Operadores del Servicio de Telefonía Fija o Móvil y los Comercializadores Tipo Sub-Operador, Comercializadores Tipo Revendedor, tendrán el Plazo de xxxxxxxx, contado a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento, para incorporar en sus Redes el equipo antifraude y a referido". Que por un "error material" e involuntario, tal y como puede apreciarse en el artículo 27 de la Resolución Normativa NR14/14 se obvió plasmar el plazo que CONATEL dará a partir de la entrada en vigencia de dicha Normativa a los Operadores del Servicio de Telefonía Fija o Móvil y los Comercializadores Tipo Sub-Operador, Comercializadores Tipo Revendedor, para incorporar en sus Redes el equipo antifraude ya referido en el Reglamento Técnico de "PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTRA EL FRAUDE TELEFÓNICO TIPO BY PASS Y DE REORIGINACIÓN (REFILLING)". Consecuentemente en aplicación del artículo 128 de la Ley de Procedimiento Administrativo es procedente la Rectificación de Oficio del Error Material descrito, en virtud de que la enmienda no altera lo sustancial del acto o la decisión ya adoptada por CONATEL como ser, el otorgamiento de un plazo a los operadores obligados por la Resolución NR014/14 para incorporar en sus Redes el equipo antifraude.

### CONSIDERANDO:

Que 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. Asimismo se adopta

en aplicación a lo establecido en el artículo 120 de la Ley General de Administración Pública en consonancia con el artículo 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y 72 de su Reglamento General.

### POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos: 321 de la Constitución de la República; 7, 8, 120, 122 y demás aplicables de la Ley General de la Administración Pública; 1, 2, 13, 14, 20, 41, 42 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 6, 72, 73, 74, 75, 78 y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 23, 24, 25, 26, 27, 32, 33, 128 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo, Resolución Normativa NR014/14.

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Rectificar de oficio el artículo 27 del Reglamento Técnico de "PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTRA EL FRAUDE TELEFÓNICO TIPO BY PASS Y DE REORIGINACIÓN (REFILLING)", mismo que está contenido en la Resolución Normativa NR014/14 de fecha diecisiete de junio del año dos mil catorce, publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha veintisiete de junio del año dos mil catorce.

Lo anterior en virtud de las motivaciones de la presente resolución, por lo que el artículo 27 deberá leerse de la siguiente manera:

"**Artículo 27.** Los Operadores del Servicio de Telefonía Fija o Móvil y los Comercializadores Tipo Sub-Operador, Comercializadores Tipo Revendedor, tendrán el plazo de 3 meses, contado a partir de la publicación de la presente Resolución, para incorporar en sus Redes el equipo antifraude ya referido".

**SEGUNDO:** La presente Resolución que Rectifica de Oficio el artículo 27 del Reglamento Técnico de "PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONTRA EL FRAUDE TELEFÓNICO TIPO BY PASS Y DE REORIGINACIÓN (REFILLING)", deberá publicarse en el Diario Oficial La Gaceta conforme a lo establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

LIC. RICARDO CARDONA  
COMISIONADO-PRESIDENTE  
CONATEL

LICDA. ELA J. RIVERA  
COMISIONADA-SECRETARIA  
CONATEL

17 S. 2014

CONATEL con fines de inspección técnica y verificación contable de sus sistemas.

- 8.13 Permitir la realización de pruebas a CONATEL, para comprobar el funcionamiento de sus sistemas.

#### Artículo 9. Cláusulas prohibitivas

En los Contratos o Acuerdos que se celebren entre PRST y PCI no pueden incluirse cláusulas que:

- 9.1 Excluyan o limiten la responsabilidad de los PRST y los PCI para la prestación de los servicios de acuerdo con la normatividad aplicable y en especial, de conformidad con los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y las Reglamentación aplicable.
- 9.2 Obliguen al PCI a recurrir al PRST o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del Contrato, o limiten su libertad para elegir el(os) PRST que le preste(n) el acceso, u obliguen a comprar, adquirir a mantener disponibles más de los bienes o servicios que el PCI necesite.
- 9.3 Den a los PRST la facultad de unilateralmente terminar el Contrato, cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del PCI, caso fortuito, fuerza mayor y las demás que establezca la Ley.
- 9.4 Impongan al PCI una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el Contrato o la regulación a la Ley le conceden.
- 9.5 Impidan a los PCI ejercer control sobre los precios de sus servicios; en todo caso, de acuerdo con lo anterior, si alguna de estas cláusulas se prevé en el Acuerdo o Contrato o cualquier otro documento que deban suscribir los PRST y los PCI, éstas no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

### CAPÍTULO III

#### REGISTRO DE PROVEEDORES DE CONTENIDOS DE INFORMACIÓN E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS

##### Artículo 10. Obligación de Registro

Los Proveedores de Contenidos de Información (PCI) basados en el envío de SMS/MMS/USDD y los Proveedores

de Acceso a Contenidos de Información (PACI) deberán tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos de Información o integradores tecnológicos a través del mecanismo dispuesto para el efecto por CONATEL, como requisito administrativo para que se establezca el acuerdo comercial entre los PCI o PACI y los PRST.

En caso que el Proveedor de Acceso a Contenidos de Información (PACI), sea un Operador distinto al Operador del Servicio Final Básico a cuya red pertenece el Usuario quien accede al Proveedor de Contenidos de Información, dicho Proveedor de Acceso a Contenidos de Información (PCI) deberá contar con un Registro emitido por CONATEL, mediante el cual se le autorizará la prestación del Servicio de Valor Agregado denominado Servicio de Acceso a Contenidos de Información.

Queda prohibido que un Operador del Servicio de Telefonía o Telefonía Móvil permita la comercialización de contenidos por un Proveedor de Contenidos de Información a sus Usuarios o Suscriptores sin que éste posea previamente el registro autorizado por CONATEL.

##### Artículo 11. Actualización del Registro

Es responsabilidad y obligación de los Proveedores de Contenidos de Información mantener ante CONATEL, constantemente actualizada la información contenida en el Registro. Cualquier PCI o PACI registrado que deje de proveer servicios de contenidos y aplicaciones podrá darse de baja en dicho Registro.

##### Artículo 12. Registro de los Proveedores de Contenidos de Información (PCI) y los Proveedor De Acceso a Contenidos De Información (PACI)

Al momento de inscribirse ante CONATEL los PCI y los PACI, deberán suministrar la siguiente información a CONATEL:

- i. Aviso de pago en concepto de Derecho de Trámite (según normativa vigente).
- ii. Tipo de agente: PCI y/o PACI.
- iii. Solicitud por medio de Apoderado Legal en base a la Ley de Procedimiento Administrativo, que deberá presentar domicilio, datos generales, teléfono fijo, teléfono móvil y correo electrónico.

- iv. Copia debidamente legalizada de la Escritura de Constitución de Comerciante Individual o Social, para comerciantes constituidos en Honduras y Poder de Representación de la empresa debidamente autenticada y apostillada en caso de empresas no constituidas en Honduras.
- v. Carta Poder Autenticada, extendida por el solicitante o sus representantes legales.
- vi. Constancia de solvencia económica, emitida por el Departamento de Créditos y Cobranzas de CONATEL, cuya vigencia aceptada será de 10 días hábiles desde la fecha de su emisión.
- vii. Metodología del servicio prestado, descripción del contenido que prestará, el costo al Usuario por la prestación del servicio, nombre del PRST con quien proveerá su servicio, duración del servicio o las promociones que brinda.
- viii. Forma 100 de CONATEL, Formato de Solicitud de Servicios de Telecomunicaciones, debidamente completada.
- ix. Forma 650 de CONATEL, relativa a la prestación del servicio de Valor Agregado, debidamente llenada.
- x. Presentar los certificados de homologación de los equipos que pretende utilizar y en el caso del software los certificados que demuestren el funcionamiento del mismo.
- xi. La información relativa a los medios de atención al cliente con los que dispongan: (página web, correo electrónico, línea gratuita, chat, redes sociales, etc.).

La Tasa por el Derecho de Registro y Renovación de Registro estará sujeta a lo dispuesto en la Normativas sobre Derechos y Tasas, emitidas por CONATEL al respecto para los Registros de Valor Agregado, dicho Registro tendrá una vigencia de cinco (5) años.

#### CAPÍTULO IV NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS DE SMS/MMS Y CÓDIGOS ASTERISCO PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS

##### Artículo 13. Utilización de Códigos Cortos.

Según lo estipulado en la Resolución NR035/05, la estructura del código de numeración de acceso para los

proveedor de contenidos de información está sujeta a la siguientes disposición; cada Operador del servicio de Telefonía Fija o Móvil asignará códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos a aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), es decir a los PCI y a los PACI.

##### Artículo 14. Condición para la Asignación de Numeración

Para la solicitud de numeración de códigos cortos ante los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, los PCI, previamente deben contar con el Registro que CONATEL establezca para tal fin y contar con un acuerdo comercial con el respectivo Operador del Servicio de Telefonía Móvil.

##### Artículo 15. Solicitud de Numeración de Códigos Cortos

Para la solicitud de numeración de códigos cortos, los PCI y PACI deberán suministrar al menos la información que se indicada a continuación, a través del mecanismo dispuesto para tal efecto por los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil:

- i. Número de Registro ante CONATEL,
- ii. Detalle del servicio,
- iii. Código(s) solicitado(s),
- iv. Modalidad de servicio,
- v. Nombre del PACI (Si lo usa) o del PCI,
- vi. Descripción del servido digitado,
- vii. Período de aplicación,

##### Artículo 16. Criterios de Uso de Numeración de Códigos Cortos

Son criterios de uso eficiente del recurso de numeración de códigos cortos los siguientes:

- 16.1 La numeración de códigos cortos asignados deben ser implementados por los asignatarios de los mismos dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de la asignación.
- 16.2 La numeración de códigos cortos asignados deben utilizarse para los fines especificados en el respectivo acuerdo de asignación.
- 16.3 En caso de que un código corto se utilice para distintos servicios, el PCI o PACI responsable de dicho código

deberá actualizar la información relativa a dicho código como ser: período de aplicación, precio, condiciones del servicio; ante al respectivo Operador del Servicio de Telefonía Móvil, antes del lanzamiento al público de las nuevas condiciones del servicio.

**Artículo 17. Causales de Recuperación de Numeración de Códigos Cortos**

Son causales de recuperación de códigos cortos los siguientes:

- 17.1 Cuando la numeración de códigos cortos presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.
- 17.2 Cuando la numeración de códigos cortos no han sido implementados dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de la asignación.
- 17.3 Cuando el agente asignatario ya no utilice o no necesite los recursos de numeración de códigos cortos.
- 17.4 Cuando existan razones de interés general y/o seguridad nacional.
- 17.5 Cuando CONATEL modifique una clase de numeración asociada a un determinado conjunto de bloques de numeración de códigos cortos.
- 17.6 Cuando se determine que el agente asignatario requiere menos numeración de códigos cortos que los asignados.

**Artículo 18. Asignación de Códigos Asterisco para Llamadas Telefónicas**

Los PCI o PACI debidamente registrados ante CONATEL solicitarán ante los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil o Fija la asignación de Códigos asterisco para la realización de llamadas, los cuales serán en la modalidad intra-red, se sujetarán a lo establecido en la Resolución NR035/05.

**CAPITULO V  
REPORTES DE INFORMACIÓN**

**Artículo 19. Reportes de Información a Cargo de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil para los servicios SMS y MMS.**

Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán entregar a CONATEL en sus Informes Trimestrales, la infor-

mación dispuesta en la Normativa NR008/12, relativa a los siguientes indicadores:

- i. CNT-43;
- ii. CNT-44;
- iii. CNT-44a;
- iv. CNT-44b;
- v. CNT-45;
- vi. CNT-46.

**Artículo 20. Reportes de Información a Cargo de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y PRST Relativa a los Códigos Cortos y PCI.**

Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Fija o Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicación (PRST) que habilitan en su red el uso de numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos de información y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD, deberán entregar a CONATEL en sus Informes Trimestrales, en el siguiente formato debidamente completado.

**20.1 Tráfico**

Código Corto	Tráfico TM Cursado			Tráfico MO Cursado		
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 1	Mes 2	Mes 3

- 1. Código corto: Numeración asignada por CONATEL para la provisión de contenidos de información y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).
- 2. Tráfico cursado: Número de mensajes (SMS/MMS/USSD) cursados para cada uno de los códigos en funcionamiento, discriminado por tráfico terminado en el terminal móvil (TM) y originado en el terminal móvil (MO).
- 3. Mes: Mes sobre el cual se presenta el correspondiente reporte de información.

**20.2 Usuarios**

Código	Mes	Usuarios		
		SMS	MMS	USSD

- 1. Código corto: Numeración asignada por CONATEL para la provisión de contenidos de información y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes

multimedia (MMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD).

2. Mes: Mes en el cual se presenta el respectivo reporte de información.
3. Usuarios: Cantidad de usuarios por número de código corto correspondiente al mes de reporte, que hacen uso de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD) para el acceso a contenidos y aplicaciones:

#### 20.1 Ingresos

Adicionalmente, en los reportes de pagos a cuenta realizados mensualmente por los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Fija, deberán indicar el total de los ingresos provenientes de la prestación de los servicios de acceso a contenidos de información, Ring Tones o descargas de contenidos, para el pago de la Tarifa por Servicio de Supervisión y la Tasa de Explotación; así mismo, deberán realizar la liquidación final del ejercicio anual de los ingresos provenientes de estos servicios con sus estados financieros auditados, según lo dispuesto en los contratos de concesión.

Adicionalmente en los reportes trimestrales deberán indicar el listado de todos los Proveedores de contenido que utilizan su red, los ingresos que cada Operador del Servicio de Telefonía Móvil y Fija reportó a cada Proveedor de Contenido de manera mensual por la prestación de su servicio y los ingresos que obtiene el PRST por el uso de sus redes.

#### Artículo 21. Reportes de Información a Cargo de los PACI o los PCI

Los PACI y los PCI deben realizar, dentro de los quince (15) primeros días calendarios de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, un reporte de la utilización de la numeración de códigos cortos asignados a dicho integrador durante el período reportado, a través del mecanismo dispuesto para tal efecto por CONATEL, con la siguiente información:

1. Número de código corto: Numeración asignada por el PRST para la provisión de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).
2. Nombre/Razón Social: Persona natural o jurídica que está prestando contenidos de información y aplicaciones a través del número de código corto.
3. Documento de Identidad: Corresponde al número de Cédula de Identidad, Registro Tributario Nacional RTN, u otro tipo de identificación del PCI o su representante legal, según corresponda.
4. Nombre comercial: Nombre con el cual se conoce comercialmente la empresa/servicio prestado a través de dicho número de código corto.
5. Ingresos reportados provenientes de la utilización de cada código corto utilizado.
6. Volumen de tráfico entrante y saliente reportado de cada código corto utilizado.
7. Precio al público del envío o recepción de mensajes de cada código corto.
8. Período de aplicación (en caso de que aplique)

### CAPITULO VI

#### DISPOSICIONES RELATIVAS A LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS DE SMS/MMS

##### Artículo 22. Facturación Detallada

Adicionalmente de lo establecido en el Reglamento de Tarifas, los operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán cumplir con lo siguiente:

- i. Cuando se ofrezcan servicios de telecomunicaciones que utilicen el Servicio de Telefonía Fija o Móvil como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa tope nacional, se deberá informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo de manera desglosada.
- ii. La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa adicional, de acceso a contenidos, debe efectuarse de manera separada del Servicio de Telefonía Móvil y Fija, dentro de la misma factura.
- iii. La factura no podrá incluir cobros por concepto de provisión de contenidos y aplicaciones que no hayan sido efectivamente prestados al Usuario o Suscriptor, o aquéllos que no cuenten con consentimiento previo de éste.
- iv. En todo caso, en la factura se debe discriminar la clase de servicio prestado, la fecha, la hora, el nombre del prestador del servicio, el número de código corto, la duración de la llamada (cuando aplique) y el valor a pagar.

- v. La información referida en el inciso anterior debe discriminarse cuando se facturen llamadas o números con estructura 900-xxxxxxx que impliquen un costo mayor a la tope tarifario establecido.
- vi. Al facturar servicios empaquetados, los Proveedores del Servicio de Telefonía Fija o Móvil deben detallar los consumos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a cada unidad consumida.
- vii. Todo servicio de mensajes informativos, de inicio, de terminación o error relativo al acceso a contenidos de información serán gratuitos para el Usuario y Suscriptor.

#### Artículo 23. Facturación de los PCI

Los PCI deberán facturar y cobrar a los Usuarios y Suscriptores únicamente por los servicios efectivamente prestados y que hayan sido solicitados con el consentimiento previo de los mismos.

Igualmente, los PCI deberán abstenerse de cobrar por un mismo servicio más de una vez, aunque el mismo requiera del envío de más de un mensaje de texto. En consecuencia, deberán cobrar por el servicio una única vez, independientemente de la cantidad de mensajes involucrados en la provisión de los contenidos y aplicaciones solicitados por el Usuario o Suscriptor.

En ningún caso, los PCI podrán establecer a los Usuarios y Suscriptores períodos de permanencia mínima en la provisión de contenidos de información y aplicaciones. Por lo que el Usuario o Suscriptor podrá darse de baja en cualquier momento que él así lo desee, sin penalidad alguna.

#### Artículo 24. Deber de Información

Los PCI deberán poner a disposición de los Usuarios y Suscriptores, mecanismos simples y transparentes de acceso a información relativa a los servicios ofrecidos, así como mecanismos de soporte para la solución de problemas referidos a la operatividad técnica y asistencia para darse de baja de los mismos, a través de los siguientes medios: página Web, correo electrónico, líneas gratuitas de atención al usuario.

Cada anuncio publicitario que los PCI difundan en los distintos medios de comunicación, deberá indicar la manera de darse de

baja del servicio específico que estén anunciando y la tarifa al público de dicho servicio ya sea en moneda nacional o extranjera.

#### Artículo 25. Información Previa a la Prestación del Servicio

Antes de la provisión de servicios de contenidos de información y aplicaciones a través del envío de SMS/MMS solicitada por los Usuarios y/o Suscriptores, previa a la prestación o renovación de un servicio de suscripción, los PCI deberán informar claramente a sus usuarios lo siguiente:

- 25.1 Tarifa del servicio incluyendo impuestos: Todos los cargos en los que estará incurriendo por la recepción de los contenidos y aplicaciones solicitados, incluyendo la periodicidad con la cual se estarán recibiendo dichos cargos.
- 25.2 Naturaleza del servicio a proporcionar: El tipo a la naturaleza del servicio que está solicitando.
- 25.3 Procedimiento o formas para darse de baja, para el caso de servicios de suscripción.

Los proveedores de contenidos y aplicaciones proporcionarán al usuario la información anterior en forma totalmente gratuita, mediante uno o más mensajes cortos de texto, previo al suministro de la prestación solicitada.

#### Artículo 26. Confirmación del servicio.

Posterior al envío de la información especificada en el artículo anterior y previamente a la provisión de contenidos o aplicaciones a través del envío de SMS/MMS de un servicio de suscripción, los PCI deberán enviar a los usuarios o suscriptores una invitación a confirmar la aceptación del servicio a través de un mensaje corto de texto o a través de cualquier otro medio dispuesto por el PCI para tal fin. Dicha invitación deberá incluir el siguiente texto: "Esta es una invitación para la provisión del servicio \*XXXX. Si desea suscribirse al mismo, responda con la palabra **ACEPTO**. Esto implica la aceptación de las condiciones previamente informadas, incluyendo el detalle del precio y el período de activación.

La confirmación de la aceptación del servicio deberá realizarse a través de un mensaje corto de texto o a través de cualquier otro medio dispuesto por el PCI para tal fin, en forma gratuita para el usuario o suscriptor. En cualquier caso, el PCI deberá guardar registro de la confirmación expresa del usuario. La falta de

confirmación del usuario o suscriptor se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado, y será considerada como equivalente a la emisión de un mensaje de rechazo.

Así mismo, una vez confirmada la aceptación de la prestación del servicio, para continuar con la prestación del servicio de acceso a contenidos de información, transcurrido un mes desde la confirmación; el PCI realizará una nueva invitación para continuar prestando el servicio la cual deberá ser confirmada por el usuario o suscriptor a su voluntad; la falta de confirmación del usuario o suscriptor se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado.

#### **Artículo 27. Manifestación de la Voluntad del Usuario de Contratar el Servicio.**

Con carácter general, será válida la manifestación de la voluntad del usuario de contratar el servicio, confirmada a través de mensaje remitido desde su propio número de teléfono móvil. No obstante, el servicio podrá ser contratado a través de otras vías siempre que quede garantizado lo siguiente:

- 27.1 La autenticación del usuario del número de teléfono móvil que invoca el servicio.
- 27.2 La manifestación del consentimiento del usuario según se establece en la presente Resolución.

#### **Artículo 28. No provisión del Servicio**

En aquellos casos en los cuales los contenidos y aplicaciones solicitados por los usuarios no hayan podido ser provistos, por razones ajenas a los mismos, los proveedores de contenidos de información o aplicaciones podrán intentar el reenvío de dicho servicio. En caso de que el contenido o aplicación no pueda ser provisto al usuario, el PCI deberá reembolsar el monto abonado por el usuario, en caso de que éste hubiese sido cobrado.

El reenvío de mensajes sólo podrá realizarse durante un (1) día, todas las veces que se estime necesario:

Será responsabilidad del PRST enviar una notificación de confirmación al PCI de la recepción o no del contenido a aplicación en la terminal móvil del usuario final.

En caso de no poder procesar la solicitud de un usuario, el PCI deberá enviarle un mensaje notificando dicha imposibilidad en la prestación del servicio solicitado.

#### **Artículo 29. Estandarización de los Procedimientos**

Los PCI que ofrezcan cualquier tipo de contenidos y aplicaciones basados en SMS o MMS podrán adoptar las siguientes palabras claves estandarizadas para los procedimientos de solicitud de un servicio, información y/o ayuda:

- 29.1 La palabra clave "SERVICIO": indicará la solicitud por parte del usuario para el inicio de un servicio de suscripción correspondiente a un determinado código corto.
- 29.2 La palabra clave "INFO" indicará la solicitud por parte del usuario de datos de contacto respecto del proveedor del contenido o aplicación (como mínimo un número telefónico gratuito de atención al cliente).
- 29.3 La palabra clave "AYUDA" será para solicitar soporte técnico básico.
- 29.4 La palabra clave "INDICE" será para solicitar instrucciones por parte del PCI respecto al uso del servicio en cuestión, o en su defecto, una referencia al sitio en el cual el usuario podrá acceder a una descripción detallada del servicio, terminales compatibles y precio del mismo.
- 29.5 La palabra clave "QUEJA" indicará la intención del usuario de presentar una queja respecto al servicio.

#### **Artículo 30. Procedimientos para la Prestación de Servicios de Suscripción de Tarifa Adicional Basados en el Envío de SMS y/o MMS.**

Aquellos PCI que ofrezcan la prestación de servicios de suscripción basados en el envío de mensajes SMS y/o MMS, deberán adoptar los siguientes procedimientos en particular:

- 30.1 La palabra clave "BAJA" indicará la solicitud de terminación o cancelación de todos los servicios de suscripción provistos desde un determinado código corto.
- 30.2 La palabra clave "SERVICIO\_BAJAR, en donde "SERVICIO" hace referencia a un servicio de contenidos y aplicaciones en particular, cancelará únicamente la suscripción de ese determinado servicio.
- 30.3 La palabra clave "AYUDA" o "INFO" indicará la intención del usuario de ver todas las suscripciones activas en relación a ese código corto en particular.

En todos los casos será indiferente la utilización de letras mayúsculas a minúsculas en relación a los mensajes que contengan palabras claves.

En aquéllos casos en que el usuario ha solicitado la baja de un servicio específico, de tener los medios, el proveedor de contenidos y aplicaciones deberá terminar la suscripción únicamente de dicho servicio, en caso contrario, el PCI deberá proceder a dar de baja el código completo.

En ningún caso se podrá cobrar más de una vez diaria por servicios provistos por los PCI independientemente de la cantidad de mensajes SMS o MMS que el usuario o suscriptor reciba al día; esto no incluye a los servicios dedicados exclusivamente a sorteos o rifas realizados por los PCI o PACI.

### Artículo 31. Solicitud de Baja de un Servicio de Suscripción

El usuario deberá contar con varios medios para solicitar la baja de un servicio de suscripción, entre ellos el envío de mensajes con la palabra clave "BAJA" como se describió en el artículo anterior; o a través de la página web del Operador del Servicio de Telefonía Móvil, el envío de correo electrónico, llamando a las líneas de atención al cliente u otros medios dispuestos para tal fin; por cualquiera de estos medios el Operador del Servicio de Telefonía Móvil deberá dar de baja a la suscripción solicitada en un periodo máximo de tres (3) días, sin necesidad de que el usuarios realice marcación alguna en su terminal.

Tras la recepción de una solicitud de baja de una suscripción, el proveedor de contenidos y aplicaciones deberá enviar un mensaje de confirmación de la baja de la provisión de los contenidos y aplicaciones.

## CAPITULO VII

### DISPOSICIONES RELATIVAS A LAS MEDIDAS PARA EVITAR LOS MENSAJES DE TEXTO Y MENSAJES MULTIMEDIA NO DESEADOS

#### Artículo 32. Registro Nacional de Exclusión

Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán construir y mantener actualizada diariamente, una base de datos de números excluidos a la cual darán acceso vía web a CONATEL para que se desarrolle una aplicación de exclusión en la recepción del envío de mensajes cortos de texto (SMS), y mensajes multimedia (MMS) denominada Registro Nacional de Exclusión (RNE), la cual operará en la página web de CONATEL, así como en la página web de los Operadores del Servicio de

Telefonía Móvil y servirá para que el usuario ingrese su número telefónico y previa validación, se excluya de la recepción de todos los mensajes (SMS) y (MMS) no deseados; también eliminará la suscripción de todos los Proveedores de Contenido de Información.

Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deben poner a disposición de los usuarios con el objeto de evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro será administrado por CONATEL y deberá cumplir con las siguientes características:

- i. El usuario interesado en que su número sea incluido en el RNE ingresará dicho número en la aplicación establecida en el portal web de CONATEL o de su Operador del Servicio de Telefonía Móvil y mediante la validación de un código, confirmará que el usuario posee el terminal con el número de teléfono ingresado al RNE.
- ii. Para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicación deberán confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios para esta clase de envíos, con el mencionado registro y procederán a retirar los números telefónicos y evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS).
- iii. Los PCI u otros proveedores de publicidad contarán con tres (3) días hábiles, desde de la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar mensajes con fines comerciales y/o publicitarios a los usuarios inscritos en el RNE.
- iv. Los usuarios podrán modificar su inscripción y solicitar la exclusión de su número a cualquiera de los códigos cortos indicados del RNE de forma gratuita. El número telefónico del usuario deben ser eliminados del RNE al día hábil siguiente, momento en el cual el usuario deberá recibir una confirmación al respecto de la exclusión.
- v. Los proveedores deberán informar al usuario sobre la existencia del RNE y sus derechos sobre la recepción de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, por parte de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil.

- vi. La inscripción al RNE también excluirá al usuario de la suscripción de todo tipo de servicio contenido de información o aplicaciones a las que el usuario se haya suscrito.
- vii. Esta información deberá estar también disponible en la página web del Operador del Servicio de Telefonía Móvil ya sea través de las líneas gratuitas de atención al usuario u otros medios.  
Este desarrollo deberá de estar en funcionamiento a más tardar tres (3) después de la publicación de la presente Resolución.

### Artículo 33. Condiciones Adicionales para la Recepción de Mensajes Publicitarios

Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil están obligados adicionalmente a cumplir con las siguientes condiciones:

- i. Los mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, así como aquéllos a los que hace referencia el numeral (ii) del presente artículo, únicamente podrán ser enviados a los usuarios en el horario comprendido entre las ocho horas de la mañana (8:00 A.M.) y las nueve horas de la noche (9:00 P.M.). los usuarios que hayan solicitado el envío de mensajes (SMS) y/o (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, deben ser debida y previamente informados de los casos en que tales mensajes se transmitan por fuera de la franja horaria especificada en el presente párrafo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.
- ii. La exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes cortos de texto (SMS); y/o mensajes multimedia (MMS), relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los proveedores tales como avisos de vencimiento a corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el proveedor siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y éste no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.
- iii. La exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto, (SMS), y/o mensajes multimedia

(MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de servicios de mensajes comerciales y/o publicitarios previamente solicitados por el abonado, así como tampoco la de aquellos solicitados de manera expresa e inequívoca con posterioridad al registro de su número en el RNE.

- iv. Todos los proveedores servicios de comunicaciones deberán dar trámite a las solicitudes de los usuarios tendientes a restringir la recepción de mensajes cortos de texto a de los mensajes multimedia, no solicitados, conocidos como SPAM.
- v. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS).

## CAPITULO VIII SANCIONES

### Artículo 34. Procedimiento Sancionador

El incumplimiento de las obligaciones de los diferentes actores involucrados en el cumplimiento de esta Resolución se sancionará conforme a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás normativas aplicables.

**SEGUNDO:** Derogar, las Resoluciones NR013/03, NR018/04, NR08/11, una vez que la presente Resolución entre en vigencia.

**TERCERO:** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

LIC. RICARDO CARDONA  
COMISIONADO-PRESIDENTE  
CONATEL

LICDA. ELA J. RIVERA  
COMISIONADA-SECRETARIA  
CONATEL

17 S. 2014