Comisión Nacional de Telecomunicaciones CONATEL

Resolución NR034/14

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, Municipio del Distrito Central, veinticuatro de Noviembre del año dos mil catorce.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL mediante la Resolución NR028/99, de fecha 22 de diciembre de 1999, publicada en el diario oficial La Gaceta en fecha 27 de diciembre de 1999, emitió el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, estableciendo las disposiciones y normas complementarias que corresponden en materia de tarifas de servicios y cargos relacionados con la explotación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones prestados en la República de Honduras, regulación que cubre; entre otros: los Servicios Comerciales, la Facturación, Reclamos por Facturación y los Procesamiento de los Reclamos por Facturación, en los Artículos 55, 56, 57 y 58 respectivamente.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL mediante la Resolución NR016/10, de fecha 9 de diciembre de 2010 y publicada en el diario oficial La Gaceta en fecha 22 de enero de 2011, modificó el Artículo 56, que entre otros se establece el procedimiento de facturación por medios electrónicos.

CONSIDERANDO:

Que por medio de la Resolución AS542/02-A, de fecha 6 diciembre de 2002, se modificó la Resolución NR004/02 emitida por esta Comisión en fecha 24 de enero de 2002 y publicada en el diario oficial La Gaceta el 4 de febrero del mismo año, estableciendo entre otros, el plazo máximo para la resolución de reclamos presentado por parte de Usuarios y/o Suscriptores.

CONSIDERANDO:

Que esta Comisión considera oportuno y conveniente revisar los Artículos 55, 56, 57 y 58 del Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, contenido en la Resolución NR028/99, a efecto de hacer efectiva la protección de los derechos de los Usuarios y Suscriptores de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y se les brinde la atención debida cuando éstos presentan los reclamos ante el Operador de Servicios.

CONSIDERANDO:

Que esta Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en base a sus atribuciones y facultades conferidas por la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, contenidas en el Decreto 325-2013, de fecha 15 de enero de 2014 y publicado en el diario oficial La Gaceta el 7 de marzo de 2014, específicamente en el Artículo 14, numeral 3: elabora, propone, establece y actualiza su propia normativa; por lo cual, CONATEL está facultada para modificar las disposiciones que haya emitido y cuando son actos de carácter general, deben ser publicados en el diario oficial La Gaceta.

CONSIDERANDO:

Que en aplicación del Principio de Transparencia contenido en el Reglamento de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y en la Resolución Normativa NR002/06, de fecha 15 de marzo de 2006 y publicada en el diario oficial La Gaceta el 23 de marzo del mismo año, el Anteproyecto de la presente Resolución se sometió al proceso de consulta pública en el período comprendido entre el 21 y al 27 de octubre de 2014, a fin de darlo a conocer a las personas interesadas y obtener sus opiniones y comentarios al mismo.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos: 321 de la Constitución de la República; 1, 7, 8, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 2, 6, 13, 14, 20 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y reformados en el Decreto 325-2013; 1, 2, 6, 72; 73, 75, 78 y demás aplicables de su Reglamento General; 1, 32, 33, 34 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo,

RESUELVE:

PRIMERO: Modificar los Artículos 55, 56, 57 y 58 del Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, contenido en la Resolución NR028/99, de fecha 22 de diciembre de 1999 y publicada en el diario oficial La Gaceta en fecha 28 de diciembre de 1999, y sus reformas contenida en la Resolución NR016/10, de fecha 09 de diciembre de 2010 y publicada en el diario oficial la Gaceta en fecha 23 de enero de 2011; los cuales deberán leerse de la siguiente manera:

Artículo 55. Servicios Comerciales.

1. Para efecto de actualización regulatoria, en adelante se define como: "Proveedor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones" o solamente "Proveedor de Servicios" en su forma singular o en el plural, al Operador de Servicios Finales Básicos, Servicios Finales Complementarios, Servicios de Valor Agregado, Servicio Portador, al Comercializador Tipo Sub-Operador u otras personas naturales o jurídicas que conforme al Título Habilitante emitido por parte de CONATEL, están debidamente autorizadas para la prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

2. Los Proveedores de Servicios deberán notificar las tarifas de los Servicios Públicos existentes, ante CONATEL en sus reportes trimestrales. En caso de tratarse de mercados

regulados, deberán solicitar a CONATEL la aprobación correspondiente, dentro del plazo establecido en el Artículo 65 del presente Reglamento. Adicionalmente los Proveedores de Servicios deberán publicar en forma detallada de cualquier modificación a las tarifas, sean estas reguladas o no, esta publicación se deberá realizar en dos (2) diarios de mayor circulación del país, así como en sus respectivas páginas web de acuerdo al marco regulatorio establecido, reflejando todas las modalidades ofrecidas al público, tales como Tarifas específicas para ciertos horarios de tarificación, descuentos por altos volúmenes, vigencia y otros similares, respetándose los topes tarifarios establecidos en el caso de las tarifas reguladas. Dichas Tarifas deberán incluir los impuestos vigentes y deberán especificar el valor porcentual de los mismos. En todo caso, CONATEL tiene la potestad de hacer públicas las Tarifas.

Previo a la comercialización de nuevos servicios, los Proveedores deben realizar ante CONATEL la solicitud correspondiente de autorización y clasificación de servicios incluyendo las tarifas respectivas, para su posterior publicación.

3. En consideración de lo dispuesto en el numeral anterior y en los casos que resulte favorable lo solicitado ante CONATEL, en base a los topes tarifarios dispuestos, salvo en los casos de promociones tarifarias o descuentos por debajo de los topes máximos establecidos por CONATEL, los Proveedores de Servicios deberán notificar mediante publicación, a todos los Usuarios y/o Suscriptores y a los nuevos solicitantes; sobre las tarifas que establecerán para los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que presten y asimismo, sobre cualquier cargo nuevo que se deba incorporar en la facturación de servicios, con una anticipación de al menos cinco (5) días hábiles antes de su aplicación o entrada en vigencia, dicha publicación para que los cambios puedan ser efectivos; con el fin de que los Usuarios y/o Suscriptores decidan continuar o dar por terminado el contrato de prestación de servicios.

   Excepcionalmente, en los casos en que se justifique, la obligación de publicar podrá ser cumplida mediante la difusión de las ofertas, descuentos o promociones por medios distintos al indicado en el numeral 2. La contratación de ofertas, descuentos y promociones tendrá carácter opcional, requiriéndose la aceptación previa de parte de los Usuarios y/o Suscriptores.

4. Los contratos tipo de prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán ser publicados en las respectivas páginas web de los Proveedores de Servicios.

5. Los Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones establecerán canales de atención gratuitos a efecto de que sus Usuarios o Suscriptores puedan, entre otros, recibir información comercial, realizar pagos, contratar servicios, y particularmente, presentar quejas y reclamos entre otros. Para estos propósitos los Proveedores destinarán personal para la atención al público, el cual debe estar lo suficientemente capacitado para responder a las preguntas relacionadas con: tarifas, facturación, cobro, ajuste en la facturación, ciclos de facturación, portabilidad numérica, lista negra, servicio de roaming, entre otros.

Artículo 56.- Facturación

1. Toda prestación de un servicio sujeto al pago de una contraprestación deberá reflejarse en una factura salvo los servicios de telefonía móvil prepago los cuales se regirán bajo las normativas aplicables. Los sistemas y procedimientos de facturación de los Proveedores de Servicios deberán estar sujetos a lo dispuesto en el Título X del Reglamento General y el presente Reglamento. Sólo podrán ser objeto de facturación los servicios que hayan sido aceptados y expresamente validados por el Suscriptor mediante el contrato suscrito y que hayan dado lugar a su prestación efectiva. En el caso del Servicio de Telefonía, del Servicio de Telefonía Móvil Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), solamente las llamadas originadas completadas (llamadas en las cuales retorna la señal de respuesta de la parte llamada) y las de cobro revertido podrán ser facturadas, siempre que estas últimas hayan sido contestadas o ingresadas al correo de voz, de acuerdo a lo solicitado persona a persona o terminal a terminal. Cada llamada deberá ser tasada, medida y facturada de la siguiente manera: se tasará por cada segundo de uso del servicio, salvo que CONATEL emita alguna medida basada en la promoción de la competencia indicando otra manera de tasación. El período de tiempo a ser utilizado en la tasación será el intervalo comprendido entre el inicio de la conexión (señal de respuesta del abonado de destino) y el término de la misma (señal de desconexión).

2. Respecto a los servicios activados por el suscriptor a través de la contratación por vía de mensaje de texto u otro mecanismo de validación establecido por parte del Proveedor de Servicios, únicamente podrán ser objeto de facturación los servicios que hayan sido aceptados y expresamente validados por el Suscriptor. Debiendo mantener los registros de la aceptación de los servicios para los efectos correspondientes por un periodo mínimo de tres meses.

3. Los cargos de instalación son pagaderos de una sola vez. Los Proveedores deberán notificar a los solicitantes todos los costos relacionados a las instalaciones antes de realizar las mismas, con el objeto de que el Usuario y/o Suscriptor decida autorizarlas y asumir dichos costos; este costo de instalación podrá ser pagado una sola vez o mediante facilidades de pago si el Proveedor así lo permite.

4. Para los planes tarifarios que dan lugar al empaquetamiento u oferta conjunta de más de un servicio de Telecomunicaciones, el consumo o uso efectivo de dichos servicios se deberá reflejar en una factura única detallando cada servicio.

5. Cuando el Proveedor no factura los servicios dentro de los siguientes noventa (90) días calendario a la fecha en la que correspondería haberse facturado el cargo, pierde su derecho de cobrar dichos servicios. Excepto en casos de fraude, robo de señal o aquellos específicos en los que por una situación excepcional CONATEL haya autorizado un plazo mayor. Asimismo, el Proveedor perderá su derecho de cobrar aquellos cargos por servicios que no han sido solicitados ni han sido contratados por parte del Usuario o Suscriptor, o que dichos cargos hubiesen sido aplicados para servicios, fechas y horarios que fueron divulgados incorrectamente al Suscriptor.

6. Las facturas que los Proveedores envíen a los Suscriptores deberán ser mensuales (a menos que el Suscriptor haya optado por otro ciclo de facturación) y entregadas por lo menos con diez (10) días calendario antes de la fecha de su vencimiento.. Si la factura no llega en el plazo establecido, su fecha de vencimiento para cancelar se ampliará en cinco (5) días respecto al ciclo de facturación correspondiente. La factura detallada podrá ser entregada mediante un documento impreso en el domicilio u otra dirección física o también el envío de una Factura Digital a una dirección o correo electrónico que señale el Suscriptor, quedando a elección y conveniencia del Suscriptor la forma en que será entregada la factura. Si se envía una Factura Digital, entre otros, el formato a utilizar serán el formato PDF (de su acrónimo del inglés: Portable Document Format o en español Formato de Documento Portátil, desarrollado por Adobe Systems, compuesto por imagen vectorial, mapa de bits y texto) o el formato CSV (del inglés Comma-Separated Values), cuyos campos son separados por una coma, siempre y cuando para efecto de facturación lós caracteres alfanuméricos de los campos se justifiquen dentro de las columnas correspondiente para facilitar su interpretación por parte del Suscriptor. En el caso de utilizarse adicionalmente un mensaje de texto alfanumérico "SMS" o un correo de voz que haya sido remitido a un terminal del Suscriptor, estos recursos o comunicaciones, serán reconocidas como un aviso o notificación y no representará la remisión de una Factura Digital. De ser técnicamente posible, los Proveedores podrán solicitar al Suscriptor una confirmación automática del acuse de recibo o bien permitir consultas, poniendo a entera disposición y conveniencia del Suscriptor, el acceso a un sitio WEB o virtual para que éste pueda consultar su factura con los detalles, incluyendo su historial; habilitando para lo anterior, claves de acceso.

7. En la factura que se entregue o se remita al Suscriptor se detallará el o los cargo(s) correspondientes sobre el consumo efectuado y cualquier información adicional que sea necesaria, dependiendo de la naturaleza del servicio contratado, incluyendo los siguientes campos como mínimo:

a. Número Correlativo,
b. Razón Social y Dirección Física del Proveedor,
c. Teléfonos para Consultas y Reclamos y su Dirección de Correo Electrónico,
d. Fecha de Emisión,
e. Nombre del Titular,
f. Domicilio señalado por el Suscriptor y/o Dirección Electrónica,
g. Categoría de conexión, en telefonía tipo de línea comercial o residencial si aplica,
h. Nombre del Plan y Tarifa aplicada, Cupo de Tráfico Libre o Derecho a Tráfico Libre si aplica o capacidad contratada,
i. Ciclo de Facturación o período que cubren los cargos por servicios,
j. En caso de que aplique, desglose de cargos en base a horarios tarifarios (plena, semi-reducida o reducida),
k. Duración de cada conexión o comunicación, con el detalle de la fecha, hora de inicio de cada comunicación y su desconexión. Detalle del número llamado (si aplica por la naturaleza del servicio contratado), detallando el Cargo respectivo. En tráfico local de telefonía fija, a solicitud del Suscriptor y si técnicamente es posible el detalle correspondiente y de acuerdo a lo dispuesto en el presente Artículo,
l. Los cargos por uso de los servicios y diferentes modalidades que le proveen al Suscriptor. Descripción y detalle de otros servicios prestados por el Proveedor y que hayan sido debidamente contratados por el Suscriptor,
m. Los créditos y compensaciones que apliquen a favor de los Usuarios, por servicios no prestados o compensación automática por deficiencias en la prestación del servicio cuando corresponda,
n. Fecha de vencimiento de la factura y días de gracia en caso que se estime conveniente,
o. Restricciones de Bloqueo, cuando aplique,
p. Arriendo de equipo terminal,
q. Facturación por Cuenta de Terceros en caso de que aplique,
r. Servicios Suplementarios y Servicios Especiales,
s. Valor de reconexión cuando aplique,
t. Descuentos o tarifas promocionales aplicadas,
u. Créditos a favor del Suscriptor o abonos de pago al Proveedor,
v. Impuestos facturados,
w. Total Facturado.

Con el objetivo de brindar el espacio correspondiente a los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para que modifiquen sus sistemas de facturación, se otorgará un periodo máximo de tres meses a partir de la publicación de la presente Resolución para hacer efectivos los campos indicados en el presente numeral.

8. En el caso de la modalidad de prepago, previamente a la prestación del servicio, los Proveedores están obligados a informar a sus usuarios el detalle de los servicios y la tarifa de los mismos, por los medios y mecanismo que los Proveedores estimen conveniente y sean aceptados y confirmado por el Usuario. En caso de que el Usuario de prepago considera oportuno el detalle de los consumos aplicados, esté podrá acceder o solicitar el detalle de los débitos aplicados que correspondan y los saldos disponibles y reutilización de los mismos, en consonancia con lo dispuesto Artículos 10 y 11 del Reglamento de Prepago contenido en la Resolución NR009/06.

9. En el caso de facturación de tráfico o llamadas del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Telefonía Móvil (Servicio de Telefonía Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS)) terminadas en las distintas redes interconectadas directa o indirectamente y otros servicios de valor agregado, deberán estar desglosadas como mínimo de la siguiente forma:

a. Llamadas de larga distancia internacional,
b. Llamadas de larga distancia nacional o interurbanas (Servicio de Telefonía Fija),
c. Llamadas locales intrared (on net) (de ser contratado en el Servicio de Telefonía Fija) y a otras redes (off net),
d. Tráfico de información, consulta Servicio 900 y a Proveedores de Contenido,
e. Cobro Revertido y Servicios 800, especificando el detalle de la comunicación y el terminal y red de originación,
f. Vídeo Llamadas, Push to Talk en caso de que aplique,
g. Conexiones Dial Up,
h. Contact Center y Call Centers,
i. Servicio de Roaming Internacional,
j. Envío de saldos o recargas electrónicas a terceros, debidamente autorizadas,
k. Total minutos cursados dentro de la misma red,
l. Total minutos cursados a otras redes.

10. Por su parte, los Suscriptores deberán obtener sin recargo alguno una facturación detallada de sus llamadas de larga distancia internacional y/o nacional. Esta factura detallada podrá omitirse a solicitud explícita del Suscriptor. En caso, que el Proveedor de Servicios se negará a brindar la facturación detallada, el Suscriptor podrá iniciar un procedimiento de reclamos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 57 del presente Reglamento y demás disposiciones contenidas en la Resolución NR004/02 de fecha veinticuatro de enero de dos mil dos y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el cuatro de febrero de dos mil dos y sus reformas.

11. Los Proveedores de Servicios están obligados a facturar separadamente los distintos Servicios Públicos de Telecomunicaciones que son prestados a sus Suscriptores por mediante su propia red o por medio de la Interconexión directa o indirecta con otras redes; lo anterior, basado en los contratos de interconexión establecidos entre los diferentes Proveedores. No obstante, se podrá ofrecer por parte del Proveedor de Servicios una factura única, en la cual se detalle separadamente cada uno de los servicios debidamente contratados. Asimismo, se deberá incluir los cargos adicionales a la tarifa por la prestación del servicio propiamente dicho, tales como impuestos, arriendo de equipo terminal, servicios suplementarios, etc., debiendo indicarse en forma separada y clara la facturación para el servicio específico. En el caso de la modalidad de prepago, dichos cargos adicionales deberán ser del conocimiento de los usuarios previo a la prestación del servicio. Las tarifas por conexión entre servicios prestados por diferentes Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones serán especificadas en la factura, cuando así lo solicite el Suscriptor, o así lo disponga CONATEL.

12. En consonancia con el párrafo anterior, las facturas de múltiples Servicios de Telecomunicaciones deberán contemplar rubros específicos para cada servicio y en el caso de los servicios de Circuitos Arrendados, el detalle de cada uno de los circuitos con su categoría y su velocidad de transmisión. Las Tarifas de los Servicios de Transmisión y Conmutación de Datos deberán aparecer en forma separada en la factura.

13. De igual forma, los Proveedores deberán incluir en las facturas los servicios que se benefician de un descuento o subsidio, como ser: el aplicado para las personas de la tercera edad, terminales utilizados para Contribución en Especie bajo administración de terceros, así como el Servicios de Telefonía Pública explotado por medio de revendedores, la factura deberá detallar adicionalmente a lo ya estipulado lo siguiente:

a) El tráfico cursado,

b) Las tarifas al público, éstas se apegarán a las tarifas y condiciones establecidas por CONATEL, en las normativas que emita al respecto, así como las tarifas preferenciales dispuestas para su aplicación en zonas de escaso desarrollo económico o subatendidas o marginales (sean éstas dentro de zonas rurales o urbanas); y,

c) El descuento tarifario, por el tráfico cursado, otorgado a los comercializadores o revendedores.

14. Con relación al servicio de bloqueo, únicamente se deberá aplicar un sólo pago, y la tarifa por bloqueo deberá ser la misma para los diferentes servicios, la cual deberá ser informada previamente al Suscriptor; la aplicación de la tarifa y la activación del bloqueo o desbloqueo será por medio de la solicitud y/o aceptación expresa del Suscriptor. En ningún caso, el Proveedor

de Servicios podrá aplicar una tarifa por concepto de desbloqueo.

15. En el caso del Servicio de Valor Agregado Acceso a Redes Informáticas (Internet) según el tipo de conexión: Dial-up, DSL, Cable, LAN, Wireless, Satelital y otros medios, la factura deberá detallar la velocidad contratada para la navegación, si la conexión es permanente o ilimitada; pero si la conexión es limitada, se deberá indicar las conexiones efectuadas o el número total de conexiones realizadas, volumen de información transmitida si aplica, duración de la conexión, fechas y horario de aplicación tarifaria y el importe correspondiente (si el usuario solicita el detalle). En todo caso se facturará la prestación efectiva del servicio contratado y no se deberá facturar servicios que el Suscriptor voluntariamente no haya aceptado por escrito mediante selección en el contrato de prestación de servicios. También se facturará o se indicará si están libres de cargo servicios adicionales, tales como: cuentas de correo electrónico, hospedaje o alojamiento (WEB Hosting), entre otros.

16. Las conexiones, accesos, velocidades, anchos de banda y volumen de información ofrecidos, ya sea mediante promociones o planes tarifarios, ofrecidos para las diferentes modalidades de Internet, serán facturados y proporcionados de conformidad a lo contratado por el Suscriptor; por lo que cualquier medida que se adopte en este sentido por parte del Proveedor de Servicios, deberá dar cumplimiento a lo pactado en el Contrato de Servicios. De existir discrepancias respecto a lo facturado, se deberá mantener suficientes registros para constatar respecto a la comunicación o conexión.

17. Como parámetro de calidad, el sistema de facturación deberá tener un error máximo de cinco (5) facturas erróneas por cada mil (1,000) emitidas en el mes. El sistema de facturación deberá poder detectar errores en la aplicación tarifaria y descuentos. Los puntos de medición corresponden al registro donde se contabilizan las facturas erróneas emitidas, luego del análisis de los reclamos recibidos y los informes que establecen la emisión de una factura errónea.

18. Antes de la activación y prestación de un Servicio Público de Telecomunicaciones y a la emisión de la facturación correspondiente, se deberá contar con la autorización previa del Suscriptor, debiendo consignar su voluntad en el Contrato de Servicio, de aceptación de los cargos de instalación cuando corresponda. Asimismo, la factura de los cargos procederán, si después de suscribirse el contrato, el Suscriptor: a) da por aceptada la instalación y b) la activación permite hacer uso efectivo y efectivo del servicio contratado.

19. Para facturar el uso efectivo de una conexión o comunicación, en los servicios que aplica, será a partir de que el Suscriptor decida no interrumpir su intento de comunicación después del Tiempo de Reacción del Usuario (tiempo que transcurre desde que el Usuario intenta realizar una comunicación o conexión hasta que suspende o interrumpe finalizando su intento). El Tiempo de Reacción del Usuario tendrá una duración de tres (3) segundos, comenzando a partir del mensaje de voz de respuesta automática que ha sido grabado por el Proveedor. Posteriormente, la comunicación podrá ser transferida o desviada al casillero de Voz o previamente a un mensaje respuesta grabado por el Suscriptor, el cual dependiendo del Proveedor, no necesariamente estará libre de cargo. En este sentido, toda comunicación que tenga una duración igual o menor al Tiempo de Reacción del Usuario no será cobrada por parte de los Proveedor de Servicio; a efecto de que únicamente se facture el uso efectivo del servicio; no obstante, de existir discrepancia respecto a lo facturado, se podrá presentar el reclamo correspondiente. Hasta que no se confirme la imputación de los cargos respecto reclamo, mediante la carga de la prueba, debiendo únicamente proceder a cancelar el pago del tráfico y/o volumen de información transferida que no está en disputa, y que ha sido cursado hacia y desde el Usuario o Suscriptor.

20. Si el Suscriptor migra de la modalidad de prepago a la modalidad de postpago, el Proveedor de Servicios deberá trasladar cualquier saldo a favor del Usuario como un crédito en su factura; o de aplicar un cobro extra se deberá prorratear su factura en base a lo pagado inicialmente o saldo existente en la condición de prepago. Si la migración es de la modalidad de pospago a la modalidad de prepago se deberá cobrar los servicios con saldos insolutos.

21. Si se han facturado servicios que han sido suspendidos o interrumpidos por causas no atribuibles al Suscriptor o Usuario o si el servicio se ha prestado de manera deficiente, se deberá acreditar el aporte equivalente o compensar al Suscriptor o Usuario. Para efectos de acreditar o compensar a los Usuarios, se tomará en cuenta lo siguiente:

a) En el caso de los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil compensarán a los Usuarios tanto prepago como pospago, automáticamente por deficiencias en la prestación del servicio, sin que tenga que mediar reclamación.

b) Para el resto de los servicios públicos de telecomunicación el Proveedor de Servicios deberá acreditar de forma proporcional el tiempo que no estuvo disponible este servicio.

Lo anterior conforme a las normativas que para tal efecto emita CONATEL.

22. Asimismo sólo se deberá facturar de manera proporcional la tarifa básica o cargo mensual a partir de la activación del servicio al cierre del ciclo de facturación correspondiente, si el servicio se suscribió después del inicio del ciclo mensual.

Artículo 57. Presentación de Reclamos por Facturación Ante los Proveedores.

1. Todo Suscriptor o Usuario tiene derecho a efectuar reclamos por facturación. Cuando una factura esté basada en una tarifa incorrecta, por cualquier causa que sea, el Proveedor de Servicios deberá entregar una nueva factura o nota de crédito basada en la tarifa correcta. Si el abonado no está de acuerdo con la facturación puede presentar reclamo ante el propio Proveedor, independientemente de si la factura está pagada o no.

2. Cuando la facturación fuera por un cargo menor que el que le correspondía pagar al Suscriptor, debido a un error de cálculo, al uso de una tarifa incorrecta, o cualquier otro caso, el Proveedor y el Suscriptor deberán acordar la forma de pago de dicho monto. Cuando un Suscriptor hubiese hecho pagos en exceso, entonces el Proveedor de Servicios deberá ofrecer al Suscriptor, una devolución al contado de inmediato o un crédito en la próxima factura.

3. Los Reclamos deberán hacerse por escrito a través de los canales de atención establecidos por parte de los Proveedores de Servicios, debiendo dejar constancia de todos los registros correspondientes. Los Proveedores de Servicios deberán tener a disposición del público los formularios adecuados para reclamos y entregar al Suscriptor o Usuario constancia de dicha solicitud asignándole un número de gestión correlativo mismo que deberá ser empleado en todas las instancias del proceso de denuncia hasta que final.

4. En el caso de la modalidad de postpago, el Suscriptor pierde el derecho de hacer cualquier tipo de reclamo por facturación, noventa (90) días calendario después de haberse emitido la factura de prestación de servicio; en caso de la modalidad de prepago, pierde el derecho de hacer cualquier tipo de reclamo hasta treinta (30) días calendario después de vencida la vigencia de la recarga. En ningún caso los reclamos se efectuarán como primera instancia ante CONATEL.

5. Presentado un reclamo ante el Proveedor de Servicios, en las condiciones previstas en el presente Reglamento, éste deberá ser resuelto en un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados desde la fecha de su presentación. Plazo que podrá ser prorrogable por un tiempo adicional que no excederá de la mitad del plazo anteriormente señalado, siempre y cuando existan razones debidamente justificadas y acreditadas ante el Usuario o Suscriptor, dejando la constancia correspondiente de las actuaciones realizadas, misma que formará parte de los registros de la gestión de reclamo.

Artículo 58. Procesamiento de los Reclamos por Facturación.

1. En el caso de una disputa por facturación entre el Proveedor de Servicios y un Suscriptor, el Proveedor puede requerirle al Suscriptor que pague la parte del monto facturado, que corresponde a los servicios que no están en disputa, a fin de evitar que se le interrumpa los Servicios por falta de pago.

2. El Proveedor de Servicios deberá investigar e informar al Suscriptor, en la fecha convenida el día de la presentación del reclamo y dentro de los plazos establecidos por CONATEL; los resultados de dicha investigación. En el caso de que el sustento del informe no satisfaga al Suscriptor, se continuará con el proceso de Denuncia establecido por CONATEL.

3. Los montos por disputa de facturación no se considerarán como mora hasta que como resultado de la investigación del caso, se haya demostrado que la imputación de los cargos, fueron por servicios efectivamente prestados al Suscriptor, concluyéndose que el reclamo realizado resultó improcedente; entonces el Proveedor cobrará los montos adeudados, incrementados por la mora correspondiente, utilizando como referencia el ochenta por ciento (80%) de la tasa de descuento pasiva publicada por el Banco Central de Honduras y vigente a la fecha de pago. Caso contrario, sí se demuestra que el Usuario no recibió los servicios facturados, el Proveedor indemnizará al Usuario por el tiempo y los costos incurridos por éste de la forma que el Proveedor estime conveniente.

4. Como parte del procedimiento de reclamo, los Proveedores de Servicios, deberán documentar los medios de prueba suficientes, a fin de demostrar que los cargos imputados al Suscriptor recaen en él, al ser el responsable del uso del servicio; tales como y de acuerdo al servicio prestado:

a) Facturación,

b) Registros de volumen de información y/o tráfico de las conexiones y comunicaciones gestionadas,

c) Contratos de prestación de servicios suscritos,

d) Pruebas magnéticas, visuales, impresos, o cualquier otro medio de reporte de salida entregada,

e) Facturaciones presentadas por corresponsales extranjeros con los cuales el Proveedor ha realizado convenios de servicios (cobro revertido, roaming, etc.).

5. Sí el Suscriptor no está satisfecho con la respuesta a su reclamo y persiste en el mismo, podrá proceder a interponer su denuncia como segunda instancia ante CONATEL, de acuerdo al procedimiento que se establezca para tal efecto.

SEGUNDO: Derogar las Resoluciones AS542/02-A y dejar sin valor ni efecto aquellas disposiciones contenidas en la NR004/02.

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

Lic. Ricardo Cardona
Comisionado-Presidente
CONATEL

Licda. Ela J. Rivera
Comisionada-Secretaria
CONATEL

28 N. 2014.

REPÚBLICA DE HONDURAS
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD AGROPECUARIA
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE SANIDAD VEGETAL

AVISO DE REGISTRO DE FERTILIZANTES Y MATERIAS PRIMAS

Al comercio, agroindustria y público en general, y para efectos de Ley correspondiente, se HACE SABER: que en esta Secretaría de Estado, se ha presentado solicitud de Registro de Fertilizantes o Materias Primas.

El Abog.. FREDY AMILCAR CASTILLO PORTILLO, actuando en representación de la empresa QUIMICAS STOLLER DE CENTRO AMERICA, S.A., tendiente a que autorice el Registro del Producto de Nombre Comercial: ROOT FEED DRY SP., compuesto por los elementos: 9% NITRÓGENO (N), 18% CALCIO (CAO), 0.50% BORO(B).
En forma de: SÓLIDO.
Formulador y país de origen: QUIMICAS STOLLER DE C.A., S.A. / GUATEMALA.
Tipo de uso: FERTILIZANTE FOLIAR.
Cualquier interesado puede oponerse cuando existan causales técnicas y/o científicas que demuestre la existencia de riesgos inaceptables para la salud y el ambiente, contando para ello con un plazo de diez (10) días hábiles después de la publicación de este AVISO, para ejercer la acción antes mencionada.

Fundamento Legal: Ley Fitozoosanitaria, Decreto No. 157-94, Reglamento Técnico Centroamericano Fertilizantes y Enmiendas de Uso Agrícola. Requisitos para el Registro, RTCA 65. 05. 54: 09, Acuerdo No. 002-02 y la Ley de Procedimientos Administrativos.

TEGUCIGALPA, M.D.C., VEINTITRES (23) DE OCTUBRE DE 2014.
"ESTE AVISO TIENE VALIDEZ DE TRES MESES A PARTIR DE LA FECHA"

DR. JOSÉ LIZARDO REYES PUERTO
DIRECTOR GENERAL DE SENASA

28 N. 2014.

CONVOCATORIA

CONCURSO PÚBLICO No. 001-2014-DA
"SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA DEPURACIÓN Y SANEAMIENTO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL INJUPEMP".

El Instituto Nacional de Jubilaciones y Pensiones de los Empleados y Funcionarios del Poder Ejecutivo (INJUPEMP), en aplicación de lo dispuesto en los Artículos 1, 2, 6, 7, 38, 39, 61, 158, 162, 163, 164 al 168 de la Ley de Contratación del Estado y su Reglamento, por este medio invita a las empresas Mercantiles Especializadas y que al tenor de la Ley se encuentren debidamente constituidas, registradas e inscritas en la Oficina Normativa de Contratación y Adquisiciones del Estado (ONCAE), y registradas en la RAE de la CNBS, que cuenten con plena capacidad legal de ejercicio para participar en el Concurso Público No. 001-2014-DA, a presentar propuestas técnicas y económicas de ofertas para "SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA DEPURACIÓN Y SANEAMIENTO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL INJUPEMP, CON CIFRAS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014".

DISPONIBILIDAD DE LAS BASES DE CONCURSO PÚBLICO:
Los documentos bases de concurso para participar podrán ser obtenidos por los proponentes interesados a partir del **día 18 de noviembre del año 2014, las aclaraciones al mismo, se recibirán hasta el 12 de diciembre, 2014 de 8:00 A.M. a** 04:00 P.M., podrán ser examinados en el Sistema de Información de Contratación y Adquisiciones del Estado de Honduras "HonduCompras", (www.honducompras.gob.hn), a título gratuito. Asimismo deben confirmar su participación al correo nfranco@injupemp.gob.hn.

RECEPCIÓN DE PROPUESTAS:
La recepción de propuestas técnica y económica se efectuará en la SALA DE SESIONES, en el cuarto piso del edificio administrativo del INJUPEMP, a las 10:00 A.M., del día 26 de diciembre del 2014, en presencia de la Comisión Evaluadora de las ofertas, proponentes y/o cualquier persona que desee asistir en calidad de observador.

Tegucigalpa, M.D.C., 13 de noviembre de 2014.

MARTHA VICENTA DOBLADO ANDARA
Directora Interina

28 N. 2014.