

Comisión Nacional de Telecomunicaciones**CONATEL****Resolución NR016/15**

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, municipio del Distrito Central, tres de diciembre del año dos mil quince.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 13 numerales 4, 5 y 6 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones expresan: CONATEL tendrá las facultades y atribuciones siguientes: “Adoptar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y sin discriminaciones”; “Velar por el respeto de los derechos de los usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses”; “Establecer los mecanismos y procedimientos por medio de los cuales los usuarios podrán ejercer sus derechos ante los operadores de los servicios de telecomunicaciones”.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo al artículo 14, numerales 7, 12, 14 y 15 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones: También son facultades y atribuciones de CONATEL: “Exigir a los Operadores y Proveedores que entreguen la información de sus actividades y resultados, bajo el Sistema de Contabilidad Regulatoria”; “Emitir las regulaciones y normas de índole técnica necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICS de conformidad con esta Ley”; “Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Usuarios a fin de garantizarles el acceso a la mayor cantidad de prestaciones de servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones de las TICS, con la mejor calidad posible y con tarifas asequibles; en un mercado en donde prime la libre, leal y sana competencia”; “Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Operadores y Proveedores de servicios a fin de brindarles seguridad jurídica y predictibilidad en la regulación sectorial, a fin

de que se desenvuelvan en un mercado de libre y leal competencia”.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a las motivaciones precedentes y los preceptos legales invocados, esta Comisión determina que lo procedente es establecer una regulación apropiada respecto a la prestación y comercialización del Servicio Suplementario denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service) y para el Servicio de Acceso a Contenidos de Información soportados particularmente y por medio del Servicio de Telefonía Móvil y restricción de mensajes publicitarios no deseados (SPAM); con el objetivo de reducir la asimetría en la información y proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil.

CONSIDERANDO:

Que debido a notas enviadas por los operadores concesionarios Telefónica Celular y Servicios de Comunicaciones de Honduras de Julio de 2015, se informó a CONATEL que la regulación contenida en la NR004/15 de fecha veintiséis de Febrero del año dos mil quince, publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha trece de marzo del año dos mil quince, restringía muchas de las prácticas comerciales de los servicios de SMS, por lo que CONATEL tuvo bien a visto actualizar esta Resolución a fin de modificar algunos de los aspectos comerciales para favorecer el mercado nacional de los Proveedores de Contenido de Información.

CONSIDERANDO:

Que en aplicación del Principio de Transparencia contenido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y en la Resolución NR002/06, de fecha 15 de marzo de 2006 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 23 de marzo de 2006, el presente proyecto de Resolución se sometió a Consulta Pública en el período comprendido entre el 26 de octubre y el 09 de noviembre de 2015, y cumplida dicha obligación, la presente Resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial La Gaceta, por ser un acto administrativo de carácter general, en virtud que las decisiones de CONATEL se toman mediante Resolución, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y 72 de su Reglamento General, de obligatorio cumplimiento.

PORTANTO:

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; 1, 2, 6, 7, 13, 14, 30 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 6, 15, 16, 75, 174, 242, 247, 248, 249 y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 32, 33, 121, 129, 130, 131, 135, 137, 138 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo.

RESUELVE:

PRIMERO: Modificar el Resolutivo PRIMERO, artículos del 1 al 34 de la Resolución Normativa NR023/14 de fecha doce de Septiembre del año dos mil catorce, publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha diecisiete de septiembre del año dos mil catorce, mismo que deberá leerse así:

“PRIMERO: Emitir el “Reglamento de prestación del Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service), SMS-MT (Short Message Service Mobile Terminated) y el Servicio de Acceso a Contenidos de Información”, aplicable para los Proveedores de Contenidos de Información, Operadores del Servicio de Telefonía (Móvil y Fija) y Operadores del Servicio de Acceso a Contenidos de Información el que deberá leerse de la siguiente manera:

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO SMO (SHORT MESSAGE ORIGINATED) O MO-SMS (MOBILE ORIGINATED SHORT MESSAGE SERVICE), SMS-MT (SHORT MESSAGE SERVICE MOBILE TERMINATED) Y EL SERVICIO DE ACCESO A CONTENIDOS DE INFORMACIÓN

CAPÍTULO I**DISPOSICIONES GENERALES****Artículo 1. Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones regulatorias respecto a la prestación del Servicio

Suplementario del Servicio de Telefonía denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service), así como de las actividades desarrolladas por los Proveedores de Contenidos de Información (PCI) y del Servicio de Acceso a Contenidos de Información. Asimismo desarrollar las condiciones legales, técnicas y económicas para los Operadores del Servicio de Telefonía (Fija y Móvil) en la prestación de llamadas a números asterisco y servicios 900.

Artículo 2. Alcance

El presente Reglamento alcanza la prestación del Servicio de Mensajes Cortos de Texto, SMO, SMS, en las actividades desarrolladas por los Proveedores de Contenido, los Operadores de Telefonía (Móvil y Fija) y el Servicio de Acceso a Contenidos de Información, la restricción de mensajes publicitarios no deseados (SPAM); en el sentido de otorgar suficiente información a los Usuarios y Suscriptores, para que como agentes económicos realicen la mejor decisión en la utilización de estos servicios, así como también conocer sus derechos.

Artículo 3. Definiciones

Proveedor de Acceso a Contenidos de Información (PACI): Operador de Servicios de Telecomunicaciones que mantiene comunicación con la red de un Operador del Servicio Final Básico y permite el acceso a los Usuarios y Suscriptores de este último a los contenidos de información ofrecidos por los Proveedores de Contenidos de Información.

Proveedor de Contenidos de Información (PCI): Persona natural o jurídica que se encuentra legalmente facultada para suministrar y comercializar aplicaciones y contenidos de información, tales como: juegos, concursos, promociones, votaciones y/o bases de datos, entre otros, para ser adquiridos por los Usuarios y Suscriptores de los Servicios Finales Básicos, mediante el establecimiento de una llamada telefónica, el envío/recepción de mensajes cortos de texto o descarga vía web. Los Proveedores de Contenidos de Información están conectados a las redes de los Servicios Finales Básicos a través de los Proveedores de Acceso a Contenidos de Información (PACI).

Servicio de Telefonía Móvil: Para efectos del presente Reglamento, se refiere tanto al Servicio de Telefonía Móvil Celular como al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

Servicio de Telefonía: Para efectos de la presente Reglamento, se refiere tanto el servicio de Telefonía Móvil y Fija

Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service), SMS-MT (Short Message Service Mobile Terminated): Servicio de mensajes cortos de texto, en sus diferentes versiones también conocidos como Short Message Service o SMS.

SPAM o “mensaje no solicitado”: Todo tipo de mensaje de texto electrónico o multimedia, de carácter publicitario, propagandístico o meramente sin información alguna (mensaje basura) enviados en forma masiva por parte del PCI o PACI, que es recibido con posterioridad a la solicitud de exclusión de dicho tipo de mensaje, realizada por el Usuario o Suscriptor. 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, salvo que por parte del Usuario o Suscriptor se hayan solicitado expresamente su exclusión de la recepción de los mismos.

Suscriptor o Abonado: Persona natural o jurídica que ha suscrito un contrato con un Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para recibir algún servicio de telecomunicaciones.

Usuario: Persona natural o jurídica que usa normalmente algún servicio de telecomunicaciones, pero que no necesariamente tiene suscrito un contrato por la prestación de ese servicio.

USSD (Unstructured Supplementary Service Data) o Servicio Suplementario de Datos no Estructurados: Tecnología de comunicación del estándar GSM que permite el envío de datos bidireccional entre un terminal móvil y una aplicación disponible en la red, a través del establecimiento de sesiones.

WEB – SMS: Mensajes de texto originado desde la red de Internet y enviado a un número del Servicio de Telefonía Móvil.

WEB – MMS: Mensajes multimedia originado desde la red de Internet y enviado a un terminal del Servicio de Telefonía Móvil.

CAPÍTULO II PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO

Artículo 4. Prestación del Servicio SMO o MO-SMS

El Servicio Suplementario del Servicio de Telefonía denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile

Originated Short Message Service), es el prestado por un Operador del Servicio de Telefonía bajo condiciones comerciales y tarifarias no discriminatorias tanto para sus usuarios y/o suscriptores de las modalidades de postpago y prepago.

Artículo 5. Condiciones para la prestación del Servicio SMO o MO-SMS

Las Condiciones para la prestación del Servicio SMO o MO-SMS y obligaciones de los Operadores del Servicios de Telefonía, son las siguientes:

- 5.1 Sujetarse a las condiciones del Acuerdo de Acceso según lo previsto en el Reglamento de Interconexión, en las disposiciones del presente Reglamento, Contratos de Interconexión y en las normas que se adicionen, modifiquen o sustituyan.
- 5.2 Respetar los topes tarifarios establecidos por CONATEL mediante Resolución Normativa para este servicio. Dicho tope tarifario aplica únicamente a las comunicaciones SMO y MO-SMS establecidas entre Usuarios y/o Suscriptores.
- 5.3 En relación a la prestación del Servicio Suplementario denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service) únicamente cobrarán a sus usuarios y suscriptores los siguientes conceptos:
 - i. La tarifa establecida por mensaje enviado, la que no podrá exceder el Tope Tarifario aplicable;
 - ii. La tarifa por el suministro y recepción de información de los PCI y PACI, acordada entre el Operador del Servicio de Telefonía Móvil y el correspondiente PCI o PACI, donde, se requieran respuestas desde el equipo terminal del Usuario o Suscriptor.

En aplicación de lo anterior, bajo ningún caso, serán objeto de cobro alguno, los mensajes de servicios provistos por los PCI o PACI que no hayan sido previamente aceptados conforme al presente Reglamento por parte de los usuarios o suscriptores.

- 5.4 Los usuarios y suscriptores tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad, actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos de los Operadores del Servicio de Telefonía utilizadas para enviar mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los Operadores deberán proceder de forma inmediata.
- 5.5 Dar aplicación a las obligaciones económicas, en cuanto al pago de la Tarifa de Servicio de Supervisión y la Tasa de Explotación establecidas por CONATEL de los ingresos por la prestación de los Servicios de SMO o MO-SMS, según lo establecen los contratos de concesión.
- 5.6 Colaborar con la entrega de la información solicitada por CONATEL en cuanto a la prestación de este servicio.

Artículo 6. Mensajes SPAM

Los Operadores del Servicio de Telefonía deben implementar los procedimientos y las acciones correspondientes para proteger y respetar el derecho que tienen sus usuarios y suscriptores, tanto de pos pago como de prepago, a no ser importunados en sus Equipos Terminales con la recepción de mensajes, debiendo considerar lo siguiente:

- 6.1 La restricción de mensajes SPAM originados desde la red del respectivo Operador de Telefonía Móvil y recibidos en los terminales de sus usuarios y/o suscriptores se efectuará por defecto de manera gratuita.
- 6.2 La restricción de mensajes SPAM originados desde la red del respectivo Operador de Telefonía Móvil debe ser eficaz y eficiente, proponiendo parámetros de comprobación del grado de eficacia de los mecanismos y acciones implementadas, en este sentido no deberá de tardar más de dos (2) días calendario a partir de la solicitud presentada por el Usuario o Suscriptor.
- 6.3 Implementar mecanismos y procedimientos para que el usuario pueda gestionar sus solicitudes de consulta, cancelación y recepción de reclamos, que sean de naturaleza auditable con un mínimo de tres (3) meses histórico, 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.
- 6.4 Todos los mecanismos y acciones a ser realizados por los Usuarios o Suscriptores del servicio en el proceso de

reclamo, deberán realizarse en forma sencilla, amigable y oportuna.

CAPÍTULO III

PRESTACION DEL SERVICIO DE ACCESO A CONTENIDOS DE INFORMACIÓN Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LOS PROVEEDORES DE CONTENIDO DE INFORMACIÓN

Artículo 7. Clasificación del “Servicio de Acceso a Contenidos de Información”

El Servicio de Acceso a Contenidos de Información se clasifica como un Servicio de Valor Agregado de los Servicios Finales Básicos, el cual por su utilización y naturaleza es de carácter público. Este servicio permite a los Usuarios y Suscriptores de los Servicios Finales Básicos acceder a Proveedores de Contenidos de Información, y su prestación estará sujeta a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, demás normativas aplicables y las disposiciones legales vigentes en el país.

En el caso de que el Proveedor de Acceso a Contenidos de Información 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 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.

En el caso de que el Proveedor de Acceso a Contenidos de Información sea el mismo Operador del Servicio Final Básico a cuya red pertenece el Usuario quien accede al Proveedor de Contenidos de Información, el Servicio de Acceso a Contenidos de Información se constituirá como un Servicio de Valor Agregado del Servicio Final Básico, quedando su prestación sujeta a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Contratos de Concesión, demás Normativas aplicables y este Reglamento.

Siempre y cuando las empresas Concesionarias de los Servicios de Telefonía Móvil (Celular y PCS), presten el Servicio de Valor Agregado de Acceso a Contenidos de Información, utilizando como soporte técnico la infraestructura del Servicio de Telefonía Móvil concesionado, cuentan con la autorización para prestar el

Servicio de Valor Agregado de Acceso a Contenidos de Información, en virtud de los Contratos de Concesión, concretamente conforme a lo dispuesto en la Cláusula 3.1 (Alcance de la Concesión). No obstante lo anteriormente dispuesto los operadores concesionados están obligados a cumplir con el presente Reglamento.

El Servicio de Acceso a Contenidos de Información gozará de Libertad Tarifaria, hasta que CONATEL establezca mediante Resolución fundamentada lo contrario.

Artículo 8. Códigos de numeración corta o códigos asterisco.

Los Proveedores de Contenidos de Información que requieren para su funcionamiento los códigos de numeración corta o códigos asterisco, recursos que serán utilizados únicamente como códigos de numeración intra-red; es decir, únicamente servirán para el acceso de los Usuarios del Operador o Sub-Operador conectados a su Red de Telecomunicaciones y con el cual tengan acuerdos.

Artículo 9. Condiciones para la provisión de Contenidos de Información por parte de los Operadores de Telefonía

Las obligaciones de los Operadores del Servicio de Telefonía, respecto al acceso a sus redes para la provisión de contenidos son las siguientes:

- 9.1 Dentro de un ambiente de libre competencia, los Operadores del Servicio de Telefonía permitirán el acceso a sus redes por parte de los PCI, siempre que hayan llegado a un acuerdo comercial entre las partes y sea técnica y económicamente viable; en ningún caso podrán cobrar a dichos agentes por tramitar su solicitud de acceso.
- 9.2 Responder ante los Proveedores de Contenidos de Información por la calidad acordada en la prestación del servicio de telecomunicaciones, por lo menos, con los niveles de calidad mínimos establecidos en la regulación aplicable.
- 9.3 Habilitar en su red, la numeración de códigos cortos conforme los acuerdos comerciales establecidos entre las partes, siempre y cuando se respete lo estipulado en el presente Reglamento.
- 9.4 Abstenerse de establecer condiciones de exclusividad, discriminatorias que no puedan ser justificadas bajo la

razón de la eficiencia y la protección de la propiedad intelectual y que por lo tanto sean contrarias a los principios de libre competencia en las relaciones comerciales impuestas a los Proveedores de Contenidos de Información que accedan a su red.

- 9.5 Abstenerse de exigir a los Proveedores de Contenidos de Información condiciones adicionales a las necesarias para garantizar la puesta en marcha del servicio, la calidad y seguridad de las redes, proteger los derechos de los usuarios y suscriptores y aquellas requeridas para el cumplimiento de las disposiciones previstas en el presente Reglamento o en otras normativas aplicables.
- 9.6 Establecer que en aplicación a lo dispuesto en el Artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, aquellos Operadores del Servicio de Telefonía que comercializan el Servicio SMS o MMS para acceder a contenidos de información y aplicaciones; deberán, por lo menos, un (1) día calendario previo a la fecha de aplicación de la tarifa por mensaje enviado, o recibido, iniciar una campaña publicitaria mediante la cual informarán a los Usuarios y Suscriptores sobre las tarifas asociadas a cada una de las aplicaciones del Servicio Suplementario SMS o MMS. Adicionalmente de los medios utilizados en la manifestada campaña, se establece en forma obligatoria la publicación en las páginas web y en las agencias de atención al público de los Operadores del Servicio de Telefonía anuncios indicando:
 - i) El código específico,
 - ii) El precio del mismo incluyendo el Impuesto Sobre Venta,
 - iii) La periodicidad del cobro,
 - iv) El tipo de contenido que se presta,
 - v) El periodo de duración (en caso de que aplique),
 - vi) El procedimiento para darse de baja del mismo.
 Dicha publicación será permanente y deberá mantenerse actualizada.
 En el caso de que se realicen rifas o sorteos adicionalmente deberán de estar disponibles las condiciones con las que se realiza dicho sorteo aprobadas por las autoridades competentes.
- 9.7 Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán garantizar a sus usuarios y/o suscriptores, como mínimo,

(i) el acceso a la información sobre tarifas asociadas a cada código, (ii) cómo suscribirse a los servicios y (iii) como darse de baja de los mismos para cada Proveedor de Contenidos de Información que utiliza SMO o MO-SMS en su respectiva red.

Cuando un código de numeración corto sea promocionado por medio de una campaña publicitaria, se deberá indicar en ésta, el precio del servicio incluyendo el Impuesto Sobre Venta, la moneda utilizada (Dólares de los Estados Unidos o lempiras), la forma de darse de baja del servicio y una descripción sobre el tipo de contenido para que los Usuarios y/o Suscriptores estén plenamente informados; lo anterior conforme a lo dispuesto en el Artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

9.8 Los Operadores del Servicio de Telefonía deberán desarrollar a más tardar **tres (3) meses** después de la publicación de la presente Resolución, una aplicación en sus respectivas páginas web donde sus Usuarios y Suscriptores puedan darse de baja de todas las suscripciones a Proveedores de Contenidos de Información, y mensajes publicitarios no deseados (SPAM).

9.9 Los Proveedores de Contenido de Información y Operadores del Servicios de Telefonía que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquellos Usuarios y Suscriptores mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aun cuando los mismos no tengan costo para los Usuarios y Suscriptores.

El silencio de los Usuarios y Suscriptores en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes, en ningún caso podrá entenderse como una solicitud a aceptación para su envío. Será responsabilidad del Usuario o Suscriptor que ha solicitado expresamente el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), de contenidos para adultos o pornográficos, el control y protección del acceso a los mismos por parte de menores de edad. Cuando el Usuario o Suscriptor solicite el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes

multimedia (MMS), de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

9.10 Los Operadores del Servicios de Telefonía, no podrán activar servicios de suscripciones a Proveedores de Contenidos de Información sin la autorización expresa del Usuario o Suscriptor.

9.11 Los Operadores del Servicio de Telefonía deberán dar aplicación a las obligaciones económicas, en cuanto al pago de la Tarifa de Servicio de Supervisión y la Tasa de Explotación establecidas por CONATEL de los ingresos por la prestación de los servicios, descarga o acceso a contenidos de información, según lo establecen los contratos de concesión.

9.12 Los Operadores del Servicio de Telefonía deberán entregar información semestralmente de PACI y PCI que operan en sus redes según se establece en el artículo 20 del presente reglamento.

9.13 Colaborar con la entrega de la información solicitada por CONATEL en cuanto a la prestación de este servicio.

9.14 Presentar el acuerdo comercial que se establezca entre los PCI y los Operadores de Telefonía en caso de que CONATEL en el ejercicio de sus facultades lo solicite.

Artículo 10. Obligaciones de los Proveedores de Acceso a Contenido de Información (PACI) y Proveedores de Contenido de Información (PCI).

Son obligaciones de los PACI y los PCI respecto del acceso a las redes de telecomunicaciones de servicios móviles para la provisión de contenidos y aplicaciones, prestados a través del envío de SMS/MMS/USSD las siguientes:

10.1 Los PACI, deberán de contar con su respectivo Registro de Proveedores de Acceso a Contenidos de Información, de acuerdo a lo establecido en los artículos 7 y 13 del presente Reglamento, asimismo los PCI deberán tramitar la inscripción ante CONATEL previo a solicitar ante el Operador de Telefonía la asignación de códigos cortos.

- 10.2 Abstenerse de enviar mensajes a través de USSD en modo "push", SMS (Mobile Terminated) o mensajes publicitarios a aquellos usuarios y suscriptores que hayan solicitado la exclusión de este tipo de mensajes.
- 10.3 Contar con la homologación correspondiente por CONATEL para los equipos que utilizan en la prestación de sus servicios en caso de equipo que ingrese al territorio hondureño, de acuerdo a La Ley Marco del Sector Telecomunicaciones.
- 10.4 Contar con los certificados del software o plataformas utilizadas para brindar sus servicios.
- 10.5 Respetar los derechos de autor y propiedad intelectual de los contenidos que proveen.
- 10.6 La prestación del Servicio de Acceso a Contenidos de Información no estará sujeta a regulación tarifaria mediante el señalamiento de Topes Tarifarios. En todo caso, el Operador del Servicio de Telefonía únicamente cobrará a los Usuarios y Suscriptores los siguientes conceptos:
- i. En el caso de acceso mediante el establecimiento de una llamada telefónica: la tarifa por llamada, acordada entre el Operador del Servicio Final Básico y el Proveedor de Acceso de Contenidos de Información.
 - ii. En el caso de acceso mediante el envío o recepción de mensaje de texto: la tarifa por mensaje de texto, acordada entre el Operador del Servicio de Telefonía y el Proveedor de Contenidos de Información.
- En aplicación de lo anterior, bajo ningún caso, ningún cargo adicional por llamada establecida o por mensaje de texto enviado, podrá ser aplicado (con excepción del Impuesto Sobre Ventas).
- 10.7 Abstenerse de enviar mensajes con publicidad confusa o engañosa.
- 10.8 Los PACI deberán cumplir con las obligaciones establecidas en el Marco Regulatorio como ser la entrega de información y las obligaciones económicas.
- 10.9 Los PCI deberán cumplir con la entrega de información cuando se solicite.
- 10.10 Los PCI no pagarán Tarifa por Servicios de Supervisión.

- 10.11 Deberán brindar toda la colaboración que CONATEL solicite en el ejercicio de las facultades que la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones le confiere en los artículos 13 y 14, así como en virtud de la facultad de Supervisión, permitiendo el acceso al personal de CONATEL con fines de inspección técnica y verificación contable de sus sistemas.
- 10.12 Permitir la realización de pruebas a CONATEL, para comprobar el funcionamiento de sus sistemas.
- 10.13 En el caso de los PACI notificar a CONATEL cualquier modificación de la información contenida en el Registro.

Artículo 11. Cláusulas prohibitivas

Sin menoscabo de las condiciones de prestación del servicio mencionadas en el artículo 9 de la presente Resolución; en los Contratos o Acuerdos que se celebren entre el Operador del Servicio de Telefonía y el PCI no pueden incluirse cláusulas que:

- 11.1 Excluyan o limiten la responsabilidad de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil 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/suscriptores de los servicios de telecomunicaciones y la Reglamentación aplicable.
- 11.2 Obliguen al PCI a recurrir al Operador del Servicio de Telefonía 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) Operador del Servicio de Telefonía que le preste(n) el acceso, u obliguen a comprar, adquirir a mantener disponibles más de los bienes o servicios que el PCI necesite.
- 11.3 Den al Operador del Servicio de Telefonía 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.
- 11.4 Impongan al PCI una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el Contrato o la regulación a la Ley le conceden.

CAPÍTULO IV
REGISTRO DE PROVEEDORES DE ACCESO A
CONTENIDOS DE INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN
DE LOS PROVEEDORES DE CONTENIDO DE
INFORMACIÓN

Artículo 12. Obligación de Registro e Inscripción

Los Proveedores de Contenido de Información (PCI) deberán de estar constituidos en el país e inscribirse ante CONATEL, para lo cual los interesados deberán presentar la siguiente información:

- 12.1. Nombre o Razón Social de la empresa comercializadora.
- 12.2. Copia del Registro Tributario Nacional (RTN) de Honduras.
- 12.3. Nombre de la persona responsable o punto de contacto, incluyendo su número de teléfono, dirección y de correo electrónico.
- 12.4. Lista de los servicios a comercializar.
- 12.5. Medios que utilizarán para la comercialización de contenidos: sitio WEB, mensajería de texto, mensajería multimedia, correo electrónico, redes sociales, etc.

En caso de realizar alguna modificación a la información anteriormente requerida se deberá realizar la notificación correspondiente dentro de un plazo no mayor a treinta (30) días después de realizar dicha modificación.

Al realizar la inscripción en el Sistema de Control de Proveedores de Contenido de Información, CONATEL extenderá la Constancia de Inscripción correspondiente, misma que deberá ser presentada al momento de establecer el acuerdo comercial con los Operadores del Servicio de Telefonía, de igual forma deberá ser presentada cuando sea requerida por los inspectores de CONATEL.

Esta inscripción tendrá una vigencia de dos (2) años.

Queda prohibido que un Operador del Servicio de Telefonía permita la comercialización de contenidos por un Proveedor de Acceso a Contenidos de Información (PACI) a sus Usuarios o Suscriptores sin que éste posea previamente el registro autorizado por CONATEL o la respectiva inscripción en el caso de los Proveedor de Contenidos de Información (PCI).

Artículo 13. Registro de los Proveedores de Acceso a Contenidos de Información (PACI)

Para solicitar el Registro ante CONATEL los PACI, deberán suministrar la siguiente información:

- 13.1. Aviso de pago en concepto de Derecho de Trámite (según normativa vigente).
- 13.2. 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.
- 13.3. Copia debidamente legalizada de la Escritura de Constitución de Comerciante Individual o Social, incluyendo poder de representación.
- 13.4. Declaración Jurada, debidamente legalizada de no estar comprendido en las causales establecidas en los incisos del e) al j) del artículo 92 del Reglamento General.
- 13.5. Carta Poder (Autenticada) extendida por el solicitante o sus representantes legales.
- 13.6. Constancia de solvencia económica, emitida por el Departamento de Créditos y Cobranzas de CONATEL.
- 13.7. Modelo de negocio y descripción del servicio, nombre del Operador de Telefonía con quien proveerá su servicio, duración del servicio o las promociones que brinda.
- 13.8. Informar el o los medio(s) de transmisión (alámbrica o inalámbrica) y redes de soporte (internet-VPN, internet-sitio WEB, GPRS-datos, etc) que utilizará para el transporte de contenidos de información hacia cada uno de los operadores del Servicio de Telefonía Móvil.
- 13.9. Informar si el medio de transmisión y red de soporte, es propia o arrendada, y en caso de ser arrendada informar el nombre del proveedor del medio o red de soporte.
- 13.10. Indicar con que Operadores de Servicios Finales Básicos establecerá acuerdos de conexión de acceso.
- 13.11. Indicar con cuales Proveedores de Contenidos de Información (PCI) establecerá acuerdos para transportarles las señales de contenidos de información.
- 13.12. Forma 100 de CONATEL, Formato de Solicitud de Servicios de Telecomunicaciones, debidamente completada.
- 13.13. Forma 650 de CONATEL, relativa a la prestación del Servicio de Valor Agregado, debidamente llenada.
- 13.14. Presentar los certificados software que demuestren el funcionamiento del mismo.

13.15. La información relativa a los medios de atención a proporcionar al Proveedor de Contenidos y/o al Operador del Servicio de Telefonía Móvil para atender los reclamos por razón de la Calidad de Servicio de los medios de transmisión y/o soporte de redes que utilizan.

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 V

DISPOSICIONES PARA EL USO DE CÓDIGOS DE NUMERACIÓN PARA ACCESO A SERVICIOS SUPLEMENTARIOS O VERTICALES DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA

Artículo 14. Utilización de Códigos Cortos o Códigos Asterisco

Según lo estipulado en el Plan Nacional de Numeración, la estructura del código de numeración de acceso para los PCI está sujeta a la siguiente disposición; cada Operador del servicio de Telefonía asignará códigos cortos a quienes provean contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).

Artículo 15. Condición para la Utilización de Numeración

Para la solicitud de numeración de códigos cortos por parte de los PCI o PACI ante los Operadores del Servicio de Telefonía, los PCI previamente deberán estar inscritos y los PACI deberán estar registrados ante CONATEL para tal fin y contar con un acuerdo comercial con el respectivo Operador del Servicio de Telefonía.

Asimismo los PCI o PACI debidamente inscritos o registrados ante CONATEL solicitarán ante los Operadores del Servicio de Telefonía la asignación de Códigos asterisco para la realización de llamadas, los cuales serán en la modalidad intra-red, se sujetarán a lo establecido en el Plan Nacional de Numeración.

Artículo 16. Solicitud de Numeración de Códigos Cortos o Códigos Asterisco

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

- 16.1. Número de Registro ante CONATEL para los PACI o Inscripción para los PCI
- 16.2. Detalle del servicio,
- 16.3. Código(s) solicitado(s),
- 16.4. Modalidad de servicio,
- 16.5. Nombre del PACI (Si lo usa) o del PCI,
- 16.6. Descripción del servicio digitado,
- 16.7. Período de aplicación,

Artículo 17. Criterio de Uso de Numeración de Códigos Cortos o Códigos Asterisco

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, antes del lanzamiento al público de las nuevas condiciones del servicio.

Artículo 18. Causales de Suspensión de Acceso Numeración de Códigos Cortos

Los Operadores de Telefonía podrán suspender el acceso a los códigos cortos asignados a los PCI y los PACI en los siguientes casos:

- 18.1. Cuando la numeración de códigos cortos presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.
- 18.2. Cuando la numeración de códigos cortos no han sido implementados dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de la asignación.
- 18.3. Cuando el agente asignatario ya no utilice o no necesite los recursos de numeración de códigos cortos.
- 18.4. Cuando existan razones de interés general y/o seguridad nacional.
- 18.5. Cuando CONATEL modifique el Plan Nacional de Numeración.
- 18.6. Cuando se determine que el agente asignatario requiere menos numeración de códigos cortos que los asignados.
- 18.7. Por orden expresa de CONATEL.

CAPÍTULO VI

REPORTES DE INFORMACIÓN

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

Los Operadores del Servicio de Telefonía deberán entregar a CONATEL en sus Informes Estadísticos Trimestrales, la información dispuesta en la Normativa NR008/12 y sus modificaciones, relativa a los siguientes indicadores:

- 19.1. CNT-43;
- 19.2. CNT-44;
- 19.3. CNT-44a;
- 19.4. CNT-44b;
- 19.5. CNT-45;
- 19.6. CNT-46;

Artículo 20. Reportes de Información a Cargo de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, Relativa a los PCI

Los Operadores del Servicio de Telefonía 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 Estadísticos Semestrales, el siguiente formato debidamente completado.

20.1 Tráfico

PCI	Código Corto	Tráfico TM Cursado	Tráfico MO Cursado
		Mes	Mes

1. PCI: Se refiere al nombre del Proveedor de Contenido de Información.
2. Código Corto: Numeración utilizada para la provisión de contenidos de información y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).
3. 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).
4. 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 utilizada 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/suscriptores 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:

20.3 Ingresos

En los reportes semestrales los Operadores del Servicio de Telefonía, deberán indicar el total de los ingresos provenientes de la prestación de los servicios de acceso a contenidos de información, y contenidos como ser: Ring Tones, Back Tones o descargas de contenidos; adicionalmente deberán indicar el listado de todos los Proveedores de Contenido de Información que utilizan su red y los ingresos correspondientes para cada PCI que paga el Operador del Servicio de Telefonía.

Artículo 21. Reportes de Información a Cargo de los PACI

Todos los PACI 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 durante el período reportado, a través del mecanismo dispuesto para tal efecto por CONATEL, con la siguiente información:

- 21.1. Número de código corto o código asterisco: Numeración asignada por el Operador de Telefonía para la provisión

- de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).
- 21.2. Nombre/Razón social: Persona natural o jurídica que está prestando contenidos de información y aplicaciones a través del número de código corto.
 - 21.3. 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.
 - 21.4. Nombre comercial: Nombre con el cual se conoce comercialmente la empresa/servicio prestado a través de dicho número de código corto.
 - 21.5. Ingresos reportados provenientes de la utilización de cada código corto o código asterisco utilizado.
 - 21.6. Volumen de tráfico entrante y saliente reportado de cada código corto o código asterisco utilizado.
 - 21.7. Precio al público del envío o recepción de mensajes de cada código corto o precio del minuto en el caso de los códigos asterisco.
 - 21.8. Período de aplicación (en caso de que aplique)

CAPÍTULO VII

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

Artículo 22. Facturación Detallada Por Parte de los Operadores del Servicio de Telefonía

Adicionalmente de lo establecido en el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, los operadores del Servicio de Telefonía deberán cumplir con lo siguiente:

- 22.1. Cuando se ofrezcan servicios de telecomunicaciones que utilicen el Servicio de Telefonía como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa tope nacional, se deberá informar al usuario/suscriptor el tipo de servicio prestado y su consumo de manera desglosada.
- 22.2. 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, dentro de la misma factura.

- 22.3. 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 y expreso de éste.
- 22.4. La información referida en el inciso anterior debe discriminarse cuando se facturen llamadas o números con estructura 900-xxxxxxx que impliquen un costo mayor al tope tarifario establecido.
- 22.5. Al facturar servicios empaquetados, los Proveedores del Servicio de Telefonía deben detallar los consumos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones prestados, diferenciando los valores a pagar asociados a cada unidad consumida.
- 22.6. 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.
- 22.7. Deberán cobrar por el servicio provisto por el respectivo PCI, conforme a las condiciones y mecánicas comunicadas de manera clara en los mensajes de invitación y confirmadas en los mensajes de bienvenida una vez que el usuario y/o suscriptor los haya aceptado.
- 22.8. En ningún caso, se podrá 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 23. Deber de Información

Cada anuncio publicitario que los PCI difundan en los distintos medios de comunicación nacional, deberá indicar además de la descripción, condiciones y mecanismos de uso de sus servicios, 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 24. Información Previa a la Prestación de Contenido

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

- 24.1. 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.
- 24.2. Naturaleza del contenido a proporcionar: El tipo o la naturaleza del servicio que está solicitando.
- 24.3. Procedimiento o formas para darse de baja, para el caso de servicios de suscripción.

Los proveedores de contenidos y aplicaciones proporcionarán al usuario/suscriptor la información anterior en forma totalmente gratuita en los mensajes publicitarios y en el mensaje de bienvenida a los contenidos, mediante uno o más mensajes cortos de texto, previo al suministro de la prestación solicitada.

El mensaje de bienvenida deberá contener entre otras cosas como mínimo las instrucciones claras de como darse de baja de la suscripción de contenidos.

Artículo 25. Confirmación Para la Provisión de Contenido

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 indicar, que si el usuario/suscriptor desea suscribirse al mismo, deberá responder con la palabra **ACEPTO** o la palabra clave especificada para un determinado servicio, mediante un mensaje corto de texto o un mensaje USSD. Esto implica la aceptación de las condiciones previamente informadas, incluyendo el detalle del precio y el período de activación.

La falta de confirmación del usuario o suscriptor será considerada como equivalente a la emisión de un mensaje de rechazo.

Una vez confirmada la aceptación de la prestación del servicio, transcurrido un (1) mes desde la confirmación; el PCI informará al usuario o suscriptor lo siguientes puntos:

- 25.1. Que sigue suscrito en determinado servicio.
- 25.2. El costo del dicho servicio,
- 25.3. Como darse de baja del mismo.

Artículo 26. Manifestación de la Voluntad del Usuario/Suscriptor de Contratar la Provisión de Contenido

Con carácter general, será válida la manifestación de la voluntad del usuario/suscriptor de contratar las suscripciones a contenido, confirmado a través de mensaje remitido desde su propio número de teléfono. No obstante, el servicio podrá ser contratado a través de otras vías siempre que quede garantizada la acción como se indica en la estandarización de procedimientos.

Artículo 27. 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 una (1) vez. En caso de que el contenido o aplicación no pueda ser provisto al usuario, el PCI no deberá cobrar los mensajes no entregados (cuando aplique cobro diario). El reenvío de mensajes sólo podrá realizarse durante una vez, durante un día (1) día.

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

En los casos en los que el usuario no cuente con el saldo suficiente para la recepción del contenido, éste no deberá de ser entregado ni cobrado, continuando siempre con la respectiva suscripción siempre y cuando posea saldo suficiente.

Artículo 28. 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:

- 28.1 Un usuario podrá suscribirse a contenidos de texto después de que el Usuario o Suscriptor envíe un mensaje de texto MO desde su teléfono a algún código corto especificando exactamente la palabra clave que solicita el servicio al que desea suscribirse. La solicitud de

activación de un servicio, deberá ser CASE INSENSITIVE (es decir indiferente la utilización de letras mayúsculas a minúsculas), pero con el texto correcto.

- 28.2 La palabra clave "INFO" indicará la solicitud por parte del usuario/suscriptor de los datos de contacto respecto del proveedor del contenido o aplicación (como mínimo un número telefónico gratuito de atención al cliente). Igualmente, esta palabra clave será case insensitive.
- 28.3 Si un usuario/suscriptor solicita información sobre el servicio al cual está suscrito, recibirá un mensaje de ayuda si ya está suscrito a uno o varios servicios y explicará al Usuario o Suscriptor como darse de baja del servicio. Para esto deberá enviar la palabra clave "AYUDA" al código corto del cual recibe el servicio. Igualmente esta palabra clave será case insensitive.
- 28.4 La palabra clave "QUEJA" indicará la intención del usuario/suscriptor de presentar una queja respecto al servicio. Igualmente esta palabra clave será case insensitive

El operador de telefonía deberá garantizar que se cumplan estas condiciones

Artículo 29. Procedimientos para la Cancelación de Suscripción de Contenidos

El usuario/suscriptor 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" y/o "SALIR", o a través de la página web del Operador del Servicio de Telefonía, el envío de correo electrónico, llamando a las líneas gratuitas de atención al cliente del Operador del Servicio de Telefonía u otros medios dispuestos para tal fin; por cualquiera de estos medios el Operador del Servicio de Telefonía deberá dar de baja a la suscripción solicitada en un periodo máximo de dos (2) días calendario, 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 texto sin costo, para la confirmación exitosa de la baja de la provisión de los contenidos y aplicaciones.

En todos los casos la cancelación de servicios será CASE INSENSITIVE (es decir indiferente la utilización de letras mayúsculas a minúsculas).

Adicionalmente a la palabra "BAJA" o "SALIR" se aceptarán las mismas palabras con espacio entre las letras así como cualquier sinónimo como: CANCELAR, ELIMINAR, etc., así como errores comunes de ortografía, o la palabra con espacios entre las letras.

En cuanto a los usuarios/suscriptores con 2 o más servicios provenientes de un mismo código corto, se podrá cancelar los servicios enviando la palabra "BAJA" o "SALIR", así como lo indican los párrafos anteriores y adicionalmente el Proveedor de Contenidos de Información deberá generar un mensaje de AYUDA, indicándole los pasos a seguir para cancelar en forma definitiva su servicio.

Si un texto incorrecto es enviado al código corto (otra letra o palabra diferente a "BAJA" o "SALIR") por un usuario suscrito a un determinado código corto, se deberá presentar el mensaje de las suscripciones activas y como describirse de ellas.

Todos los mensajes para darse de baja, de ayuda y de información enviados a un código corto no generarán ningún costo al usuario.

Artículo 30. Obligación de los PCI Ante la Solicitud de Baja del Servicio

En caso de que un usuario o suscriptor solicite el darse de baja de un servicio de Contenido de Información por cualquier medio ya sea mediante mensaje de texto, correo electrónico, o llamando a las líneas de atención al cliente y el correspondiente Proveedor de Contenido de Información (PCI) no proceda a dar de baja al usuario, el Operador de Telefonía deberá proceder a cancelar la numeración con dicho PCI y terminar la prestación de dicho servicio, quedando el PCI sujeto a que CONATEL cancele su respectiva Inscripción.

Adicionalmente cuando un PCI incumpla con cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento CONATEL podrá ordenar al Operador de Telefonía que proceda a cancelar la numeración utilizada por dicho PCI y terminar la prestación de dicho servicio, quedando el PCI sujeto a que CONATEL cancele su respectiva Inscripción.

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES RELATIVAS A LAS MEDIDAS
PARA EVITAR LOS MENSAJES DE TEXTO Y
MENSAJES MULTIMEDIA NO DESEADOS (SPAM)**Artículo 31. Registro Nacional de Exclusión**

Los Operadores del Servicio de Telefonía deberán construir y mantener actualizada diariamente, una base de datos de números excluidos 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 estará visible y operará en la página web de los Operadores del Servicio de Telefonía y servirá para que el usuario ingrese su número telefónico y previo mecanismo de validación, se excluya de la recepción de todos los mensajes (SMS) y (MMS) no deseados; también servirá para eliminar 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 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 cada Operador y deberá cumplir con las siguientes características:

- 31.1 El usuario/suscriptor interesado en que su número telefónico sea incluido en el RNE ingresará dicho número en la aplicación establecida en el portal web de su Operador del Servicio de Telefonía Móvil y mediante la validación de un PIN alfanumérico, confirmará que el usuario/suscriptor posee el terminal con el número de teléfono ingresado al RNE.
- 31.2 Para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), los Operadores del Servicio de Telefonía deberán confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios/suscriptor 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).

- 31.3 Los PCI u otros proveedores de publicidad contarán con dos (2) días calendario, desde de la fecha de inscripción del usuario/suscriptor, para abstenerse de enviar mensajes con fines comerciales y/o publicitarios a los usuarios/suscriptor inscritos en el RNE.
- 31.4 Los usuarios/suscriptores podrán modificar su inscripción y solicitar la exclusión de su número telefónico a cualquiera de los códigos cortos indicados del RNE de forma gratuita. El número telefónico del usuario/suscriptor deben ser eliminados del RNE al día hábil siguiente, momento en el cual el usuario/suscriptor deberá recibir una confirmación al respecto de la exclusión.
- 31.5 Los Operadores del Servicio de Telefonía deberán informar al usuario/suscriptor 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, así mismo, brindarán información de como consultar las suscripciones activas y como darse de baja de las mismas.
- 31.6 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) meses después de la publicación de la presente Resolución.

Artículo 32. Condiciones Adicionales para la Recepción de Mensajes Publicitarios

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

- 32.1 Los mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, así como aquellos a los que hace referencia el numeral (32.2) 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.

- 32.2 La exclusión de la base de datos del usuario/suscriptor 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.
- 32.3 La exclusión de la base de datos del usuario/suscriptor 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.
- 32.4 Todos los Operadores del Servicio de Telefonía 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.
- 32.5 Los Operadores del Servicio de Telefonía que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario/suscriptor 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).

CAPÍTULO IX INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 33. Infracciones y Sanciones.

El incumplimiento de las obligaciones, procedimientos y demás disposiciones del presente Reglamento constituyen infracciones

Muy Graves o Graves según sea el precepto infringido, de acuerdo a lo establecido en los artículos 41 y 42 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, 248 y 249 de su Reglamento General.

Las infracciones se sancionarán conforme a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás normativas aplicables.

CAPÍTULO X PERÍODO TRANSITORIO

Artículo 34. Transitorio

Los Proveedores de Contenidos de Información (PCI) cuentan con un plazo de **tres (3) meses**, contados a partir del día siguiente a la publicación del presente Reglamento, para presentar ante CONATEL la copia debidamente legalizada de la Escritura de Constitución de Comerciante Individual o Social y la copia del Registro Tributario Nacional (RTN); por lo que los PCI que no están constituidos como empresas en Honduras deberán constituirse adecuadamente ante las autoridades competentes para seguir operando en el país, para cumplir a cabalidad con lo estipulado en el presente Reglamento.

SEGUNDO: Revocar la Resolución Normativa NR004/15 de fecha veintiséis de Febrero del año dos mil quince, publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha trece de marzo del año dos mil quince.

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

Abog. Marco Midence Milla
Comisionado Presidente, por Ley
CONATEL

Licda. Ela J. Rivera Valladares
Comisionada Secretaría
CONATEL

31 D. 2015.