

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL**

Resolución NR003/16

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL). - Comayagüela, Municipio del Distrito Central, seis de enero del año dos mil dieciséis.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo dispuesto en los numerales 4, 5 y 6 del Artículo 13 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, son atribuciones de CONATEL velar por el respeto de los derechos de los Usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses; así como establecer los mecanismos y procedimientos para que puedan ejercer sus derechos ante los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; debiendo adoptar todas las medidas necesarias para que sus servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y sin discriminaciones.

CONSIDERANDO:

Que la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, en su Artículo 14 reformado, en sus numerales 12, 14 y 15 y contenido en el Decreto 325-2013, de fecha 27 de febrero de 2014 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta, en fecha 7 de marzo de 2014, confiere a CONATEL la facultad de 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; y establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de: a) 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; y, b) 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 en donde prime la libre y leal competencia y que además el Artículo 75 del Reglamento General de la Ley Marco la faculta a emitir las normativas para regular las relaciones entre Operadores, comercializadores y Usuarios; para lo cual CONATEL está facultada para elaborar, proponer, establecer y actualizar su propia normativa; efectuando las modificaciones pertinentes para aquellas disposiciones que haya

emitido y cuando son actos de carácter general, deben ser publicados en el Diario Oficial La Gaceta.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL mediante la Resolución NR028/99, de fecha 22 de diciembre de 1999 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 27 de diciembre de 1999, aprobó el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones que establece entre otros, las normas y condiciones que regulan las relaciones entre los Suscriptores y Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en relación a la falta de pago de los Suscriptores, el Corte de Servicio y derechos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de interponer sus reclamos ante sus respectivos Proveedores de Servicios y posteriormente sus denuncias ante CONATEL; Reglamento que fue modificado por medio de las Resoluciones NR004/06 y NR034/14, emitidas en fecha 21 de junio de 2006 y 24 de noviembre de 2014, publicadas en el Diario Oficial La Gaceta en fecha 11 de julio de 2006 y 28 de noviembre de 2014 respectivamente; en los cuales se establecen, entre otros, normas para el mantenimiento de saldo en la modalidad Prepago, las cuales se consideran de aplicación, principalmente, en la prestación de los Servicios Finales Básicos de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

CONSIDERANDO:

Que los Usuarios en la modalidad de Prepago de Telefonía Móvil, representan el más alto porcentaje de Usuarios del sector de telecomunicaciones y que pertenece al segmento de la población que utilizan los Servicios Finales Básicos. Teniendo en cuenta, que estos Usuarios para poder acceder a dichos servicios de acuerdo a sus necesidades, deben obligatoriamente realizar sus pagos por adelantado o actualmente, recibir una transferencia de un tercero; lo que representa, que no existe ningún tipo de riesgo económico de parte de los Proveedores de Servicios por impago, no teniendo que realizar medidas cautelares de cobro para la recuperación de deuda; del mismo modo los Usuarios de Prepago tienen igual derecho que los Suscriptores bajo la modalidad de Pospago, a recibir el servicio con las mismas condiciones de calidad y trato no discriminatorio, debiendo pagar únicamente por los consumos de los servicios que efectivamente les son prestados y con la aplicación de las tarifas de acuerdo al marco regulatorio vigente.

CONSIDERANDO:

Que el Reglamento General de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones establece, entre otros, lo siguiente: a) Artículo 256, que bajo la modalidad de Prepago, la prestación efectiva de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, puede ser cobrada anticipadamente; b) Artículo 272, CONATEL puede establecer reglas para la aplicación de tarifas en la modalidad de Prepago, buscando proteger el interés de los Usuarios; c) Artículo 261, los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones están obligados, en el caso de la modalidad de Prepago, a informar a sus Usuarios previamente a la prestación del servicio, el detalle y contribución de los servicios que componen la tarifa de Prepago; d) Artículo 263, que en la modalidad de Prepago, los cargos adicionales; tales como: impuestos, arriendo de equipo terminal, servicios suplementarios, servicios especiales, entre otros, deberán ser del conocimiento de los Usuarios previo a la prestación del servicio; y e) Artículo 269, en todos los casos, las tarifas que cobren los Operadores deberán tener la publicidad necesaria para que los Usuarios estén plenamente informados, cuya difusión estará a cargo de los Operadores, en la forma que al efecto especifique CONATEL.

CONSIDERANDO:

Que mediante un Estudio realizado por la Dirección de Regulación Económica y Mercados de CONATEL, sobre las "Recargas Electrónicas en la Modalidad de Prepago", mismo que fue efectuado en el periodo comprendido del 9 de febrero de 2015 al 7 de julio del 2015, finalizándose con la presentación del informe respectivo; con lo cual se logró verificar como se comercializa el Servicio de Telefonía Móvil a través de las Recargas Electrónicas y las promociones en la modalidad de prepago; identificando las políticas comerciales que establecen cada uno de los Operadores nacionales a disposición de sus Usuarios, para que puedan acceder al Servicio de Telefonía Móvil en Voz, SMS y Datos, y la forma como se les debitan los diferentes saldos (Saldos Principales, Saldo Promocional, Saldos de Paquetes y Saldos por Compensación), en función de sus respectivas vigencias.

CONSIDERANDO:

Que en base a análisis efectuados sobre el Servicio de Telefonía Móvil, se ha determinado en base a las condiciones actuales, ingresos, Usuarios, tráfico y agentes del sector, que este mercado es altamente

concentrado en el país, por lo que requiere de una regulación apropiada a fin de garantizar a los Usuarios la vigilancia y protección de sus derechos.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con las motivaciones anteriores y preceptos legales invocados, esta Comisión determina que lo procedente es revisar el "Reglamento Específico Para la Prestación de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones Mediante Sistemas de Tarjetas Prepago", contenido en la Resolución NR009/06; de fecha 8 de diciembre de 2006 y publicada en fecha 15 de diciembre de 2006; a fin de que se pueda realizar una prestación efectiva y coherente con las nuevas tecnologías y servicios, en base a las tendencias del mercado de las telecomunicaciones actuales.

CONSIDERANDO:

Que el presente proyecto de resolución previamente debe ser sometido al proceso de consulta pública en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06 emitida por CONATEL, el quince de marzo de dos mil seis y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha veintitrés de marzo de dos mil seis; por lo que el mismo se someterá a consulta pública los días del 26 de noviembre al 07 de diciembre del 2015, para después mediante el presente acto administrativo proceder a ser publicarlo en el Diario Oficial La Gaceta conforme lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo, por lo que se emite la presente resolución de conformidad a lo establecido en el artículo 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

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; 1, 2, 7, 13, 14, 20, 25, 31, 41, 42 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 2, 6, 7, 15, 16, 72, 73, 74, 75, 78, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242 al 255, 256, 260, 261, 263, 269, 272 y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1,

22, 23, 24, 25, 26, 32, 33, 40 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo.

RESUELVE:

PRIMERO: Emitir el Reglamento Específico para la Prestación del Servicio de Telefonía Móvil y del Servicio de Telefonía (fija) bajo la Modalidad de Prepago, según corresponda, el cual deberá leerse de la siguiente manera:

REGLAMENTO ESPECÍFICO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y DEL SERVICIO DE TELEFONÍA (FIJA) MEDIANTE LA MODALIDAD DE PREPAGO

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO RÉGIMEN GENERAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y DEL SERVICIO DE TELEFONÍA (FIJA) BAJO LA MODALIDAD PREPAGO

Artículo 1.- Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto establecer el marco general mediante el cual se regularán y desarrollarán los procedimientos y condiciones que deberán cumplir los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil y del Servicio de Telefonía (fija), Usuarios y/o Suscriptores en la República de Honduras; a fin de asegurar la debida eficacia en la prestación de estos servicios mediante la Modalidad de Prepago.

Artículo 2.- Definiciones

Toda referencia efectuada a "Numeral" se deberá entender efectuada a Numerales de este Reglamento Específico, salvo indicación expresa. Los títulos contenidos en este Reglamento son referenciales y no deben ser entendidos para limitar o ampliar el contenido de éstas. Las expresiones en singular comprenden, en su caso, al plural y viceversa. Los términos que figuren en mayúsculas y que no se encuentren expresamente definidos en este Reglamento, corresponden a términos que son corrientemente utilizados en mayúsculas, en la Ley Marco, su Reglamento General

y demás normativas del Marco Regulatorio Vigente o Leyes Aplicables o tendrán el significado adoptado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (U.I.T.).

Cualquier término no definido en este Reglamento tendrá el significado que le asignen las Leyes, Reglamentos y Normativas Aplicables y, en su defecto, el significado que se le dé al mismo en el curso normal de las operaciones de telecomunicaciones en Honduras.

Las referencias a "Días" deberán entenderse efectuadas a todos los días hábiles administrativos que son todos los días del año, excepto los sábados, domingos, feriados nacionales y aquellos en que, de modo expreso, la autoridad competente mandare que vaquen las oficinas públicas o privadas; y días calendarios que incluye todos los días del año

En adelante y para todos los efectos del presente Reglamento, los términos siguientes tendrán los significados que se indican a continuación:

Código USSD (Unstructured Supplementary Service Data, Servicio Suplementario de Datos no Estructurados): Corresponde a la conformación de caracteres, tales como: "*", "# y dígitos, marcados y enviados desde el terminal del Usuario por medio de una plataforma dispuesta por el Operador y configurada para acceder a menús de servicios específicos y publicados para dominio y elección de sus Usuarios.

CONATEL: La Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Ley Marco: La Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, aprobada por Decreto Ley No. 185-95 de fecha 31 de octubre de 1995, reformada por Decreto N°. 118-97, de fecha 26 de agosto de 1997, reformada mediante Decreto Legislativo número 112-2011, publicado en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 22 de julio del año 2011 y Decreto Legislativo número 325-2013 publicado en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 7 de marzo del año 2014.

Modalidad de Prepago: Pago anticipado para acceder al uso o consumo de uno o varios servicios, realizado mediante una tarjeta, recarga electrónica o medios virtuales u otros que el Proveedores de Servicios ponga a disposición del Usuario.

Operador: Persona natural o jurídica autorizada para prestar a terceros, o a sí mismo, servicios de telecomunicaciones.

Planes Tarifarios: Corresponden a las diferentes ofertas de servicios con determinadas tarifas para el tráfico y/o volumen de información que se pone a disposición de los Usuarios y/o Suscriptores para su libre elección de servicios individuales o asociados o empaquetados; y que conforman el abanico de ofertas que los Proveedores de Servicios establecen de manera permanente o temporal como promoción de los servicios que le han sido autorizados por CONATEL.

Proveedor de Servicios: Comercializador Tipo Sub-Operador y Operadores del Servicio de Telefonía fija Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

Reglamento: Se refiere al presente Reglamento Específico.

Reglamento General: El Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y sus reformas.

Saldo de Compensación: Es aquel mediante el cual el Operador del Servicio de Telefonía Móvil compensa a aquellos usuarios/suscriptores que experimentan deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de su red conforme a la Normativa NR033/2014 y su reforma, la Normativa NR03/2015.

Saldo Intrared: Corresponde a la acreditación monetaria que el Proveedor de Servicios ofrece a sus propios Usuarios o Suscriptores de manera exclusiva como un beneficio para utilizar proporcionalmente sus propios servicios dentro de su propia red.

Saldo Paquete: Es el que se adquiere a través de la plataforma del Proveedor de Servicios y mediante el débito del Saldo Principal. El Saldo Paquete puede variar de acuerdo al tráfico y/o volumen de información, día, vigencia y monto.

Saldo Principal: Es el que compra o adquiere el Usuario, previo a hacer uso de uno o varios servicios, a través de mecanismos físicos o electrónicos, tales como tarjeta, recarga electrónica o cualquier otro medio.

Saldo Promocional o Bono: Es el que regala u ofrece el Proveedor de Servicios por la compra de Saldo Principal y varía de acuerdo a la oferta que se establezca por estos, ejemplo: día de compra, monto

de la recarga efectuada, período del servicio, uso on-net y off-net, entre otros; ofreciendo velocidades, capacidades, paquete de canales, etc.

Servicios Asociados o Empaquetados: Agrupación de servicios que a través de la oferta se ponen a disposición de los Usuarios por parte de los Prestadores de Servicios; de modo tal que el Usuario al adquirir un paquete puede hacer uso de los diferentes servicios que de manera conjunta conforman dicho paquete.

Servicios de Emergencia: Son los servicios especiales brindados para los Servicios de Telefonía Móvil y Fija, que por ser de carácter social, deben ser prestados con prelación y sin costo al Usuario activo, aún y cuando no tenga saldo en caso de prepago y que se utilizan para solicitar auxilio en casos de emergencia, como la policía, bomberos, Cruz Roja, etc.

Servicio de Telefonía (fija): Es aquel servicio que utilizando los números del Plan Nacional de Numeración, permite a los Usuarios llevar a cabo una conversación oral bidireccional entre dos o más terminales fijos, en tiempo real a través de una Red Telefónica Pública Conmutada, y por medio de Interconexión con otras Redes de Telecomunicaciones, entre dichas terminales fijos y otros terminales fijos y móviles servidas por estas Redes de Telecomunicaciones. Este servicio se presta en base a terminales fijos, facilidades alámbricas o inalámbricas y el uso de diversas tecnologías.

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).

Sistema de Medición del Consumo: Es el conjunto de definiciones, principios, reglas, procedimientos y funciones de un Proveedor de Servicios; mediante el cual están organizados los diferentes procesos de acreditación y débito de saldos, tasación, tarificación y facturación.

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.

Telecomunicaciones, para recibir algún servicio de telecomunicaciones.

Tarifa al Público o Tarifa: Renta monetaria definida por los Operadores en función de las respectivas disposiciones regulatorias vigentes correspondientes a la contraprestación de un servicio de telecomunicaciones al público en general.

Tarifa Básica Mensual o Cargo Fijo Mensual o Derecho a Conexión Mensual: Se entenderá la contraprestación mensual fija que habilita a un Suscriptor o Usuario a tener conexión permanente a una Red Pública de Telecomunicaciones durante el mes o ciclo de facturación considerado, incluyéndose o no un derecho a volumen y/o tráfico de información a utilizarse libremente por el Usuario o Suscriptor sin dar lugar a facturación o cobro adicional; y corresponde al valor mensual a pagar por el Usuario o Suscriptor, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición, de manera permanente y continua, el servicio de telecomunicaciones contratado.

Tráfico Eficaz: Tráfico correspondiente únicamente al tiempo de conversación de los intentos de llamada completadas.

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.

Artículo 3.- Modalidad de Prepago

Es una forma de contraprestación o pago que se efectúa de manera anticipada por parte de los Usuarios, previo al uso de los servicios que les son ofrecidos; efectuando los Usuarios las cancelaciones monetarias ya sean de manera físicas o virtuales, a través de: tarjetas, recargas electrónicas, transferencias de dinero, transferencias de saldos u otros; por medio de las plataformas especializadas de los Proveedores de Servicios; para establecer una cuenta particular al Usuario de saldos por los prepagos realizados.

Dicha cuenta aumentará proporcionalmente a los pagos o contraprestaciones efectuadas y/o disminuirá el saldo en la medida y momento que se le apliquen los débitos por parte del Proveedor de Servicios, cuando los Usuarios procedan al uso y/o consumos de los diferentes servicios, que han sido puestos a su disposición

de forma individualizada o empaquetada, a fin de satisfacer sus necesidades de comunicación.

El pago realizado anticipadamente por parte del Usuario podrá corresponder a:

- a) Una conexión permanente para un determinado ciclo para el o los servicios requeridos por el Usuario o
- b) La vigencia que el Usuario elija de acuerdo a sus necesidades de comunicación y a la oferta disponible.

No obstante, lo anterior no limita a que los Proveedores de Servicios puedan crear sistemas híbridos (pospago y prepago) para que los Suscriptores de Pospago tengan la opción de adquirir saldos prepago; para que en base a la conveniencia del Suscriptor, una vez que se le agote el límite de crédito de su plan Pospago contratado, pueda adquirir saldos, que les permita continuar utilizando los servicios que sean puestos a su disposición de forma individualizada o empaquetada y así satisfacer sus necesidades de comunicación.

Artículo 4.- Procedimiento del Uso de Prepago

Los Proveedores de Servicios procederán a habilitar la cuenta, indicada en el Artículo 3, una vez que el Usuario o Suscriptor haya realizado el pago o contraprestación, con un saldo equivalente a la cantidad del pago efectuado, deducidos los cargos administrativos e impuestos aplicables.

Los sistemas de gestión y control de saldos según aplique a los servicios (como ser en el caso del Servicio de Telefonía Móvil: Saldos de Paquetes, Saldo Principal, Saldo Promocional y de compensación) permitirán que los Usuarios puedan verificar o consultar en todo momento su cuenta. Los Proveedores de Servicios deberán mantener suficientes registros en cuanto a los movimientos de débitos y conceptos aplicados. Si el Usuario no usó o no hizo consumo total del crédito o Saldo Principal que está en la cuenta, el mismo deberá mantenerse a disponibilidad del Usuario de acuerdo a la vigencia establecida en el presente Reglamento, como mínimo. Asimismo, los sistemas informáticos capacitados para proveer mensajes audibles, vídeo o texto, de acuerdo al tipo de servicio (fijo o móvil) que utilice el Usuario, a fin de comunicarles de manera oportuna sus saldos disponibles y además, si el sistema lo permite, para indicarles cuando su cuenta llegue a un cierto límite de saldo, para efecto de que el Usuario

La prestación de los servicios está supeditado a los Títulos Habilitantes que poseen cada Proveedor de Servicios, asimismo a los Contratos o Convenios de Interconexión de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de Interconexión para la prestación de los servicios a través de la interconexión establecida; lo anterior, sujeto a la convergencia tecnológica y a la conformación de servicios que pueden ser requeridos por parte de los Usuarios; tales como llamadas telefónicas (fijas o móviles), envío de mensajes de texto, Servicios Suplementarios o Verticales y de Valor Agregado que puedan ser habilitados por parte del Proveedor de Servicios interconectados bajo la modalidad de Prepago.

Artículo 5.- Principios de Protección al Usuario.

CONATEL regula los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en base a los siguientes principios:

1. Protección de los Derechos del Suscriptor o Usuario, Es la garantía que poseen los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones a que no se les violenten sus derechos y que incluye el aseguramiento eficaz de la gestión y resolución de los reclamos presentados al Proveedor de Servicios;
2. Transparencia, Aplicado en las relaciones entre el Usuario y el Proveedor de Servicios;
3. Pago por Prestación Efectiva, Sólo podrán ser objeto de facturación o cobro los servicios que hayan sido aceptados, confirmados y/o validados por el Suscriptor mediante el contrato suscrito o por medio de una comunicación a través de una plataforma específica, para que haya lugar al cobro y a la prestación efectiva;
4. Principio de Prevalencia del Usuario, En todas las actividades que realicen, tanto el Estado como regulador así como las empresas prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el interés del usuario será un factor relevante. Esto en razón a que el usuario es el destinatario final de todas las actividades de creación, fabricación, comercialización de equipos y tecnologías, así como la prestación de toda clase de servicios de telecomunicaciones,

en consecuencia, también todas las acciones de regulación deben tener en cuenta este principio.

5. Responsabilidad del Uso del Servicio, El Usuario y/o Suscriptor de un Servicio Público de Telecomunicaciones es responsable del uso del servicio que tenga contratado o que haya pagado anticipadamente.

Los principios que han quedado establecidos en el presente Reglamento, no son limitativos, siendo aplicables los demás, dispuestos en el marco regulatorio vigente, y son vinculantes para CONATEL, los Usuarios y/o Suscriptores y los Proveedores de Servicios.

TÍTULO II CAPÍTULO I

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE SISTEMAS DE PREPAGO

Artículo 6.- Formalización de Prestación de Servicio

Para la formalización en la prestación de servicios bajo la Modalidad de Prepago, los Comercializadores y/o los Proveedores de Servicios, se encuentran obligados a llevar un registro de los Usuarios y/o Suscriptores que adopten esta modalidad de pago y cumplir con las leyes para control de los Usuarios y Suscriptores en el ámbito nacional, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre completo del Usuario o Suscriptor (titular responsable).
2. Número de la Tarjeta de Identidad para los hondureños o el número del pasaporte, carné de residencia, en el caso de extranjeros;
3. Fecha y lugar de la solicitud de prestación de servicios;
4. Nombre del Proveedor de Servicios, Comercializador o distribuidor.
5. Modalidad de Pago (Prepago o Híbrido);
6. Número Telefónico asignado al terminal fijo o número telefónico asignado a la tarjeta SIM y el número de IMEI (por sus siglas

en inglés International Mobile Equipment Identity) o ESN (por sus siglas en inglés Electronic Serial Number) o su equivalente del Equipo Terminal móvil.

La solicitud de prestación de servicios presentada por el interesado, será considerada como respaldo a la prestación de servicio bajo la Modalidad de Prepago.

En caso que, por cualquier causa lícita, se realice un cambio en la titularidad del servicio bajo la Modalidad antes indicada, corresponderá al Usuario y/o Suscriptor registrar el cambio de titularidad con la finalidad que el nuevo titular sea reconocido como nuevo Usuario y/o Suscriptor y pueda ejercer los derechos que otorga el presente Reglamento; salvo en caso de fallecimiento del Usuario y/o Suscriptor, en cuyo caso, el nuevo titular con la acreditación respectiva podrá registrar dicho cambio de titularidad.

Artículo 7.- Oferta de Servicios Bajo la Modalidad de Prepago

La conexión permanente o temporal que permita la prestación de uno o varios servicios de manera simultánea, será en la medida y de conformidad a los títulos habilitantes, condiciones técnicas, económicas y de cobertura, que los Proveedor de Servicios tengan a bien ofrecer o poner a disposición de sus Usuarios y/o Suscriptores, un servicio o Servicios Asociados o Empaquetados bajo la modalidad de prepago; ya sea mediante pagos físicos o virtuales, que permita la conexión o la adquisición de tráfico y/o volumen de información, habilitándose así la prestación del o los servicios en base al requerimiento de los Usuarios y/o Suscriptores.

Artículo 8.- Tipos de Saldos

Para propósitos del presente Reglamento se consideran los siguientes saldos específicamente para el Servicio de Telefonía Móvil y los que resulten aplicables para el Servicio de Telefonía fija:

1. Saldo Principal.
2. Saldo Promocional o Bono.
3. Saldo Paquetes.
4. Saldo Intrared del Proveedor de Servicios.
5. Saldo de Compensación.

Artículo 9.- Vigencias y Reutilización de Saldos

1. Los saldos mencionados en el Artículo anterior, tendrán la vigencia definida de la forma siguiente específicamente para el Servicio de Telefonía Móvil y los que resulten aplicables para el Servicio de Telefonía fija:

- a. Saldo Principal: La vigencia mínima será de noventa (90) días calendario contados desde la fecha de su activación, independientemente del valor de las denominaciones monetarias establecidas por los Proveedores de Servicios; es decir, lo anterior no limita a que éstos otorguen una vigencia mayor.
- b. Saldo Promocional o Bono: La vigencia, estará sujeta a las condiciones que establezcan los Proveedores de Servicios, la que deberán publicitar para que sea de conocimiento de los Usuarios y Suscriptores.
- c. Saldo Paquetes: La vigencia, el valor y oferta de servicios por este saldo, estarán sujetos a las condiciones que establezcan los Proveedores de Servicios.
- d. Saldo Intrared: La vigencia de este saldo, el valor y oferta de servicios contemplados por este saldo, estarán sujetos a las condiciones que establezcan los Proveedores de Servicios.
- e. Saldo de Compensación: La vigencia de este saldo, está sujeta a lo que establezca CONATEL para tal efecto.

2. El orden de aplicación de débitos de saldos del Servicio de Telefonía Móvil y del Servicio de Telefonía fija según aplique, será el que otorgue mejores condiciones a los Usuarios, conforme a lo siguiente:

- a. El Saldo de Compensación será el primer saldo en debitarse, dentro de su vigencia.
- b. Seguidamente debitado el Saldo de Compensación el Proveedor de Servicios podrá considerar con prelación aquellos saldos que menor vigencia tengan a efecto de beneficiar a sus Usuarios para que hagan uso del tráfico y/o volumen de información dentro de las vigencias establecidas de los saldos.
- c. En caso que el Usuario tenga saldo disponible y active una nueva recarga, antes del vencimiento del plazo de vigencia de la recarga previamente activada, cuando se trate de la adquisición de tráfico y/o volumen de información (Voz, SMS y Datos), la fecha de vencimiento será la que resulte más distante en el tiempo.

En cualquier caso, el agotamiento del saldo para la gestión de tráfico no afectará la habilitación del servicio por el tiempo que corresponda de acuerdo a lo indicado en el Resolutivo Quinto de la presente Resolución.

3. Lo dispuesto en los numerales anteriores tienen el propósito de:
 - a. Permitir que los diferentes saldos puedan ser usados dentro de las vigencias establecidas.
 - b. Respetar los derechos de los Usuarios y evitar se afecten indebidamente sus intereses.
 - c. Maximizar los beneficios a los Usuarios por los Servicios ofertados y pagados de manera anticipada.
 - d. Evitar que se realicen prácticas abusivas en contra de los Usuarios en la modalidad de Prepago, por lo que los Proveedores de Servicios debe poner a disposición de éstos la publicidad necesaria, a través de los diferentes medios hablados y escritos, para dar a conocer de manera clara y precisa, respecto a las vigencias, paquetes, servicios, precios y coberturas, que faciliten a sus Usuarios la toma de decisiones en base a sus requerimientos e intereses.

Artículo 10.- Información de Saldos y Consultas

1. Los Proveedores de Servicios deberán proporcionar a los Usuarios y/o Suscriptores bajo la modalidad de Prepago, mecanismos de consultas de manera gratuita, para que puedan en cualquier momento consultar y validar:
 - a. Los servicios ofertados, solicitados, adquiridos o contratados
 - b. Suscripciones.
 - c. Saldos existentes.
 - d. Nuevas recargas.
 - e. Débitos aplicados.
 - f. Créditos y compensaciones aplicadas.
 - g. Plazo de vigencias de los diferentes saldos.

Lo anterior, a través de los medios de acceso creados al efecto y que técnicamente sean posibles y resulte conveniente para realizar las consultas y validaciones correspondientes; sin que esto limite a los Prestadores de Servicios de informar a sus Usuarios y/o Suscriptores con el envío de mensajes, conforme a lo indicado en el Artículo 4 del presente Reglamento.

2. Cuando los Usuarios deseen realizar consulta de saldos, se deberá incluir o reflejar en el reporte solicitado, las compensaciones y cualquier otra devolución o crédito que resulte aplicable.

3. Los Proveedores de Servicios deben permitir a través de las plataformas de prestación de servicios, la posibilidad que sus Usuarios puedan consultar (para escuchar o visualizar) qué servicios tienen suscritos o activos.

Artículo 11.- Condiciones de Prestación de Servicios

1. En las vigencias establecidas en el Reglamento y las que los Proveedores de Servicios ofrezcan como parte de su oferta de servicios, se entenderá que cuando se indique: "horas" (obedece a sesenta minutos), "día" (obedece a veinte cuatro horas), "mes" (obedece a 30 días), o cualquier otra unidad de medición de tiempo; para estos conceptos se deberá aplicar el tiempo efectivo ofertado, en la base de tiempo real, tomados a partir del pago realizado por parte del Usuario para la activación del servicio. En caso en que la vigencia de un servicio no se apegue a lo antes descrito, el Proveedor de Servicios deberá ser enfático en hacérselo saber al usuario/suscriptor en la publicidad de dicho servicio.
2. Los mecanismos y plataformas establecidas por el Proveedor de Servicios deberán ser lo suficientemente flexibles para aplicar reversiones a los Usuarios, cuando el Usuario habiendo adquirido Saldo, ya sea de forma involuntaria o por equivocación, y decide solicitar la respectiva cancelación de dicho paquete cuando no haya hecho uso del mismo dentro del término de una (1) hora de haberlo contratado; para lo cual el Usuario comunicará al Proveedor de Servicios su deseo de cancelación, al acceder a las plataformas de atención o abocándose a los diferentes centros de atención disponibles al Usuario para la gestión de cancelación, sin que exista ningún tipo de penalización o costo.
3. Las suscripciones a paquetes, distintas de Proveedores de Contenido y/o Seguros, con determinadas vigencias, sólo podrán activarse o reactivarse si existe la confirmación de aceptación expresa por parte de los Usuarios y/o Suscriptores. Por lo tanto, no deberán aplicarse débitos automáticos a saldos existentes o de nuevas recargas por estos conceptos, sin que medie la reactivación de la suscripción o compra de paquete por parte del Usuario y/o Suscriptor; para lo cual los sistemas de prepago deberán registrar y guardar las confirmaciones, para consulta o investigación.

4. El monto de los paquetes estructurados con servicios asociados o relacionados (como ser: Voz, SMS y/o Datos en telefonía móvil; conferencia, llamada maliciosa, transferencia en telefonía fija) se deberá desagregar el monto por cada servicio.
5. Sólo podrán ser objeto de cobro o débito los servicios que hayan sido aceptados y validados por el Usuario, en base a la recarga efectuada, el paquete de servicio seleccionado, reactivaciones y confirmaciones solicitadas y registradas, conforme a la estructura de oferta de servicios establecida que se hayan a su disposición y den lugar a su prestación efectiva.
6. A efecto de que exista una variada oferta de paquetes estructurados y dinámicos en el tiempo, los Proveedores de Servicios deben procurar:
 - a. Estructurar los paquetes con mayor información al Usuario, siendo lo suficientemente claros y precisos, evitando se brinde información escueta relativa a las vigencias de saldos, paquetes, servicios y coberturas (on net, off net, nacional, internacional, etc.); sin que dé lugar a confusión a sus Usuarios respecto a la selección de paquetes u ofertas, y
 - b. En caso de existir requerimientos, cancelación, reclamos o mayor información, etc.; facilitar los medios para que los Usuarios gestionen sus solicitudes y reclamos, con accesos gratuitos. Asimismo, en base a las disposiciones emitidas por CONATEL, llevar los registros de las solicitudes y reclamos presentados.
 - c. Dado lo dinámico que resultan las ofertas, quitar toda la publicidad de las promociones una vez que expire su plazo;
 - d. Proporcionar las mismas facilidades para cancelar un servicio como las que ofrece para que se seleccione y adquiera.
7. Una vez que el Usuario haya remitido sus solicitudes respecto a los paquetes o promociones, Proveedores de Servicios deberá proporcionar gratuitamente, lo siguiente:
 - a. Los términos y condiciones de la promoción o del paquete.
 - b. Las tarifas de los servicios, detallando los otros cargos imputables en los que se estará incurriendo, en el caso del Servicio de Telefonía Móvil: por navegación, envío de mensajes SMS y/o MMS, video llamadas, suscripciones, recepción de contenidos y/o aplicaciones solicitadas; tarifas para servicio de larga distancia nacional e internacional, tarifa móvil para el Servicio de Telefonía Fija.
- c. Alcance de los servicios a proporcionar, si es con vigencia definida o con permanencia voluntaria a una suscripción, permitiéndole al Usuario en todo momento confirmar su deseo de continuar o salirse, sin condicionarlo a que:
 - i. Esté activo o inactivo, y
 - ii. cuente con saldo o no para la cancelación de la suscripción.
8. Para evitar la sobrevaloración de las denominaciones de las recargas en los centro de venta y distribución; en la comercialización de recargas, los Proveedores de Servicios deberán realizar los mejores esfuerzos a efecto que los Usuarios no paguen cifras superiores a los montos de las denominaciones establecidas, poniendo a disposición de los Usuarios la publicidad necesaria y los mecanismos apropiados para que realicen los reclamos pertinentes.
9. Cuando se oferte navegación por medio de paquetes de datos y el usuario y/o Suscriptor accede a este por medio de USB/ Dongle, los Proveedores de Servicios deberán aplicar las siguientes condiciones:
 - a. La aplicación de navegación propiedad del Proveedor de Servicios, que permite acceder al Servicio de Valor Agregado de Redes Informáticas o Internet, habilitando y haciendo posible la navegación, en lo que respecta a la capacidad de datos o velocidad utilizada por dicha aplicación, no deberá ser debitada del Saldo o Paquete comprado por el Usuario; por lo que el Proveedor de Servicios no deberá considerar el consumo de la aplicación como parte del paquete; en ese sentido, el débito del Saldo Paquete comenzará en el momento en que el Usuario inicie su navegación efectiva y sujeta a la vigencia establecida del paquete.
 - b. Los débitos por concepto de navegación, indistintamente de la plataforma o aplicación utilizada, sólo procederán cuando el Usuario por su propia cuenta active e introduzca una clave para dar inicio a la navegación efectiva; de esa forma se evitará cualquier navegación a granel o la navegación involuntaria por parte del Usuario y con la aplicación de débitos de forma arbitraria y sin control alguno por parte del Usuario.
 - c. La aplicación deberá permitir que el Usuario pueda activar y/o detener la navegación a su criterio, mientras, dure la capacidad de navegación otorgada o se cumpla con la vigencia del paquete.

- d. Cuando el Usuario introduzca Saldo Principal, habiendo adquirido un paquete de navegación con antelación, los Proveedores de Servicios deberán solicitar a dicho Usuario, que previamente confirme si éste desea seguir navegando o no, cuando finaliza la capacidad de navegación del paquete o alcance la vigencia de dicho paquete, o que el Usuario decida voluntariamente renovar la navegación posteriormente, comprando un nuevo paquete, cuando sea en base a su conveniencia. Esto aplica para renovaciones automáticas y navegación a granel, sin que exista la previa autorización del Usuario o Suscriptor.
10. Los Usuarios en la modalidad Prepago, tienen el derecho de solicitar el detalle de débitos por cada uno de los consumos de servicios realizados, sin que represente un cargo por este concepto; por lo que los sistemas de prepago de los Proveedores de Servicios deberán mantener los registros por consumo y débitos aplicables, a efecto de poder responder y sustentar la carga de la prueba en caso de posibles reclamos.
11. Los débitos deben ser aplicados únicamente por los servicios contratados y efectivamente utilizados por parte de los Usuarios y no por servicios que no han sido solicitados, ni autorizados sin el consentimiento del Usuario. Del mismo modo, si el Usuario no ha hecho uso o consumo de servicios dentro de la vigencia de saldos o no ha expirado la vigencia del paquete, no se le deberán realizar o aplicar débitos a los saldos o paquetes, sin causa debidamente justificada. En ese sentido, los Proveedores de Servicios deberán informar anticipadamente que cargos resultan aplicables y de manera general informar e instruir en la medida de lo posible, por medio de sus plataformas WEB y de mensajes, de que los Usuarios deben deshabilitar aplicaciones que se actualizan automáticamente para evitar que se les aplique cargos por consumos involuntarios.
12. Los Proveedores de Servicios deberán aplicar devolución, créditos y compensaciones a Los Usuarios, en los casos establecidos por el Reglamento General y demás Normativas que resulten aplicables; así como en los siguientes casos:
- a. Servicios debitados y no prestados, por deficiencias de servicio y por problemas imputables a su propia red y sistemas, por lo cual no se prestó el servicio y/o se comprueba que la comunicación no alcanza al destinatario de la información por estas causas.
- b. Por mala configuración de servicios y tarifas que no estén acorde con lo ofertado a los Usuarios,
- c. Por la navegación a granel o por no haber utilizado el internet con los controles de acceso, en base a lo establecido en el numeral 9 de este Artículo.
- En caso de presentarse averías y fallas del sistema de prepago u otro que imposibilite al Proveedor de Servicios prestar el servicio a sus Usuarios, el Proveedor de Servicios deberá garantizar que cualquiera de los saldos, activados o habilitados, se mantendrán con sus respectivas vigencias de manera indemne; en consecuencia una vez reestablecido el servicio, el Proveedor de Servicios, deberá restituir al Usuario los saldos con sus respectivas vigencias de acuerdo a lo que el Usuario tenía al momento de ocurrir la avería o la falla.
13. Asimismo, los Proveedores de Servicios deben informar al Usuario, con la compra de la recarga, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su activación, así como fecha y hora de expiración.
14. Los Proveedores de Servicios deberán mantener durante la vigencia de la recarga o de los saldos, los servicios, valores, cantidades, tarifas y vigencias de las recargas y paquetes publicitados al momento de su adquisición de acuerdo a lo solicitado y aceptado por el Usuario.
15. En caso que el Usuario decida migrar de la modalidad prepago a un plan bajo la modalidad de pospago, los Proveedores de Servicios deberán garantizar que los saldos no consumidos por parte del Usuario, en particular el Saldo Principal y Saldo de Compensación, puedan ser transferidos a un número activo de prepago de su elección o acreditarlo al plan de Pospago a suscribir.
16. En base a la Normativa de Portabilidad Numérica, se deberá cumplir con las condiciones establecidas a efecto que los Usuarios puedan portar su Recurso de Numeración asignado al Operador Receptor de su elección. En todo caso, de existir a la fecha de terminar la relación de prestación del servicio, saldos remanentes dentro de su respectiva vigencia, los Proveedores de Servicios así como el Operador Donante, deberán acreditar al Usuario la devolución monetaria

correspondiente o permitir que este Usuario acredite o transfiera sus saldos, sin que se le aplique costo alguno, a otro número activo de la misma red del Operador Donante, pero a elección del Usuario a portarse.

Artículo 12.- Acumulación y Transferencia de Saldos

1. Si el Usuario realiza recargas con vigencias superpuestas, el Proveedor de Servicios deberá permitir por medio de sus plataformas, la acumulación de saldos de acuerdo a las diferentes recargas que realice y/o a las promociones que se pongan a disposición del Usuario; lo que permitirá que los saldos no consumidos se acumulen con nuevos saldos para ser utilizados por dicho Usuario; quedando sujeto, el saldo anterior y el nuevo saldo, a sus respectivas vigencias.
2. Los Prestadores de Servicios podrán permitir a sus Usuarios realizar transferencias de Saldo Principal, a fin de que los Usuarios beneficiados puedan utilizar los montos en adquirir Saldo Paquete a fin de realizar consumos de servicios disponibles en la red.
3. Los Proveedores de Servicios están obligados a informar a sus Usuarios sobre los procesos que les permitan realizar acumulación y transferencias.

Artículo 13.- Sostenibilidad del Servicio y Préstamo o Crédito Adicional

1. El Proveedor de Servicios podrá establecer un período de sostenibilidad del servicio que permita a sus Usuarios continuar utilizando el servicio para la recepción de comunicaciones, aun y cuando éste hubiere agotado todos los saldos para la generación de tráfico y/o Volumen de Información.
2. El Proveedor de Servicios podrá implementar préstamos de acuerdo al análisis del patrón de consumo y realizar el cobro posteriormente de los montos adeudados que correspondan por el tráfico eficaz cursado o consumido; siendo debitados de las nuevas recargas y notificando previamente al Usuario que ha aceptado la aplicación de los préstamos.

CAPITULO II

CONDICIONES DE OPERACIÓN DE LAS RECARGAS

Artículo 14.- Contraprestación Económica

Establecer que la contraprestación económica que recibirán los Proveedores de Servicios bajo la Modalidad de Prepago mediante

recargas, respetará los topes tarifarios dispuestos en la regulación que sobre la materia ha emitido o emita CONATEL, o que se haya establecido en los Contratos de Concesión, según corresponda. Asimismo, serán aplicables las demás disposiciones emitidas por CONATEL sobre condiciones de operación; debiéndose aplicar lo establecido en materia tarifaria del servicio, especialmente en lo referente a:

- a) Modalidad de Pago "El Que Llama Paga",
- b) La tasación del Tráfico Eficaz, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.
- c) La tarificación y cobro de las llamadas telefónicas estarán sujetas a las disposiciones de redondeo establecidas en el presente Reglamento.
- d) Se aplicará la diferenciación establecida entre tarifa plena, tarifa reducida y tarifa súper-reducida, según corresponda.

Artículo 15.- Regulación Tarifaria

El tráfico y/o volumen de información que se ofrezca bajo las diferentes denominaciones de las recargas o Paquetes Tarifarios, como parte de las promociones, Servicios Asociados o Empaquetados no deben sobrepasar los topes tarifarios para aquellos servicios que están sujetos a regulación tarifaria.

Artículo 16.- Información Sobre las Recargas

En relación a la información que deben contener las recargas, para que los Usuarios estén informados respecto a las mismas y que se hayan implementado por parte de los Proveedores de Servicios, serán conforme a lo siguiente:

1. En el caso de tarjetas físicas, éstas deberán tener impresa en la misma tarjeta o en un documento adjunto a ella, como mínimo la siguiente información:
 - a) Denominación o razón social o marca comercial del Proveedor de Servicios;
 - b) Precio de venta del prepago;
 - c) Instrucciones de uso del prepago que incluya el número de acceso y el número secreto, etc.;
 - d) Servicios que se brindan a través del prepago;
 - e) Plazo de vigencia del prepago;
 - f) Número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de Usuarios.
2. En el caso de tarjetas no físicas o virtuales, el Proveedor de Servicios o comercializador deberá informar, a través del medio por el cual se adquieren, como mínimo la siguiente información:

- a) Precio de venta del prepago;
- b) Plazo de vigencia del prepago;
- c) Número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de Usuarios.

Artículo 17.- Disposiciones sobre las Tarifas y Medición de Tráfico Eficaz

La tarifa aplicable, a cada servicio utilizado o consumo efectuado a partir de los saldos disponibles, será la correspondiente al horario en que se efectúe la comunicación o evento (tarifa plena, reducida o súper-reducida conforme lo establezca el Proveedor de Servicios); salvo que la recarga o paquete contenga una promoción u oferta específica respecto al horario y a la cantidad determinada de tráfico o tarifa promocional, que resulte más favorable al Usuario.

La prestación de servicios a través de recargas, estará sujeta a las reglas y condiciones establecidas en el presente Reglamento y en cumplimiento de las normas tributarias aplicables y obligaciones de cumplir con la oferta que se ponga a disposición de los Usuarios respetando en todo momento sus derechos, con la debida atención de sus reclamos, evitando la aplicación de deducciones indebidas o la activación y suscripción de servicios sin la autorización o confirmación correspondiente de parte del Usuario.

Corresponde a los Proveedores de Servicios, la tasación eficaz del tráfico y/o volumen de información por los servicios que efectivamente son prestados al Usuario y tarificación conforme a las disposiciones vigentes, incluso en los casos de promociones u ofertas específicas, respecto a la cantidad, consumo y/o duración de los eventos tarificables de tráfico eficaz y/o volumen de información que el Usuario final utilice a la tarifa promocional.

Artículo 18.- Monto Disponible para Consumo

Establecer que el monto disponible para consumo que dispondrán los Usuarios en la modalidad de Prepago, para el consumo de servicios se definirá a partir de la denominación de la recarga e Impuesto Sobre Venta aplicable para el tráfico y/o volumen de información incluido.

Sujeto a la vigencia de saldos y a las condiciones de recarga, el monto disponible para consumo es aumentado por el monto de las recargas, saldos preexistente para consumo y Saldo de Compensación que resulte acreditable y/o disminuirá por consumos de acuerdo al tipo de comunicación (Voz, SMS y MMS, etc., en el caso del Servicio de Telefonía Móvil), Saldos Paquetes y Servicios de Proveedores de Contenido, que realice el Usuario; por lo tanto, en relación a la cantidad, consumo y/o duración de los eventos tarificables de tráfico eficaz y/o volumen de información, acorde a las tarifas aplicables, el monto disponible para consumo podrá definirse de la siguiente forma en el caso específico del Servicio de Telefonía Móvil y en el caso Servicio de Telefonía fija según resulte aplicable:

$$MDC = MEDC + SC - [M_{fL} \times T_{fL} + M_{LDI} \times T_{LDI} + M_{fM} \times T_{fM} + M_{LR} \times T_{LR} + M_{MM} \times T_{MM} + SMS \times TS + MMS \times TM + SP + PC]$$

Donde:

- MDC: Monto Disponible para Consumo.
- SC: Saldo de Compensación.
- MEDC: Monto Efectivo Disponible para Consumo o Saldo Principal.
- M_{fL} : Cantidad de minutos Telefonía fija, cursados, tarificables y cobrables.
- T_{fL} : Tarifa por minuto de Telefonía fija.
- M_{LDI} : Cantidad de minutos de llamadas larga distancia Internacional a Fija, Móvil y Roaming, cursados tarificables y cobrables.
- T_{LI} : Tarifa por minuto llamadas de larga distancia Interna-

cional (Fija, Móvil), según corresponda.

- M_{fM} : Cantidad de minutos de llamadas hacia Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil (Celular o PCS) cursados que son tarificables y cobrables o hacia Usuarios de otra red móvil (off net).
- T_{fM} : Tarifa por minuto dispuesta por el Proveedor de Servicios para las llamadas hacia Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil (Celular o PCS), según corresponda.
- M_{LR} : Cantidad de minutos de llamadas de Roaming cursados, tarificables y cobrables.
- T_{LR} : Tarifa por minuto dispuesta por el Proveedor de Servicios,

de acuerdo al destino de la llamadas de Roaming.

- M_{MM} : Cantidad de minutos de llamadas dentro de la red móvil (on net) cursados, tarificables y cobrables.
- T_{MM} : Tarifa por minuto del Servicio de Telefonía Móvil dispuesta por el Proveedor de Servicios para las llamadas de sus Usuarios dentro de su red móvil (on net) o hacia Usuarios de otra red móvil (off net).
- SMS: Mensajes de Texto (Short Message Service, nacionales, internacionales, o en roaming)
- T_s : Tarifa por SMS (nacionales, internacionales, Roaming, en el Servicio de Telefonía Móvil y según corresponda)
- MMS: Mensajes Multimedia (Multimedia Message Service, nacionales, internacionales, o en Roaming)
- TM: Tarifa por MMS (nacionales, internacionales, Roaming, según corresponda)
- SP: Saldo Paquete (voz, SMS y Datos).
- PC: Suscripciones Proveedores de Contenido.

Lo anterior, sin considerar el Saldo Promocional o Bono (Voz, SMS, MMS, Datos), que otorgue el Proveedor de Servicios para uso y consumo de sus Usuarios en base al monto de las recargas que realice.

Los Proveedores de Servicios podrán ofrecer a sus Usuarios recargas de diferentes denominaciones y paquetes de servicios, tales como: para llamadas internacionales, Servicios de roaming de Voz, roaming de SMS y roaming de datos, etc., según considere conveniente, respetando lo establecido en el presente Reglamento.

El Saldo Paquete que se adquiera por parte de los Usuarios disminuirá en la medida que se haga uso de la cantidad, consumo y/o duración de los eventos tarificables de tráfico eficaz y/o volumen de información que contenga o contemple el o los paquetes.

Artículo 19.- Tarifa en Dólares de los Estados Unidos de América

Establecer que en el caso de que la denominación de las recargas, esté expresada en Lempiras y deban aplicarse cargos cuya tarifa está expresada en Dólares de los Estados Unidos de América se deberá aplicar la tasa de cambio de Dólares a Lempiras que esté vigente en el Banco Central de Honduras, para el día en el cual el

Usuario realizó la comunicación, de acuerdo a los servicios utilizados. Dicha tasa será la misma a utilizar como referencia para los Proveedores de Servicios en la facturación aplicada en la modalidad de Pospago.

Artículo 20.- Promociones Especiales de Consumo

Siempre y cuando no se contravenga el presente Reglamento y los principios de sana y leal competencia, los Proveedores de Servicios pueden ofrecer a sus Usuarios bajo la modalidad de Prepago, promociones especiales de consumo para determinadas fechas y horarios.

Artículo 21.- Derecho a la Información y Campañas Publicitarias

Los Suscriptores y Usuarios tienen derecho a estar plenamente informados sobre las condiciones de prestación del servicio bajo la modalidad de Prepago; en consecuencia los Proveedores de Servicios están obligados, a informarles previamente sobre la prestación del servicio, tarifas aplicables, impuestos, centros de atención, mecanismos de consulta, manejo de reclamos, forma de aplicación de débitos, entre otros.

En aplicación a lo dispuesto en el Artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, los Proveedores de Servicios deberán desarrollar campañas publicitarias mediante las cuales informarán a los Usuarios y al público en general sobre las tarifas asociadas a las ofertas de prepago que comercialicen. Independientemente de los medios de comunicación o telecomunicación utilizados en dicha campaña, se establece en forma obligatoria, la publicación de las tarifas que involucrará todas las ofertas, promociones, denominaciones, vigencias, servicios y coberturas, que se ponen a disposición de los Usuarios en el mercado nacional.

TÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES.

Artículo 22.- Atribuciones de CONATEL

CONATEL está facultada para desarrollar, implementar, interpretar y aplicar este Reglamento, así como para modificarlo o sustituirlo total o parcialmente. Asimismo, CONATEL podrá completar y desarrollar el presente Reglamento mediante resoluciones normativas de carácter general, cuando las condiciones del mercado así lo requieran. Para lo cual, los

Proveedores de Servicios estarán sujetos a las demás disposiciones que CONATEL emita al efecto.

Artículo 23.- Infracciones y Sanciones

El incumplimiento por parte de los Proveedores de Servicios a las disposiciones del presente Reglamento, se reputará como infracciones Muy Graves, y serán sancionadas de acuerdo al procedimiento dispuesto en el marco jurídico vigente; para lo cual CONATEL está facultada para investigar de oficio o a instancia de terceros las infracciones a lo dispuesto en este Reglamento.

Artículo 24.- Reclamos de los Suscriptores y Usuarios

Los Usuarios y/o Suscriptores que utilicen la modalidad de Prepago, en primera instancia deberán interponer sus reclamos ante el Proveedor de Servicios por las vías y canales establecidos en este Reglamento así como por otras que el Proveedor de Servicios establezca para sus usuarios. El procedimiento de reclamos y denuncias estará sujeto a las disposiciones regulatorias emitidas por CONATEL.

SEGUNDO: Establecer que cada llamada en la modalidad de Prepago en el Servicio de Telefonía Móvil (Servicio de Telefonía Móvil Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS)) deberá ser tasada, medida y debitada 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) y en el caso del Servicio de Telefonía fija, se tasará de acuerdo a lo indicado, si técnicamente es posible.

TERCERO: Establecer que para aplicación de lo dispuesto en el Resolutivo anterior, el redondeo aritmético para calcular el costo de las comunicaciones, se practicará en el cálculo final de las operaciones de cobro total por evento aplicando el factor redondeado, que resulta de: multiplicar la duración de evento (de segundos a minutos) por la tarifa aplicada y por la tasa de cambio de Dólar a Lempira, cuando la tarifa sea en US\$; sean eventos gestionados a nivel nacional o en el ámbito internacional; esto es que los Proveedores de Servicios deberán aplicar un único redondeo al final de la operación aritmética para propósito de cobro y no redondear individualmente por cada operación en cuanto a:

a) Duración de Evento (de segundos a minutos), b) Aplicación de Tarifa (en US\$), y c) Tasa Cambiaria (de US\$ a Lempiras).

CUARTO: Establecer que, para facilitar el conocimiento y manejo por parte de los Usuarios y Suscriptores del Servicio de Telefonía Móvil de los códigos IVR, para acceder a las plataformas de paquetes y demás gestiones de prestación de servicios, se incita a los Proveedores de Servicios a presentar una propuesta conjunta para uniformar los códigos de acceso y de gestiones que comúnmente se utilizan, en la medida de lo posible; lo anterior dentro del plazo establecido en el Resolutivo Sexto de la presente Resolución.

QUINTO: Establecer que en el caso de que los Usuarios no efectúen recargas o no generen o reciban tráfico, en un periodo de tiempo de tres (3) meses continuos de inactividad, el recurso de numeración que ha sido asignado por parte del Proveedor de Servicios para hacer uso del Servicio de Telefonía Móvil o Fija bajo la Modalidad de Prepago, quedará a disposición del proveedor para reasignación o reciclado.

SEXTO: Establecer que los Proveedores de Servicios deberán adecuar sus procedimientos y disposiciones internas para asegurar la debida eficacia de lo dispuesto en el presente Reglamento, dentro de un plazo máximo de cuatro (4) meses, que corre desde el día siguiente al de la publicación de la presente Resolución.

SÉPTIMO: Dejar sin valor y efecto el "Reglamento Específico para la Prestación de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones mediante Sistemas de Tarjetas Prepago", contenido en la Resolución NR009/06; de fecha 8 de diciembre de 2006 y publicada en fecha 15 de diciembre de 2006 y cualquier otra disposición que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

OCTAVO: La presente Resolución entrará en vigencia a partir del 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 Secretaria
CONATEL

13 E. 2015