

Sección "B"

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

Resolución NR003/22

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, municipio del Distrito Central, a los dos (02) días del mes de diciembre del año dos mil veintidós (2022).

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Legislativo No.185/95 y sus reformas aprobadas con los Decretos Legislativos 118/97, 112/2011 y 325/2013, se emitió la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; la cual, crea y faculta a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), para emitir reglamentos y normativas que sean necesarios para asegurar la eficiencia de sus funciones y atribuciones como Ente Regulador y fiscalizador de los Servicios de Telecomunicaciones; y particularmente, entre sus atribuciones y facultades conferidas en el Decreto 325-2013, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 7 de marzo de 2014, específicamente en el Artículo 14, numerales 3, 12, 13, 14 y 15, se faculta a CONATEL a que emita, revise y proponga las regulaciones sectoriales necesarias, adicionalmente La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) cuenta con atribuciones y las potestades necesarias para velar por la libre competencia, de acuerdo a Decreto Legislativo 112-2011, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 22 de julio del 2011; y por ser las regulaciones sectoriales actos de carácter general, deben por tanto ser publicados en el Diario Oficial La Gaceta.

CONSIDERANDO:

Que, en aplicación de sus facultades de regulación, conforme a lo establecido en el Artículo 78, del Reglamento General

de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones: "... CONATEL podrá aprobar, mediante Resolución, los siguientes instrumentos normativos: ...b) **Reglamentos Específicos.** - Contienen regulaciones necesarias para la prestación de cada uno de los servicios, o para desarrollar actividades que genéricamente están tratadas en la Ley Marco y el presente Reglamento. c) **Reglamentos Técnicos.**- Establecen las disposiciones sobre aspectos técnicos relativos a la operación de los servicios, a través de los Planes Técnicos Fundamentales y Normas de Calidad de Servicios...".

CONSIDERANDO:

Que CONATEL, mediante la Resolución NR028/99, de fecha 22 de diciembre de 1999, publicada en el Diario Oficial La Gaceta, de fecha 27 de diciembre de 1999, emitió el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, estableciendo las disposiciones y normas complementarias que corresponden en materia de Tarifas de Servicios y cargos relacionados con la explotación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones prestados en la República de Honduras, regulación que cubre, entre otros: los Servicios Comerciales, la Facturación, Reclamos por Facturación y los Procesamientos de los Reclamos por Facturación.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL, mediante la Resolución NR034/14, de fecha 24 de noviembre de 2014, publicada en el Diario Oficial La Gaceta, de fecha 28 de noviembre de 2014, modificó los Artículos 55, 56, 57 y 58 del Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, contenidos en la Resolución NR028/99; así como sus reformas contenidas en la Resolución NR016/10, de fecha 09 de diciembre de 2010 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta, de fecha 22 de enero de 2011, derogándose mediante este acto la Resolución AS542/02-A, modificándose la Resolución NR016/10 y

dejándose sin valor ni efecto todas aquellas disposiciones que se opongan, particularmente las contenidas en la Resolución NR004/02.

CONSIDERANDO:

Que esta Comisión, teniendo en cuenta la importancia de la regulación tarifaria, considera oportuno y conveniente revisar el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, contenido en la Resolución Normativa NR028/99 y sus reformas antes enunciadas; a efecto de establecer lineamientos como parte de una política regulatoria abierta, orientada a renovar y ampliar la normativa existente para que sean compatibles con las prácticas comerciales actuales, bajo un marco de competencia efectiva, en aras de fomentar la inversión, promover el desarrollo, modernizar y mejorar la eficiencia de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; asentando la base para garantizar una mayor transparencia en los procesos regulatorios, facilitar la aplicación y el cumplimiento de la regulación tarifaria por parte de los Operadores de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en los respectivos mercados donde ofrecen sus servicios, con el objetivo de que estos se brinden con las mejores condiciones para los Usuarios y Suscriptores, como resultado de la promoción de la libre, leal y efectiva competencia, orientada a lograr el desarrollo sectorial con impulso de la innovación y precios asequibles para la población.

CONSIDERANDO:

Que al tenor de que la política tarifaria, es una herramienta regulatoria que resulta fundamental para fomentar valor económico, al crear seguridad o estabilidad jurídica, y así crecer en competitividad, bienestar a los Usuarios y promoción de las inversiones que permita la innovación tecnológica, con nuevas y modernas plataformas, con el fin de incrementar el uso y la prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; en busca de dinamizar el

sector y establecer una competencia efectiva; por lo que, el impulso de la actualización de las normas y disposiciones regulatorias en materia tarifaria, resultan necesarias para garantizar la mayor transparencia en los procesos, a efecto de que los Operadores de Servicios interactúen con los Usuarios bajo un criterio de Régimen Tarifario determinado con predictibilidad; por lo cual, con base en las facultades de CONATEL cuando exista competencia efectiva en un mercado relevante, no fija Tarifas Tope; de este modo, se garantiza que los Operadores de Servicios puedan establecer libremente las Tarifas aplicables a los Servicios que ofrecen; del mismo modo, CONATEL en el amparo de sus facultades, cuando no existe una competencia efectiva puede proceder a la fijación y señalamiento de Tarifas Tope, disponiendo las reglas, los lineamientos y la política para la aplicación, supervisión y cumplimiento, así como el establecimiento de sistemas y condiciones Tarifarias que permitan la asequibilidad de los Servicios para la población y que sean compatibles para incentivar la competencia en un determinado mercado; permitiendo que los Operadores o Proveedores de Servicios Públicos fijen libremente las Tarifas de sus Servicios, siempre y cuando, conforme a lo indicado no excedan los Topes Tarifarios dispuestos por CONATEL; lo anterior, sin dejar de lado la protección de los derechos e intereses de los Usuarios y Suscriptores bajo criterios definidos y siempre en observancia de los principios rectores, cuando se les brindan los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a los Usuarios finales de acuerdo a la oferta contratada.

CONSIDERANDO:

Que en aplicación del Principio de Transparencia contenido en el Reglamento de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y en la Resolución Normativa NR002/06, de fecha 15 de marzo de 2006 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta, de fecha 23 de marzo del mismo año, el Anteproyecto de la presente Resolución contentivo del Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios

de Telecomunicaciones, se sometió al Proceso de Consulta Pública, en el período comprendido entre el 04 y al 27 de octubre de 2022, a fin de darlo a conocer a las personas interesadas y público en general y obtener sus opiniones y comentarios al mismo.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones; el que deberá leerse así:

REGLAMENTO DE TARIFAS Y COSTOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO I CONCEPTOS GENERALES

CAPÍTULO I ÁMBITO DE LA REGULACIÓN

Artículo 1. Fines, Alcance y Aplicación.

El presente Reglamento Específico desarrolla lo concerniente a la regulación tarifaria contemplada en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General, establece las disposiciones y normas complementarias en materia de fijación de Tarifas y cargos que resultan aplicables

a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones prestados en la República de Honduras.

Artículo 2. Definiciones.

En adelante y para todos los efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

Área de Tasación o Área de Servicio: Es el área definida por el propio Operador o Proveedor de Servicio Público de Telecomunicaciones, en la cual se aplica o se encuentra sujeto el Servicio a la misma Tarifa, términos y condiciones tarifarias. Un Área de Tasación o Área de Servicio puede considerarse una superficie de cobertura continua de la red para la provisión del servicio y dentro de la definición del ámbito de región del país, ya sea área local, interurbana, nacional o internacional.

Canasta de Servicios o Empaquetamiento: Consiste en la oferta para la provisión de dos (2) o más Servicios Públicos de Telecomunicaciones y que de manera conjunta se ofrecen bajo una única tarifa, Tarifa Básica mensual, o Plan Tarifario, que incluye ciertos beneficios a los Usuarios y/o Suscriptores, en cuanto a ofertas y precios.

Categoría del Usuario o Suscriptor: Clasificación realizada por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de acuerdo al tipo de sistema, nodo, tipo de operación, clasificación del área geográfica y de cobertura, sujeto al Servicio Público que se le brinda al Usuario y/o Suscriptor; por lo cual, se define el tipo de operación, tratamiento y condiciones de prestación del Servicio, de acuerdo a parámetros de naturaleza del solicitante y del volumen de tráfico y/o volumen de información esperado.

Circuito Arrendado: Servicio de Telecomunicaciones mediante el cual el Operador proporciona circuitos entre puntos terminales de la red, contra el pago de un cargo, para el uso dedicado por parte de un Suscriptor en particular. El servicio de Circuitos Arrendados está caracterizado por la

transmisión en tiempo real de la información facilitada por los Usuarios, entre dos o más puntos, sin ningún cambio de extremo a extremo en cuanto a la forma o contenido de dicha información. La prestación del servicio de Circuitos Arrendados constituye un Servicio Portador.

Concentración de un Mercado: Es un indicador de las condiciones de competencia de un determinado mercado relevante, para establecer este indicador se puede utilizar el valor del Índice Herfindahl Hirschman (IHH): índice que mide la concentración de un mercado y permite inferir el nivel de Competencia del mercado. Los umbrales que establece la teoría económica son los siguientes:

- Un mercado competitivo si $IHH < 100$
- Un mercado desconcentrado si $100 \leq IHH < 1500$
- Un mercado de concentración moderada si $1500 \leq IHH < 2500$
- Un mercado altamente concentrado si $IHH \geq 2500$

Adicionalmente, otros índices de concentración podrán ser utilizados para determinar condiciones de dominio conjunta u otras características de los mercados.

Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios o Contratos de Prestación de Servicios: en estos contratos los Usuarios y/o Suscriptores aceptan las condiciones comerciales establecidas en la oferta formulada y determinada unilateralmente por parte de los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC; oferta que ponen a disposición del público en general, sin que los Usuarios y/o Suscriptores puedan modificar las condiciones genéricas al momento de suscribirlo, para acordar la prestación de dichos servicios a cambio de una contraprestación económica por parte del Suscriptor. Este contrato es el que se suscribe a nivel minorista o residencial.

Contrato Privado o Exclusivo de Prestación de Servicios: Son aquellos que se formulan y determinan libremente a

partir de la negociación entre las partes que lo suscriben; al ser negociados, concertados y ejecutados de común intención, se establecen obligaciones que tienen fuerza de ley entre las partes contratantes. Este contrato es el que se firma a nivel mayorista o nivel corporativo.

Costo Marginal a Largo Plazo: La suma de todos los costos en que un Operador de un Servicio Público de Telecomunicaciones tiene que incurrir para proveer una unidad de capacidad adicional del Servicio correspondiente. Los Costos Marginales deberán ser comparables a los de una empresa eficiente, de tal forma que las Tarifas reguladas sean competitivas internacionalmente.

Cupo de Tráfico Libre o Derecho a Tráfico Libre: Volumen de tráfico (ya sea de voz, datos, mensajes, acceso a aplicaciones informáticas, o la combinación de estos) que el Operador y/o Proveedor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones a determinado incluirlo en una Canasta de Servicios o Empaquetamiento o en un Plan Tarifario, o en el Cargo Mensual de Conexión y que puede ser utilizado libremente por el Usuario/Suscriptor, sin dar lugar a cobro adicional al del Cargo Mensual de Conexión o Renta Mensual; por lo cual, no se deberá ver reflejado ningún cobro en la facturación por este cupo otorgado u ofrecido por los Operadores y/o Proveedores, como parte de la Tarifa publicada para un determinado Plan Tarifario o Cargo Mensual de Conexión. Cualquier consumo adicional a este cupo será cobrado y facturado dentro del ciclo de facturación conforme a los Planes Tarifarios u ofertas comerciales contratadas.

Denuncia: Acción que se realiza posteriormente, a la respuesta brindada o no a los Usuarios y/o Suscriptores, por parte de su Operador y/o Proveedor de Servicios en atención al Reclamo presentado como un primer paso; teniendo el Usuario y/o Suscriptor como segundo paso la opción de acudir ante CONATEL, a interponer dicha Denuncia, para que se proceda a investigar el supuesto perjuicio, daño o

agravio ocasionado sobre el servicio contratado, quedando este último sujeto a la resolución respectiva del caso, dentro del término establecido para tal efecto.

Equipo Terminal o Terminal: Es el dispositivo estacionario (fijo) o portátil (móvil), que debe ser conectado directa o indirectamente a un punto de terminación de una Red Pública de Telecomunicaciones, con el propósito de enviar o recibir y/o procesar señales (comunicaciones ya sea de voz, datos y/o vídeo) una vez que los Servicios Públicos de Telecomunicaciones se encuentran habilitados o activados, para su prestación efectiva.

Factura: Documento generado por el Operador y/o Proveedor de Servicios con el propósito de dar a conocer los consumos y efectuar el cobro de los mismos, el cual es entregado o remitido al Suscriptor, de forma física o electrónica, detallando los valores adeudados e impuestos aplicables y por los cuales deberá realizar la contraprestación total, por haber hecho uso del o los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que le han sido brindados y efectivamente prestados; teniendo suficientemente desagregación o detalle de cada uno de los conceptos y cantidades que conforman el monto a pagar, dentro del plazo otorgado para el determinado ciclo de facturación; lo anterior, conforme al Contrato de Prestación de Servicios suscrito y demás información mínima establecida, como parte de las disposiciones y normativas vigentes, que resulten aplicables.

Facturación: Es la etapa del Sistema de Medición del Consumo que corresponde al post procesamiento de consolidar los valores a consignar para efecto de cobro y generación de la factura correspondiente; el sistema de facturación tendrá la facilidad de proporcionar el detalle suficiente o desagregación de los consumos objeto de la factura, por el o cada uno los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que han sido prestados efectivamente a los Suscriptores o Usuarios, para un período mensual específico o Ciclo de Facturación correspondiente.

Mercado de Referencia o Mercado Relevante: Es el mercado que incluye los productos y servicios del sector de las telecomunicaciones así como el ámbito territorial o geográfico en donde concurre el proceso de competencia entre los mismos y cuyas características puede justificar la imposición de obligaciones a los operadores de dicho mercado, para la defensa de la competencia. A partir de la identificación del mercado de referencia o mercado relevante, se analiza la estructura del mismo para determinar si algún operador disfruta de un peso significativo de mercado o mantiene una posición dominante en el mismo.

Mercado Mayorista: Mercado del sector de las telecomunicaciones donde los Operadores y/o Proveedores intercambian entre sí productos y/o servicios para la prestación de otros servicios, también se puede brindar los mismos a Usuarios/Suscriptores que demandan grandes capacidades o volúmenes de tráfico, mediante la suscripción de Contrato Privado o Exclusivo de Prestación de Servicios.

Mercado Minorista: Mercado del sector de las telecomunicaciones donde se intercambia un bien o un Servicio de Telecomunicaciones con el Usuario final.

Migración o Cambio de Plan Tarifario: Ocurre cuando en la prestación de algún Servicio Público de Telecomunicaciones que ha sido contratado por el Usuario/Suscriptor a un Operador o Proveedor y estos últimos deciden modificar las Tarifas y/o las condiciones de prestación del Servicio inicialmente contratadas, lo que genera la migración o cambio de plan, con o sin previo aviso, quedando el Usuario/Suscriptor en libertad de permanecer o abandonar el plan.

Operador y/o Proveedor de Servicios: Persona natural o jurídica autorizada para prestar a terceros, o a sí mismo, Servicios de Telecomunicaciones. En su forma singular o en el plural, conforme al Título Habilitante emitido por parte de CONATEL, son: a) Operadores, todos aquellos que están autorizados a operar y proveer los Servicios Finales Básicos,

Servicios Finales Complementarios, Servicios de Valor Agregado, Servicio Portador y b) Proveedores, todos los Comercializadores Tipo Sub-Operador, Comercializadores de Servicios por Suscripción u otras personas naturales o jurídicas que conforme al Título Habilitante emitido por parte de CONATEL, están debidamente autorizadas para la prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones o acceso a infraestructura de telecomunicaciones.

Operador con Peso Significativo de Mercado (PSM):

Tendrá la consideración de operador con Peso Significativo en el Mercado (PSM), aquel operador, que ya sea individual o conjuntamente con otros, disfruta de una posición equivalente a una posición dominante, esto es, una posición de fuerza económica tal que le permita que su comportamiento sea, en medida apreciable, independiente de sus competidores, clientes y, en última instancia, de los usuarios debido a factores tales como la participación en el mercado, el desarrollo tecnológico, las características de la oferta o de la demanda de los servicios u otros.

Un operador con peso significativo en un determinado mercado, tiene también peso significativo en otro u otros mercados relacionados cercanamente con el primero, cuando los vínculos entre ambos mercados son tales que le permiten al operador crear y/o mantener el poder en el segundo mercado con base en apalancarse en el mercado en el cual tiene peso significativo, permitiéndole reforzar su dominio.

Período: El Período puede ser comprendido desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de cada año, o un período anual de doce (12) meses contados a partir desde el momento en el cual se suscribe el Contrato de Prestación de Servicios y que, durante su vigencia, de manera mutua son aceptadas tanto las condiciones mediante el cual se establecen las Tarifas al Suscriptor/Usuario como los demás términos contractuales. Períodos inferiores o mayores a un año podrán establecerse como parte de la oferta, los cuales estarán enmarcados en criterios de proporcionalidad respecto a las obligaciones

aplicables que pueden ser en un (1) periodo o al de la vigencia del contrato de prestación del servicio, sujeto a la regulación establecida y también como un lapso de tiempo acordado entre el Suscriptor y el Operador, mediante el cual se suscribe como parte de la demanda, para establecerse mayores o inferiores vigencias para atender a potenciales Suscriptor/ Usuarios, todo debido a situaciones ligadas a sus intereses o temporalidad o estadia, si son aceptadas las condiciones, beneficios y tarifas por parte del Suscriptor/Usuario.

Período de Facturación: Es la etapa de cobro del Servicio de Telecomunicaciones contratado, donde el ciclo de tiempo es determinado por el Operador y/o Proveedor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, cuyo primer ciclo comienza a partir de la conexión y/o activación del servicio hasta la emisión de la primera factura; y de manera subsiguiente para los demás ciclos mensuales, o sucesivamente se entiende por el término que existe entre dos (2) facturas consecutivas o el plazo establecido para expedir una nueva factura.

Plan Tarifario: Es la propuesta u oferta formulada por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios que pone a disposición de Usuarios y/o Suscriptores, ya sea de uno o varios Servicios Públicos de Telecomunicaciones que son incluidos para conformar una canasta de Servicios o empaquetamiento con la finalidad de mercadearla con una Tarifa conjunta uno o varios Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Portabilidad Numérica: Es la funcionalidad técnica administrativa a ser implementada en las redes de los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telefonía Fija o Móvil para permitir la Portabilidad del Número sin menoscabo de la calidad, confiabilidad y disponibilidad del Servicio, de manera oportuna, y en términos y condiciones razonables.

Reclamo: Acto por el cual el Usuario y/o Suscriptor manifiesta de forma escrita tanto en físico o como electrónico a través

de un correo electrónico o un medio de servicio al cliente en línea, ante su Operador y/o Proveedor de Servicios, su inconformidad con alguna condición vinculada directamente con la prestación de uno o varios Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Reconexión del Servicio: Restitución de todas las características de prestación del servicio, planes comerciales, condiciones del servicio, servicios suplementarios, restitución y activación del equipo, reactivación del número telefónico (si aplica) que se realiza a un Usuario y/o Suscriptor, que por algún motivo se le ha suspendido o cortado el o los Servicios de Telecomunicaciones contratados.

Reglamento: El presente Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Reglamento de Protección al Usuario: Reglamento Específico de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC contenido en las Resoluciones NR014/17, NR004/21 y sus futuras reformas, en caso de que se den.

Reglamento General: El Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, aprobado por Acuerdo No. 89/97, de fecha 27 de mayo de 1997, y sus reformas.

Reglamento de Interconexión: El Reglamento de Interconexión, aprobado por CONATEL mediante Resolución NR008/03 y sus reformas.

Regulación Tarifaria: Régimen Tarifario dispuesto mediante el presente Reglamento y por el cual, CONATEL define, interviene y supervisa, estableciendo los criterios, normas y demás disposiciones que se aplicarán en cuanto a la fijación de Tarifas de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que cobran a los Usuarios/Suscriptores en el marco de una libre, sana y leal competencia.

Relación de Consumo: Vínculo que se establece entre el Operador/Proveedor y el Usuario/Suscriptor, originado por el Operador/Proveedor con la finalidad de ofertar y brindar Servicios Públicos de Telecomunicaciones que satisfagan las necesidades de comunicación de los Usuarios y Suscriptores, logrando de parte de estos últimos, que hagan constar de forma inequívoca su voluntad de adquirir, suscribir, usar o gozar los Servicios Públicos de Telecomunicaciones una vez contratado.

Roaming o Servicio de Itinerancia: Es el Servicio que se habilita para permitirle al Usuario y/o Suscriptor del Servicio de Telefonía Móvil que se encuentra en el extranjero, para que pueda obtener el Servicio de Telefonía Móvil contratado en el país visitado como si estuviera en el país de origen, utilizando siempre el mismo recurso de numeración asignado a la tarjeta SIM activada en su Equipo Terminal; lo anterior, es posible por medio de la red móvil de un Operador autorizado en el país visitado, con el cual existe un acuerdo suscrito en el ámbito internacional por parte del Operador.

Servicio de Instalación: Es el servicio efectuado previamente por un Operador y/o Proveedor, el cual resulta necesario para la activación y/o prestación de un Servicio Público de Telecomunicaciones en particular; lo anterior, después de que el Operador y/o Proveedor ha confirmado la voluntad de un interesado de recibir el Servicio; por lo tanto, se formaliza la Relación de Consumo con el registro del contrato formulado debidamente firmado por el Suscriptor, quien asume el compromiso de realizar el uso del o los Servicios provistos, así como el pago de los costos involucrados en la instalación para iniciar la prestación del Servicio y los consumos realizados. Sin perjuicio de lo anterior, también se entenderá, como el servicio que es realizado por parte de un tercero contratado por el Operador y/o Proveedor de Servicios, para que efectúen la instalación con el tendido de cables, conectores, protectores, adaptaciones, colocación de tarjetas, equipamiento, conexiones y ubicación de los accesorios necesarios; completar la orden de instalación de servicio

puede representar adaptabilidad de las redes primarias y redes secundarias de distribución, conectar dispositivos, aparatos y/o Equipos Terminales para que se pueda brindar el acceso a los Usuarios y Suscriptores, a efecto que el Operador y/o Proveedor pueda finalmente activar y realizar la prestación del o los Servicios Públicos de Telecomunicaciones objeto de la instalación.

Servicio de Telefonía: Se refiere al Servicio definido conforme a la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General que, mediante el uso de terminales fijos, alámbricos o inalámbricos, permite a los Usuarios/Suscriptores a mantener una conversación de voz en tiempo real y de forma bidireccional entre dos o más terminales fijos o a terminales del Servicio de Telefonía Móvil, a través de la Red Pública Conmutada.

Servicio de Telefonía Móvil: Se refiere al Servicio de Telefonía Móvil Celular y/o al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) definidos conforme a la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General, el cual permite a los Usuarios/Suscriptores a mantener una comunicación de voz, datos o imágenes en tiempo real de forma bidireccional entre dos o más terminales portátiles o de comunicación de voz con un terminal del Servicio de Telefonía fija, a través de la Red Pública Conmutada.

Servicio de Tráfico de Larga Distancia Internacional o Servicio Internacional: Cuando la prestación de un servicio es originada dentro del territorio nacional y terminada en otro país, o viceversa.

Servicio Público de Emergencia: Es el servicio especial que brinda acceso a la población en general para acceder a la policía, bomberos, ambulancia, salud y servicios de protección civil, prestados por entidades gubernamentales, municipales o entidades de ayuda social y comunitaria, ya sean nacionales o locales, entre otros.

Servicios Públicos de Telecomunicaciones: Sujeto a lo establecido en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, son los destinados a satisfacer las necesidades de telecomunicación del público en general. En este caso, el Operador es el que presta el Servicio; y los Usuarios son los beneficiarios del mismo a cambio del pago de una Tarifa. CONATEL podrá declarar, como servicios públicos, incluso a aquellos que no cobran una Tarifa pero que son de distribución masiva y persiguen algún fin lucrativo.

Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) de CONATEL: Es la plataforma dispuesta por CONATEL, con los procesos y mecanismos para que los Operadores y/o Proveedores puedan remitir y notificar a CONATEL la información y reportes de manera electrónica, de acuerdo a los términos consensuados, tiempo y forma, en función del marco regulatorio aplicable a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Sistema de Medición del Consumo: Es el conjunto de procesos, definiciones, principios, reglas, procedimientos y funciones mediante el cual un Operador y/o Proveedor mide, registra y lleva el control de los Servicios consumidos por cada Usuario o Suscriptor para efecto de cobro o débito; como sistema, el Operador/Proveedor puede llevarlo a cabo mediante los tres procesos básicos siguientes: tasación, tarificación y facturación.

Suscriptor: Persona natural o jurídica que suscribe un Contrato de Prestación de Servicios, para formalizar la Relación de Consumo con un Operador y/o Proveedor y así poder recibir y gozar de uno o más Servicios Públicos de Telecomunicaciones que este ofrece y presta; por lo anterior, bajo el acuerdo o contrato suscrito, queda facultado a recibir los Servicios contratados de acuerdo a los términos y condiciones contenidas y al mismo tiempo, obligado legalmente a cumplir con los términos y pago de las facturas

por los servicios consumidos y que efectivamente ha contratado y le han suministrado.

Suspensión del Servicio: Es la desactivación, detención o interrupción temporal, gradual o total de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones prestados; ocasionado por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios, de forma justificada en aplicación de las causales establecidas en el presente Reglamento.

Tarifa al Público o Tarifa Minorista: Es el valor monetario fijado o definido por el Operador y/o Proveedor, cuya estructura es por unidad de uso del Servicio o por volumen de consumo de un Servicio Público de Telecomunicaciones en particular o de una Canasta de Servicios; por lo cual, el Usuario final o Suscriptor paga una renta monetaria o contraprestación para tener el acceso y hacer uso de dichos Servicios; lo anterior, en función de la oferta disponible al público para que sea contratada, en consideración de las respectivas disposiciones regulatorias contenidas en el presente Reglamento, demás marco aplicable y los títulos habilitantes otorgados.

Tarifa Básica Mensual, Cargo Fijo Mensual o Derecho de Conexión Mensual: Representa la contraprestación mensual fija a pagar por los Usuarios y/o Suscriptores, lo que los habilita a tener conexión a un Servicio Público de Telecomunicaciones y/o la conectividad a la Red Pública de Telecomunicaciones durante el mes objeto de cobro. Dependiendo del tipo de Servicio Público prestado, puede incluir o no un derecho a volumen de tráfico; al estar incluido un volumen de tráfico, el mismo puede ser utilizado libremente por el Usuario o Suscriptor sin dar lugar a facturación adicional; es decir, corresponde al valor mensual que refleja los costos económicos involucrados y que se cobran al Suscriptor por tener a su disposición durante todo el mes el Servicio de Telecomunicaciones contratado de manera permanente y continua; los consumos adicionales del volumen de tráfico otorgado o Servicios no incluidos

dentro de dicho volumen, podrían ser facturados de acuerdo a las condiciones y restricciones que apliquen.

Tarifa Mayorista: Es la que se establece entre Operadores o entre Operador y Suscriptores que demandan volúmenes mayoristas de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones mediante un Contrato Privado o Exclusivo de Prestación de Servicios.

Tarifificación: Es la etapa o proceso del Sistema de Medición de Consumo, en el cual se realiza el conjunto de actividades para aplicar un valor monetario a cada uno de los consumos medidos en el proceso de tasación en las diferentes modalidades de pago; y por el cual, se detallan los totales de los conceptos que son consignados en la Factura para cada ciclo de facturación en el caso de pospago, y en los débitos de saldos en el caso de prepago.

Tasación: Es la etapa o proceso del Sistema de Medición del Consumo en las diferentes modalidades de pago, en el cual se realiza el conjunto de actividades para medir y registrar los consumos de los Usuarios o Suscriptores de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Territorio Nacional: Corresponde al territorio demarcado por la Constitución Política de la República de Honduras.

Título Habilitante: Representa la autorización emitida por CONATEL como: Concesiones, Permisos, Licencias y Registros; de conformidad a la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General, otorgando al titular el derecho a construir, instalar, operar redes y prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones y aplicaciones a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs).

Titular de una Línea: Persona jurídica o natural que, en el caso del Servicio de Telefonía Fija y Móvil, tiene obligación jurídica y económica del pago de la factura en conceptos de Derecho a Conexión Mensual y/o Consumos efectivamente

realizados en la modalidad de pospago. También aplica al Usuario de prepago que, conforme a las leyes aplicables, vinculando un recurso de numeración que es registrado y activado para acceder al servicio y a los derechos y deberes que la regulación establece para esta modalidad de pago.

Tope Tarifario o Tarifa Tope: Valor tarifario máximo que ha sido fijado por parte de CONATEL, ya sea para una determinada unidad de medición de uso de Servicio o para el promedio ponderado de una canasta de Servicios, y que no podrán ser extralimitados por las Tarifas que libremente establecen los Operadores y/o Proveedores titulares de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; por tanto, el valor del tope tarifario sirve de base para: a) la fijación de las Tarifas Minoristas que se comercializarán, las cuales de manera habitual permanecerán vigentes para la aplicación a sus Usuarios y/o Suscriptores por el tiempo de vigencia del contrato de acuerdo a la oferta publicada, cláusulas contractuales y al marco regulatorio establecido por CONATEL, o b) la fijación de Tarifas promocionales con ciertos beneficios y condiciones favorables al Usuario y/o Suscriptor, por lo que normalmente estarán sujetas a una vigencia o a un período temporal.

Unidad Mínima de Medición de Uso de Servicio: Magnitud de servicio elemental, correspondiente a la tasación mínima para un Servicio Público de Telecomunicaciones.

Usuario: Cualquier persona, ya sea natural o jurídica, que utiliza un Servicio Público de Telecomunicaciones, prestado por un Operador y/o Proveedor, pero que no necesariamente tiene suscrito un contrato por la prestación de ese servicio.

Los términos no contenidos en este Artículo le corresponderán los significados adoptados o definidos en: la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento de Interconexión, demás normativas emitidas por CONATEL, o que apliquen de acuerdo a lo recomendado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Artículo 3. Servicios de Telecomunicaciones.

Conforme a la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, son todos aquellos que por su naturaleza pueden ser Servicios Públicos o Servicios Privados, normados y clasificados de acuerdo a la regulación vigente y aplicable, y por los cuales se otorgan títulos habilitantes para que puedan ser operados y aquellos que conforme a los títulos habilitantes otorgados, se ponen a disposición del público en general para que puedan ser prestados y ser solicitados o contratados por los usuarios finales.

Artículo 4. Agentes Sujetos a Regulación Tarifaria.

Todo Operador y/o Proveedor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones se registrará por lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 5. Regímenes Tarifarios.

La prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, estará sujeta a los siguientes Regímenes Tarifarios:

- a) **Régimen Tarifario Supervisado:** Régimen Tarifario bajo el cual los Operadores/Proveedores pueden establecer y modificar libremente las tarifas de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que presten, sin estar sujetas a tarifas tope, pudiendo determinarlas únicamente de acuerdo a la oferta y la demanda, bajo la supervisión de CONATEL.
Este régimen es aplicable de manera general a la prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sin perjuicio de que se pueda llevar a cabo la aplicación del Régimen Tarifario Regulado, de acuerdo con la normativa legal que CONATEL emita, derivado de las facultades de supervisión que le corresponden a CONATEL.
- b) **Régimen Tarifario Regulado:** Régimen Tarifario bajo el cual los Operadores/Proveedores pueden fijar y modificar libremente las Tarifas de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que presten, sin poder

exceder las Tarifas Tope que hayan sido fijadas en las Resoluciones emitidas por CONATEL conforme a lo previsto en el presente Reglamento.

En el caso de Canasta de Servicios o Empaquetamiento, se deberán prestar observancia de lo dispuesto de acuerdo con el Régimen Tarifario que le corresponde a cada Servicio que conforma la oferta al público.

Artículo 6. Condiciones del Régimen Tarifario Regulado.

1. El Régimen Tarifario Regulado, de manera conjunta con la regulación económica y de competencia, involucra supervisión de los mercados y los agentes participantes, tanto en el mercado mayorista entre Operadores, como en el mercado minorista en la prestación de los Servicios a los Usuarios finales.
2. Cuando CONATEL determine que las condiciones de competencia o concentración de un mercado no son las óptimas (mercado altamente concentrado), establecerá dentro del Régimen Tarifario Regulado obligaciones sobre control de precios, tales como, límites de Topes Tarifarios de los Servicios que los Operadores prestan al público, control de Tarifas individuales o medidas de orientación de las Tarifas a costos más un margen de ganancia razonable o a precios de Servicios comparables.
3. Las obligaciones sobre Tarifas Tope en los mercados minoristas se suprimirán respecto a determinados mercados geográficos o a Usuarios claramente identificables dentro del mercado principal, cuando el análisis de estos mercados ponga de manifiesto la existencia de una competencia efectiva.
4. En el caso que CONATEL tenga que intervenir para el establecimiento de un Régimen Tarifario Regulado, para la fijación de las Tarifas, buscará que los Servicios a regular se presten bajo condiciones de competencia

efectiva; dichas Tarifas deberán ser uniformes y homogéneas de acuerdo al mercado geográfico relevante, para lo cual, se tomarán en cuenta las recomendaciones de los organismos internacionales y las mejores prácticas internacionales. Las Tarifas para un mismo Servicio Público de Telecomunicaciones podrán variar en el territorio nacional, de acuerdo con la zona geográfica y condiciones socioeconómicas de la zona, la oferta, la demanda, demás condiciones técnicas y económicas preponderantes.

5. No obstante, los Operadores podrán ofrecer descuentos y condiciones especiales teniendo en cuenta los entornos de desarrollo para zonas determinadas del territorio nacional.
6. De ser necesario, de oficio o a petición de parte, CONATEL podrá tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 7. Investigaciones sobre Restricciones a la Competencia.

1. CONATEL, de conformidad a sus facultades y a lo dispuesto en el Reglamento de Competencia, podrá investigar a fin de determinar si existen prácticas restrictivas o limitantes a la competencia, para lo cual examinará las condiciones de prestación de los Servicios en los Mercados de Referencia; los Operadores y cualquier parte involucrada, sean grupos económicos, subsidiarias, filiales, distribuidores, revendedores o partes contratantes, deberán proporcionar o facilitar a CONATEL la información pertinente para completar la investigación, ya sean datos estadísticos, contables, procesos, ofertas, contratos, facturas, bitácoras, panfletos o trifolios, volantes, o cualquier otra información podrá ser requerida; en cuyo caso, la información se deberá entregar en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha en la que se realizó la solicitud. Con

lo anterior, CONATEL podrá validar, analizar y verificar las Concentración del Mercado y las condiciones de competencia y de ser necesario, conforme a los resultados obtenidos, emitir la Resolución administrativa que corrija las distorsiones y prácticas anticompetitiva del mercado.

2. De no existir condiciones de competencia efectiva, CONATEL estará facultada, mediante resolución debidamente motivada, a fijar Tarifas Tope, así como sus plazos de vigencia. De ninguna manera, esas Tarifas Tope podrán contemplar situaciones tarifarias inferiores al costo marginal a largo plazo, incluyendo un costo promedio ponderado del capital específico para el sector telecomunicaciones.

3. Asimismo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 31 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, sujeto a lo establecido en el Reglamento de Competencia, CONATEL podrá establecer regulación Tarifaria, cuando:

- a) No existan condiciones de competencia efectiva en la prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
- b) Existe colusión entre Operadores/Proveedores en la fijación o concertación de Tarifas o precios para los Usuarios finales;
- c) Existe colusión en la repartición de mercados, o conductas restrictivas de la competencia aguas arriba en el mercado entre Proveedores mayoristas y aguas abajo, en la distribución de capacidades y reventa entre o para minoristas, cuando las restricciones de la competencia son causadas por su objeto o por su efecto;
- d) Existan condiciones discriminatorias en la aplicación tarifaria por la prestación de los Servicios

o condiciones que perjudican los intereses y derechos de los Usuarios;

- e) Un grupo económico realiza concentración económica o abusos del poder de mercado asociados, o limita el uso de recursos esenciales para la prestación de Servicios, o realiza un estrechamiento o compresión de márgenes (del inglés, margin squeeze), cuando el grupo económico o un Operador dominante en un Mercado Relevante, también presente en un mercado secundario, vende a terceros el excedente del primer mercado a precios que no les permite aplicar un margen competitivo;
- f) Los Operadores no logran un acuerdo para la fijación de las Tarifas Mayoristas o Cargos de Acceso a liquidarse por los Servicios Mayoristas prestados y terminados a través de la interconexión;
- g) Los Cargos de Acceso entre Operadores se aparten substancialmente de los costos marginales a largo plazo;
- h) Cuando se estén brindando Servicios por debajo de los costos, esto son precios predatorios o (dumping del inglés).

Artículo 8. Tarifas para los Servicios de Difusión.

La fijación de la Tarifa es libre para de los Servicios de Difusión definidos en el Artículo 43 del Reglamento General y demás nuevos Servicios que CONATEL los clasifique como Servicios de Difusión.

Artículo 9. Regulación Tarifaria de los Servicios Soporte de los Servicios de Valor Agregado.

Los Servicios de Valor Agregado estarán sujetos a un Régimen Tarifario Regulado, siempre y cuando no se presten en condiciones de competencia efectiva o correspondan a

un mercado altamente concentrado, de lo contrario estarán sujetas al Régimen Tarifario Supervisado.

CAPÍTULO II

RELACIONES COMERCIALES CON EL USUARIO O EL SUScriptor (MERCADO MINORISTA)

Artículo 10. **Obligación de Comunicar las Tarifas a CONATEL y Ponerlas a Disposición Pública.**

Los Operadores y/o Proveedores que ofrezcan servicios en el Mercado Minorista deben comunicar a CONATEL y poner a disposición del público en general la información de las Tarifas que apliquen por la prestación de sus Servicios Públicos de Telecomunicaciones, incluyendo las características o atributos del Servicio asociado a cada Tarifa, así como, las restricciones aplicables. Estas obligaciones corresponden a las Tarifas establecidas, Planes Tarifarios, Servicios empaquetados, Tarifas promocionales, tanto en la modalidad prepago, como en la modalidad pospago, incluyendo los términos y condiciones de prestación de Servicios. Adicionalmente, se deberán incluir las Tarifas aplicables a los Servicios en caso de consumos extra a la canasta de Servicios mensual, especificando la Tarifa por Unidad Mínima de Medición de Uso de Servicio, esta información tarifaria deberá aparecer en la factura que se emita y en los sitios web de los Operadores/Proveedores.

Para el cumplimiento de dichas obligaciones, los Operadores/ Proveedores deberán publicar en su sitio web todas las Tarifas aplicables y registrar la referida información por medios digitales en el **Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT)** de CONATEL, detallándola expresamente de manera exacta y completa, aun cuando la misma haya sido consignada anteriormente en registros del SIRT u otros documentos. Los Operadores/Proveedores deciden libremente sobre la comercialización y vigencia de sus Tarifas, dentro del marco del Régimen Tarifario aplicable y sujetándose a las siguientes reglas:

a) **Regla General para el Registro de Tarifas**

El registro de la información de cada nueva Tarifa en

el SIRT, así como de las respectivas modificaciones tarifarias que tengan por efecto reducir su valor nominal conforme al Régimen Tarifario aplicable, deberá realizarse al menos un (1) día hábil antes de su comercialización y entrada en vigencia, salvo que se trate de Tarifas que se deriven de Contratos Privados, para las cuales el registro de la información correspondiente en el SIRT deberá efectuarse a más tardar el día en que cada Tarifa entre en vigor.

b) **Regla para el Registro de Aumentos Tarifarios**

Cuando se trate de modificaciones tarifarias que tengan por efecto un aumento en el valor nominal de la Tarifa anteriormente establecida conforme al Régimen Tarifario aplicable, la información deberá ser registrada en el SIRT, con una anticipación de al menos treinta (30) días calendario antes de que dicha modificación tarifaria entre en vigor.

La Tarifa objeto de modificación se mantendrá vigente para todos los efectos pertinentes; mientras no se haya registrado la información correspondiente del aumento tarifario en el SIRT y haya transcurrido el plazo de la debida anticipación y que corre a partir del registro respectivo, conforme a lo dispuesto en el párrafo precedente.

c) **Registro de Cese de Comercialización**

Cuando un Operador o Proveedor decida cesar o dar por terminada la comercialización de un determinado Plan Tarifario o una Tarifa establecida, deberá registrar la información de dicho cese en el SIRT. El registro de esta información deberá efectuarse al menos un (1) día hábil antes de la fecha en que se haga efectivo el cese de la comercialización. No obstante, los Usuarios/ Suscriptores deberán ser informados con una antelación de al menos treinta (30) días calendario, y en caso de contratos, cuya vigencia no haya concluido, se mantendrán las condiciones y Tarifas hasta la fecha del vencimiento.

La obligación de brindar información a través de un sitio o página Web, sólo es aplicable a los Operadores y/o Proveedores que posean más de 10,000 Suscriptores. Adicionalmente, en su sitio Web deberán incluir, en su página principal, un vínculo que direcciona a la página Web de CONATEL, donde estará publicada la información de Tarifas registradas; también lo puede hacer a través de Aplicaciones Informáticas (APPs), redes sociales, medios digitales, mensajes de texto y llamadas telefónicas.

El sitio Web de los Operadores y/o Proveedores también deberá incluir un apartado detallando los derechos de los Usuarios de telecomunicaciones y el actuar de CONATEL con respecto a la recepción de denuncias; el incumplimiento de esta obligación originará una falta ante CONATEL.

A partir de la vigencia del presente Reglamento, la entrega de información tarifaria en el SIRT, sustituye la información periódica únicamente con respecto a las Tarifas que los Operadores y/o Proveedores entregan ante CONATEL, quedando obligados, únicamente, a entregar la información al SIRT.

Artículo 11. Obligaciones Adicionales en Caso de Aumentos Tarifarios.

Además de las obligaciones establecidas a los Operadores y/o Proveedores en el Artículo anterior, cuando se apliquen aumentos en el valor nominal de las Tarifas establecidas, los Operadores y/o Proveedores deberán:

1. Informar a sus Usuarios y Suscriptores con la debida antelación conforme a la regulación correspondiente; remitiéndoles la información relativa al aumento tarifario con al menos treinta (30) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva Tarifa; así mismo, esta información se deberá publicar en dos (2) diarios impresos de mayor circulación del país al menos treinta (30) días calendario antes de su aplicación; para informar correctamente a los Usuario y/o Suscriptores,

los Operadores y/o Proveedores podrán utilizar para ello los mecanismos que permitan dejar constancia de que cada uno de éstos, recibió la información, obteniendo el acuse o confirmación voluntaria de permanecer bajo la nueva estructura Tarifaria.

2. La comunicación remitida a los Usuarios y/o Suscriptores, deberá señalar de manera clara y expresa, que el motivo es para informar sobre un aumento que se estará aplicando a la Tarifa establecida en el Servicio contratado; dentro de la información a enterar, incluirá como mínimo lo siguiente:

- i. La denominación del concepto tarifario;
- ii. El valor nominal de la nueva y antigua Tarifa, así como el porcentaje de aumento, incluido el correspondiente Impuesto Sobre Venta (ISV);
- iii. La fecha de entrada en vigencia de la nueva Tarifa;
- iv. En el caso de empaquetamiento de servicios, cual es el Servicio afectado y cual no; e
- v. Indicar expresamente el derecho del Suscriptor de terminar el contrato sin pagar ninguna penalidad, si ya transcurrió el período de permanencia mínima o si el aumento aplicado es superior al porcentaje de la inflación reportado por el Banco Central de Honduras, para el año anterior, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Reglamento de Protección al Usuario.

Los Usuarios y/o Suscriptores que no acepten el incremento tarifario podrán migrar a otros planes de acuerdo a sus posibilidades económicas y/o necesidades sin que el Operador les aplique ninguna indemnización, o también tendrán la libertad de dar por terminada su relación contractual, cancelando el o los Servicios, o portarse en el caso del Servicio de Telefonía Móvil o Fija (está última, en caso de que se implemente en el país); aplicando, cuando corresponda, de acuerdo al Reglamento de Protección al

Usuario el cobro por concepto de indemnización y los saldos pendientes y comodatos que tengan al momento de terminar la relación contractual.

Los cambios de tarifas y de planes, únicamente entrarán a regir una vez se den a conocer a los Usuarios/Suscriptores del servicio. Los Usuarios y/o Suscriptores a quienes no se les remita la comunicación a que se refiere el presente Artículo, podrán iniciar un proceso de Reclamo por la facturación del respectivo incremento, de conformidad con la norma vigente. El incumplimiento de esta obligación por parte del Operador/Proveedor da derecho al Usuario que celebró el contrato a terminarlo de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo.

Se entenderá que el Suscriptor se encuentra informado acerca de la nueva Tarifa, después del acuse de recibo de la comunicación, sin que tácitamente haya realizado una acción correspondiente, transcurrido un periodo de tres (3) meses desde el vencimiento del primer recibo en que fuera aplicada la misma.

Artículo 12. Requisitos para Comunicar a CONATEL y Poner a Disposición Pública la Información de Tarifas.

Los Operadores y/o Proveedores deben cumplir con los requisitos, formatos e instrucciones que han sido establecidos por CONATEL para el registro de las Tarifas en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT). Los Operadores y/o Proveedores que hayan ingresado información únicamente podrán introducir correcciones a la información registrada en el SIRT cuando se trate de erratas o yerros de carácter gramatical y no impliquen variaciones en las Tarifas o cambios en las características o atributos de la prestación del Servicio.

Se considerará incumplimiento ante CONATEL el comercializar Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sin

realizar previamente el reporte en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) de la tarifa correspondiente.

En el caso particular, que el Operador y/o Proveedor de Servicios no puedan registrar las tarifas en el SIRT a causa de problemas o fallas técnicas, los Operadores y/o Proveedores deberán, inmediatamente, informarlo a CONATEL de manera escrita y así podrá proceder a comercializar los Servicios; esto no exime al Operador y/o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones a cumplir con la obligación de registrar las tarifas en el SIRT, inmediatamente después de que el acceso a este sistema esté disponible.

Artículo 13. Servicios Comerciales.

1. De acuerdo con lo indicado en el presente Reglamento, los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos deberán notificar ante CONATEL las Tarifas de los Servicios que comercializan, conforme a sus reportes ante el SIRT, cuando corresponda. Adicionalmente, los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos deberán publicar en sus respectivas páginas Web de acuerdo a los Artículos 10 y 12 del presente Reglamento y demás marco regulatorio aplicable, reflejando todas las modalidades ofrecidas al público; tales como: Tarifas específicas para bandas horarias de tarificación (horarios de Tarifa plena, reducida y Tarifa súper-reducida), descuentos, vigencia y otros; respetándose los Topes Tarifarios determinados en el caso de las Tarifas reguladas. Dichas Tarifas deberán incluir los impuestos vigentes y deberán especificar el valor porcentual de los mismos. En todo caso, CONATEL tiene la potestad de hacer públicas las Tarifas.

Previo a la comercialización de nuevos Servicios, los Proveedores deben realizar ante CONATEL la solicitud correspondiente de autorización y clasificación de Servicios incluyendo las Tarifas respectivas, para su prestación y comercialización con la publicación posterior, conforme a lo autorizado.

2. Los contratos tipo de prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán ser publicados en las respectivas páginas o sitio WEB de los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para que los Usuarios y/o Suscriptores los puedan descargar.
3. Los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, establecerán Agencias de Atención gratuitas en las principales ciudades del país donde comercialicen sus Servicios, a efecto que sus Usuarios o Suscriptores puedan, en todas las agencias: presentar Reclamos, contratar Servicios, darse de baja de los Servicios, recibir información comercial, realizar pagos, migrar de planes, realizar la Portabilidad Numérica móvil o fija (en caso de implementarse esta última) y efectuar consultas. Para estos propósitos, los Operadores destinarán personal para la atención al público, el cual debe estar lo suficientemente capacitado en relación, entre otros temas: Tarifas, facturación, ajustes en la facturación, ciclos de facturación, Portabilidad Numérica, lista negra de terminales móviles, Servicio de Roaming, compensación, atención de Reclamos; adicionalmente, estas gestiones podrán realizarse vía telefónica en la línea gratuita de atención, así como a través de las redes sociales del Operador/Proveedor las cuales deberán estar disponible veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, este número telefónico y las direcciones de las redes sociales del Operador deberán aparecer en cada factura que se emita al Usuario y/o Suscriptor u otro medio de fácil acceso o manejo por parte del cliente.
4. Todas las ventanillas de los centros de atención al Usuario y/o Suscriptor tanto físicas como las de los portales web, aplicaciones informáticas y redes sociales del Operador/Proveedor deberán presentar un aviso con la leyenda “En caso de no estar satisfecho con el Reclamo realizado, el Usuario o Suscriptor tiene derecho a presentar una Denuncia en el sitio Web de CONATEL, visite www.conatel.gob.hn para realizar una Denuncia y hacer valer sus derechos” la cual debe tener el tamaño adecuado para poder ser leída con facilidad.
5. Los sitios web de los Operadores/Proveedores de servicios Públicos de Telecomunicaciones, deberán incluir una sección informativa para los Usuarios y/o Suscriptores incluyendo los siguientes aspectos:
 - i) Información de cómo realizar Reclamos ante el Operador/Proveedor.
 - ii) Los distintos motivos por los cuales pueden los Usuarios y/o Suscriptores presentar sus Reclamos ante el Operador/Proveedor entre otros: los relacionados a facturación, fallas de Servicio; relacionado con el funcionamiento, la calidad del Servicio brindado y atención al cliente; relacionados con la instalación y suspensión de Servicios.
 - iii) Informar que en caso que el Usuario y/o Suscriptor no esté satisfecho con la respuesta del Reclamo, se deberá presentar ante CONATEL para interponer la Denuncia correspondiente o usar las plataformas o canales digitales dispuesto en la página WEB de CONATEL para llenar y remitir la Denuncia respectiva a este Ente Regulador.
 - iv) El hipervínculo de la página web de CONATEL para que el Usuario y/o Suscriptor pueda realizar una Denuncia.
 - v) Las preguntas más frecuentes que realizan los Usuarios y/o Suscriptores con sus respectivas respuestas.
6. Con el fin de evitar el desplazamiento de los Usuarios/ Suscriptores entre diferentes áreas geográficas, los Operadores y/o Proveedores establecerán mecanismos de atención al Usuario de forma virtual, que garantice la recepción, atención, trámite y respuesta de los Reclamos y demás gestiones ante el Operador y/o Proveedor para

ello se deberán estandarizar los formatos para que los Usuarios y/o Suscriptores puedan autogestionar vía página web o mediante aplicativos móviles las siguientes acciones: consultas en la facturación, ciclos de facturación, solicitudes de Portabilidad Numérica, bloqueo en lista negativa de terminales móviles, compensación, solicitar la baja del servicio o suspensiones temporales e interponer de Reclamos.

7. Se prohíbe que dentro de las relaciones comerciales se realice una migración de manera individual o grupal de los Usuarios y/o Suscriptores a Planes Tarifarios o que se aplique cambio de los Planes Tarifarios bajo condiciones forzadas por parte del Operador/Proveedor; violentando los derechos e intereses, coartando o limitando la voluntad de elección o criterios de contratación del Suscriptor. Cualquier acción que provoque la migración a Planes Tarifarios por condiciones forzadas, deberá ser aceptada por parte del Suscriptor, en caso de una negativa, se deberá ofrecer condiciones equivalentes o mejorar las que han sido inicialmente contratadas inicialmente; pero no se aceptará que se disminuyan las capacidades o condiciones que el Suscriptor pactó, de no llegar a un acuerdo, quedará a criterio de este último permanecer o migrar bajo las nuevas condiciones y Tarifas, o por el contrario, dar de baja la suscripción, sin tener que pagar ningún tipo de indemnización más que los comodatos adquiridos y consumo por los Servicios efectivamente prestados.
8. Los Usuarios y/o Suscriptores podrán migrar a Planes Tarifarios con una Tarifa inferior, si ellos lo desean, sin que esto impliquen cobros adicionales o indemnizaciones por parte de los Operadores/Proveedores, sujetos a condiciones diferentes para los Servicios ofrecidos en el Plan Tarifario original; así mismo, el Usuario/Suscriptor podrá volver al Plan original antes de cumplirse un mes de realizada la migración si esta no le satisface. En caso de que el Suscriptor haya sido beneficiado con

algún equipo terminal, asociado a determinado plan tarifario, deberá permanecer en dicho plan o pagar la indemnización correspondiente.

9. Cuando un Equipo sea propiedad del Operador y/o Proveedor, o haya sido provisto por el Operador y/o Proveedor y este resulta necesario para la prestación de del Servicio Público de Telecomunicaciones; en caso que se averíe o dañe, deberá ser sustituido por parte del Operador y/o Proveedor sin que esto implique cargos adicionales para el Usuario y/o Suscriptor para garantizar la continuidad del Servicio contratado.
10. La solicitud de baja del o los Servicios podrá ser solicitada cualquier día del mes, a través de todos los canales de atención al Usuario y/o Suscriptor disponibles; debiendo el Operador/Proveedor prorratear los consumos hasta el día de la baja, queda prohibido que los Operadores condicionen la solicitud de baja a determinados días del mes.
11. Cuando la contratación de un Servicio haya sido realizada en forma telefónica, vía SMS, vía WEB o similar, podrá ser rescindida a elección del Suscriptor, mediante el mismo medio utilizado en la contratación. Los Operadores/Proveedores con el cual se haya contratado el Servicio, deberá registrar fehacientemente tal solicitud, comunicándole al Suscriptor el código bajo el cual quedó registrada la misma y proceder a la baja solicitada, conforme los términos convenidos con el Suscriptor.
12. De acuerdo al Artículo 96 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones, en caso que se produzca interrupción o suspensión temporal del Servicio Público, el Operador estará obligado a resarcir al Suscriptor o Usuario con una compensación equivalente al tiempo total que dure dicha interrupción o suspensión temporal. Por lo que los Operadores/Proveedores están

obligados a incluir en las facturas del siguiente mes a la interrupción, la compensación correspondiente; descontando de manera proporcional el tiempo total que no se prestaron los Servicios, para esta gestión. Aún y cuando el Operador/Proveedor monitorea su red y puede conocer las fallas, sus causales, el tiempo de duración y las zonas en las cuales se presentan, será suficiente que los Usuarios reporten las interrupciones de los Servicios por cualquiera de los medios de atención al Usuario que el Operador/Proveedor disponga para que el Usuario sea compensado.

En relación a las vigencias de los saldos de los Servicios de Telecomunicaciones brindados por los Operadores y/o Proveedores en la modalidad prepago, se deberán prolongar el mismo intervalo de tiempo que persista la interrupción o suspensión temporal, a partir del momento que los Servicios estén rehabilitados a los Usuario y/o Suscriptores; asimismo, todos los saldos dispuestos permanecerán en vigor, manteniendo las condiciones previo al momento de la interrupción o suspensión temporal.

Artículo 14. Facturación.

1. Toda prestación de un Servicio sujeto al pago de una contraprestación deberá reflejarse en una factura, salvo el Servicio de Telefonía Móvil en la modalidad de prepago, el cual se registrará bajo las normativas aplicables. Los sistemas y procedimientos de facturación de los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, deberán estar sujetos a lo dispuesto en el Título X del Reglamento General de la Ley Marco y el presente Reglamento. Sólo podrán ser objeto de facturación los Servicios que hayan sido aceptados y expresamente validados por el Suscriptor mediante el contrato suscrito y que hayan dado lugar a su prestación efectiva. En el caso del Servicio de Telefonía Fija, Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), solamente las

llamadas originadas, completadas (llamadas en las cuales retorna la señal de respuesta de la parte llamada) y las de cobro revertido podrán ser facturadas, siempre que estas últimas hayan sido contestadas o ingresadas al correo de voz, de acuerdo con lo solicitado, persona a persona o terminal a terminal. Cada llamada deberá ser tasada, medida y facturada de la siguiente manera: se tasarará 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 Suscriptor destino) y la finalización de la misma (señal de desconexión).

2. Respecto a los Servicios activados por el Suscriptor a través de la contratación vía mensaje de texto u otro mecanismo de validación establecido por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios, únicamente podrán ser objeto de facturación los Servicios que hayan sido aceptados y expresamente validados por el Suscriptor. Debiendo mantener los registros de aceptación de los Servicios para los efectos correspondientes, por un período mínimo de tres (3) meses.
3. Los cargos de instalación son pagaderos de una sola vez. Los Operadores y/o Proveedores deberán notificar a los solicitantes todos los costos relacionados a la instalación antes de realizar la misma, con el objeto de que el Usuario y/o Suscriptor decida autorizarla y asumir dichos costos; este costo de instalación podrá ser sufragado en un solo pago o mediante cuotas si el Operador y/o Proveedor lo permite.
4. Para los Planes Tarifarios que dan lugar al empaquetamiento u oferta conjunta de más de un Servicio Público de Telecomunicaciones, el consumo o uso efectivo de dichos Servicios se deberá reflejar en una factura única detallando cada Servicio. Los

Operadores y/o Proveedores deben ser transparentes y no discriminatorios en cuanto a las condiciones tarifarias y la facturación que se realiza cuando existe el empaquetamiento de Servicios.

5. Cuando el Operador y/o Proveedor no factura los Servicios dentro de los siguientes noventa (90) días calendario a la fecha en la que correspondería haberse facturado el cargo, pierde su derecho de cobrar dichos Servicios. Excepto en casos de fraude, robo de señal o aquellos específicos en los que, por una situación excepcional, CONATEL haya autorizado un plazo mayor. Asimismo, el Operador y/o Proveedor perderá su derecho de facturar aquellos cargos por Servicios que no han sido solicitados, ni contratados por parte del Usuario y/o Suscriptor, o que dichos cargos hubiesen sido aplicados a Servicios, fechas y horarios que fueron proporcionados incorrectamente al Suscriptor.
6. Las facturas que los Operadores y/o Proveedores envíen a los Suscriptores deberán ser mensuales (a menos que el Suscriptor haya optado por otro ciclo de facturación) y entregadas por lo menos con diez (10) días calendario antes de la fecha de su vencimiento. Si la factura no llega (ya sea en forma física o digital) en el plazo establecido, la fecha de vencimiento de la factura se amplía automáticamente en cinco (5) días calendario respecto a la fecha de vencimiento, según el ciclo de facturación correspondiente. La factura detallada podrá ser entregada mediante un documento impreso en la dirección física que el Suscriptor indique o por medio del envío de una factura digital a una dirección de correo electrónico que señale el Suscriptor, quedando a elección y conveniencia del Suscriptor la forma en que recibirá la factura y en el caso de remisión de la factura y accesos mediante Aplicaciones (Apps) propietarias del Operador/ Proveedor, deberán brindarse los accesos respectivos, se deberá remitir a cada Suscriptores la notificación del envío de la factura dejando los registros digitales del ingreso y la validación correspondiente de descarga o

validación de la factura por parte del Usuario. El formato a utilizar en la Factura Digital, entre otros, será el formato PDF (de su acrónimo del inglés: Portable Document Format o en español Formato de Documento Portátil, desarrollado por Adobe Systems, compuesto por imagen vectorial, mapa de bits y texto) o el formato CSV (del inglés Comma - Separated Values), cuyos campos son separados por una coma, siempre y cuando, para efecto de facturación, los caracteres alfanuméricos de los campos se justifiquen dentro de las columnas correspondiente para facilitar su interpretación por parte del Suscriptor. En el caso de utilizarse adicionalmente un mensaje de texto alfanumérico "SMS" o uno de voz, remitido al terminal del Suscriptor, estos recursos o comunicaciones, serán reconocidos como un aviso o notificación y en ningún momento representará la remisión de la Factura Digital. De ser técnicamente posible, los Operadores y/o Proveedores de Servicios podrán solicitar al Suscriptor una confirmación automática del acuse de recibo o bien permitir consultas, poniendo a entera disposición y conveniencia del Suscriptor, el acceso a un sitio virtual para que éste pueda consultar su factura con los detalles, incluyendo su historial de al menos los últimos tres (3) meses; habilitando para lo anterior, claves de acceso.

La suspensión del Servicio, como medida coercitiva, podrá ser utilizada de manera parcial o total por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios para persuadir al Usuario y/o Suscriptor a que realice los pagos por los servicios prestados, como es en el caso del Servicio de Telefonía fija, restringiendo la originación del Usuario/ Suscriptor por montos adeudados o en mora, sin que se afecte la terminación de tráfico de otros Usuarios del Servicio propio o de terceros interconectados directa o indirecta a la Red del Operador; y posteriormente aplicar una suspensión total del Servicio, al no lograr que el Usuario/Suscriptor pague los montos adeudados, y es una forma de evitar que se generen cargos por Servicios durante la suspensión; no obstante, únicamente podrá

ser aplicada después de vencido el plazo otorgado, en la factura emitida o el periodo de gracia para efectuar el pago, establecido en cinco (5) días calendario para los Usuarios y/o Suscriptores que no estén en mora. Al pagar, se reestablece de acuerdo a la regulación establecida por CONATEL.

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

- a. Número Correlativo,
- b. Razón Social y dirección física del Operador o Proveedor,
- c. Números de teléfono para Consultas y Reclamos,
- d. Fecha de emisión,
- e. Nombre del titular del Servicio,
- f. Domicilio señalado por el Suscriptor y dirección de correo electrónico,
- g. Categoría de conexión, en Telefonía Fija tipo de línea comercial o residencial si aplica,
- h. Nombre del Plan y Tarifa aplicada, cupo de tráfico libre o derecho a tráfico libre si aplica o capacidad contratada,
- i. Ciclo de facturación o período que cubre los cargos por Servicios,
- j. En caso que aplique, desglose de cargos en base a horarios tarifarios (plena, semi-reducida o reducida),
- k. Duración de cada conexión o comunicación, con el detalle de: fecha, hora de inicio de cada comunicación y su hora de finalización, detalle del número llamado (si aplica por la naturaleza del servicio contratado), detallando el cargo respectivo. En tráfico local de Telefonía Fija, a solicitud del Suscriptor y si técnicamente es posible, el detalle correspondiente, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Artículo,

- l. Los cargos por uso de los Servicios y diferentes modalidades que proveen al Suscriptor, descripción y detalle de otros Servicios prestados por el Operador y/o Proveedor y que hayan sido debidamente contratados por el Suscriptor,
- m. Los créditos y compensaciones que apliquen a favor de los Usuarios, por Servicios no prestados o compensación automática por deficiencias en la prestación del Servicio cuando corresponda,
- n. Fecha de vencimiento de la factura y días de gracia, en caso de que se estime conveniente,
- o. Restricciones de Bloqueo, cuando aplique,
- p. Arriendo de equipo terminal,
- q. Facturación por Cuenta de Terceros en caso de que aplique,
- r. Servicios Suplementarios y Servicios Especiales,
- s. Valor de reconexión cuando aplique,
- t. Descuentos o Tarifas promocionales aplicadas,
- u. Créditos a favor del Suscriptor o abonos de pago al Operador y/o Proveedor,
- v. Impuestos facturados,
- w. Totalidad de la Factura.

8. En el caso de la modalidad de prepago, previamente a la prestación del Servicio, los Operadores y/o Proveedores están obligados a informar a sus Usuarios el detalle de los Servicios y la Tarifa de estos, por los medios y mecanismo que los Operadores y/o Proveedores estimen conveniente y sean aceptados y confirmado por el Usuario. En caso de que el Usuario de prepago considere oportuno el detalle de los consumos aplicados, esté podrá acceder o solicitar el detalle de los débitos aplicados que correspondan y los saldos disponibles y reutilización de los mismos, en consonancia con lo dispuesto en el Reglamento específico para la prestación del Servicio de Telefonía Móvil y del Servicio de Telefonía (Fija) mediante la modalidad de prepago, NR008/17, de fecha 04 de diciembre de 2017 y sus futuras reformas.

9. En el caso de facturación de tráfico o llamadas del Servicio de Telefonía Fija y del Servicio de Telefonía Móvil (Servicio de Telefonía Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS)) terminadas en las distintas redes interconectadas directa o indirectamente y otros Servicios de Valor Agregado, deberán estar desglosadas como mínimo de la siguiente forma:
- Llamadas de larga distancia internacional,
 - Llamadas locales intrared (on net) (de ser contratado en el Servicio de Telefonía Fija) y a otras redes (off net),
 - Tráfico de información, consulta Servicio 900 y a Proveedores de Contenido,
 - Cobro Revertido y Servicios 800, especificando el detalle de la comunicación y el terminal y red de originación,
 - Vídeo llamadas, Push to Talk en caso de que aplique,
 - Conexiones Dial Up,
 - Contact Center y Call Centers,
 - Servicio de Roaming Internacional,
 - Envío de saldos o recargas electrónicas a terceros, debidamente autorizadas,
 - Totalidad de minutos cursados dentro de la misma red,
 - Totalidad de minutos cursados a otras redes.
10. Por su parte, los Suscriptores deberán obtener sin recargo alguno, una facturación detallada de sus llamadas de larga distancia internacional y/o nacional. Esta factura detallada podrá omitirse a solicitud explícita del Suscriptor, ya sea por escrito o a través de medios digitales, de modo que, la indicada solicitud de consentimiento pueda ser registrada por el Operador y/o Proveedor y sirva de soporte si se presentara algún Reclamo por parte de los Suscriptores. En caso que, el Operador y/o Proveedor de Servicios se negará a brindar la facturación detallada, el Suscriptor podrá iniciar un proceso de Reclamo de acuerdo a lo establecido en el Artículo 15 del presente Reglamento y demás disposiciones contenidas en las Resoluciones NR014/17 y NR004/21 y sus futuras reformas.
11. Los Operadores y/o Proveedores de Servicios están obligados a facturar separadamente los distintos Servicios Públicos de Telecomunicaciones que son prestados a sus Suscriptores mediante su propia red o por medio de la Interconexión directa o indirecta con otras redes; lo anterior, basado en los contratos de interconexión, establecidos entre los diferentes Operadores y/o Proveedores. No obstante, se podrá ofrecer por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios una factura única, en la cual se detalle separadamente cada uno de los Servicios debidamente contratados. Asimismo, se deberá incluir los cargos adicionales a la Tarifa por la prestación del Servicio propiamente dicho, tales como impuestos, arriendo de Equipo Terminal, Servicios Suplementarios, etc.; debiendo indicarse en forma separada y clara la facturación para el Servicio específico. En el caso de la modalidad de prepago, dichos cargos adicionales deberán ser del conocimiento de los Usuarios previo a la prestación del Servicio. Las Tarifas por conexión entre Servicios prestados por diferentes Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones serán especificadas en la factura, cuando así lo solicite el Suscriptor, o así lo disponga CONATEL.
12. En consonancia con el párrafo anterior, las facturas de múltiples Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán contemplar rubros específicos para cada Servicio y en el caso de los servicios de Circuitos Arrendados, el detalle de cada uno de los circuitos con su categoría y su velocidad de transmisión. Las Tarifas de los Servicios de Transmisión y Conmutación de Datos deberán detallarse en forma separada en la factura.
13. De igual forma, los Operadores y/o Proveedores de Servicios deberán incluir en las facturas los Servicios

que se benefician de un descuento o subsidio, como ser: terminales utilizados para Contribución en Especie bajo administración de terceros, así como el Servicios de Telefonía Pública explotado por medio de Revendedores; la factura deberá detallar adicionalmente a lo ya estipulado, lo siguiente:

- a) El tráfico cursado,
- b) Las Tarifas al público, éstas se apegarán a las Tarifas y condiciones establecidas por CONATEL, en las Normativas que emita al respecto, así como las Tarifas preferenciales dispuestas para su aplicación en zonas de escaso desarrollo económico o sub-atendidas o marginales (sean éstas dentro de zonas rurales o urbanas); y,
- c) El descuento tarifario, por el tráfico cursado, otorgado a los Comercializadores o Revendedores.

14. Con relación al Servicio de Bloqueo, únicamente se deberá aplicar un (1) pago, y la Tarifa por bloqueo deberá ser la misma para los diferentes Servicios, la cual deberá ser informada previamente al Suscriptor; la aplicación de la Tarifa y la activación del bloqueo o desbloqueo será por medio de la solicitud y/o aceptación expresa del Suscriptor. En ningún caso, el Operador y/o Proveedor de Servicios podrá aplicar una Tarifa por concepto de desbloqueo.

15. En el caso del Servicio de Acceso a Redes Informáticas o Internet se deberá informar el tipo de conexión, capacidad o medios utilizados, relación de compartición de canales o simetría; adicionalmente, la factura deberá detallar la velocidad contratada para la navegación, si la conexión es permanente o ilimitada; pero, si la conexión es limitada, se deberá indicar las conexiones efectuadas o el número total de conexiones realizadas, volumen de información transmitida si aplica, duración de la conexión, fechas y horarios, aplicación tarifaria correspondiente (si el Usuario solicita el detalle).

En todo caso, se facturará la prestación efectiva del Servicio contratado y no se deberá facturar Servicios que el Suscriptor voluntariamente no haya aceptado por escrito mediante selección en el contrato de prestación de Servicios. También, se facturará o se indicará si están libres de cargo los servicios adicionales, tales como: cuentas de correo electrónico, hospedaje o alojamiento (WEB Hosting), entre otros.

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

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

18. Antes de la activación y prestación de un Servicio Público de Telecomunicaciones y a la emisión de la facturación correspondiente, se deberá contar con la autorización previa del Suscriptor, debiendo consignar su voluntad en el Contrato de Servicio, indistintamente la forma o medio de realizar la Contratación, la aceptación de los cargos de instalación cuando corresponda. Asimismo,

la facturación de los cargos, procederán, si después de suscribirse el contrato, el Suscriptor: a) da por aceptada la instalación y b) la activación permite hacer uso eficiente y efectivo del Servicio contratado; el Operador y/o Proveedor deberá entregar por escrito el Contrato de Prestación de Servicios.

19. Para facturar el uso efectivo de una conexión o comunicación, en los Servicios que aplica, será a partir de que el Suscriptor decida no interrumpir su intento de comunicación después del Tiempo de Reacción del Usuario (tiempo que transcurre desde que el Usuario intenta realizar una comunicación o conexión hasta que suspende o interrumpe, finalizando su intento). El Tiempo de Reacción del Usuario tendrá una duración de tres (3) segundos, comenzando a partir del mensaje de voz de respuesta automática que ha sido grabado por el Operador y/o Proveedor. Posteriormente, la comunicación podrá ser transferida o desviada al casillero de voz o previamente a un mensaje de respuesta grabado por el Suscriptor, el cual, dependiendo del Operador y/o Proveedor, no necesariamente estará libre de cargo.

En este sentido, toda comunicación que tenga una duración igual o menor al Tiempo de Reacción del Usuario no será cobrada por parte del Operador y/o Proveedor de Servicio; a efecto de que únicamente se facture el uso efectivo del Servicio; no obstante, de existir discrepancia respecto a lo facturado, se podrá presentar el Reclamo correspondiente. Hasta que no se confirme la imputación de los cargos respecto al Reclamo, mediante la carga de la prueba, debiendo únicamente pagar el tráfico y/o volumen de información transferida que no está en disputa, y que ha sido cursado hacia y desde el Usuario o Suscriptor.

20. Si el Usuario y/o Suscriptor migra de la modalidad de prepago a la modalidad de pospago, el Usuario y/o Suscriptor elegirá una de las siguientes opciones habilitadas por el Operador y/o Proveedor, trasladar

cualquier saldo a favor del Usuario y/o Suscriptor como un crédito en su factura o a una línea prepago que el cliente indique; de aplicar un cobro extra se deberá prorratear su factura en base a lo pagado inicialmente o saldo existente en la condición de prepago. Si la migración es de la modalidad de pospago a la modalidad de prepago se deberá cobrar los Servicios con saldos insolutos.

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

- a) En el caso de los Operadores y/o Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil, compensarán a los Usuarios y/o Suscriptores tanto prepago como pospago, automáticamente por deficiencias en la prestación del Servicio, sin que tenga que mediar reclamación.
- b) Para el resto de los Servicios Públicos de Telecomunicación el Operador y/o Proveedor de Servicios deberá acreditar de forma proporcional al tiempo que no estuvo disponible el servicio.

Lo anterior conforme a las normativas que para tal efecto emita CONATEL, se exceptúan las interrupciones causadas por terceros o sea que no son atribuibles al Operador y/o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones; sin embargo, en relación a las vigencias de los saldos de los Servicios de Telecomunicaciones brindados por los Operadores y/o Proveedores en la modalidad prepago, se deberán prolongar el mismo intervalo de tiempo que persista la interrupción o suspensión temporal, a partir del momento que los Servicios estén rehabilitados a los Usuario y/o Suscriptores; asimismo, todos los saldos dispuestos permanecerán en vigor, manteniendo las

condiciones previo al momento de la interrupción o suspensión temporal.

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

23. Los Operadores deberán realizar modificaciones en sus sistemas de facturación, en el sentido que al aplicar redondeo de las operaciones aritméticas no sea al comienzo de las mismas, sino más bien al final de haber efectuado todas las operaciones de los cálculos correspondientes y antes del impuesto, cuyo redondeo al final deberá ser a la cuarta cifra decimal más significativa.

24. El Servicio Público de Emergencia será gratuito para todas las modalidades de Telefonía Fija y Móvil y el Usuario y/o Suscriptor no necesitará tener saldo disponible para realizar la llamada.

**Artículo 15. Presentación de Reclamos por Facturación
Ante los Operadores y/o Proveedores.**

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

2. Cuando la facturación fuera por un cargo menor que el que le correspondía pagar al Usuario y/o Suscriptor, debido a un error de cálculo por el uso de una Tarifa incorrecta, o cualquier otro motivo, el Operador y/o Proveedor y el Usuario y/o Suscriptor deberán acordar la forma de pago

de la diferencia que resulte del monto pagado con el monto correcto. Cuando un Usuario y/o Suscriptor hubiese hecho pagos en exceso, entonces el Operador y/o Proveedor de Servicios deberá ofrecer al Usuario y/o Suscriptor, una devolución en efectivo de forma inmediata o un crédito en la próxima factura.

3. Los Reclamos deberán hacerse a través de cualquiera de los canales de atención establecidos por parte de los Operadores y/o Proveedores de Servicios, ya sean estos canales físicos, digitales o telefónicos, debiendo dejar constancia de todos los registros correspondientes. Los Operadores y/o Proveedores de Servicios deberán tener a disposición del público los formularios adecuados para efectuar Reclamos y entregar al Suscriptor o Usuario constancia física o digital (correo electrónico o SMS) de dicha gestión, asignándole un número correlativo, mismo que deberá ser empleado en todas las instancias del proceso de Reclamo hasta que finalice.

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

5. Presentado un Reclamo ante el Operador y/o Proveedor de Servicios, en las condiciones previstas en el presente Reglamento, éste deberá ser resuelto en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde la fecha de su presentación. Plazo que podrá ser prorrogable por un tiempo adicional que no excederá de la mitad del plazo anteriormente señalado, siempre y cuando existan razones debidamente justificadas y acreditadas ante el Usuario o Suscriptor, dejando la constancia correspondiente de las

actuaciones realizadas, misma que formará parte de los registros de la gestión de Reclamo, al Usuario/Suscriptor se le deberá entregar una copia física o digital de la resolución del Reclamo.

Los Reclamos que no conciernan a temas de Facturación serán regulados de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC.

Artículo 16. Procesamiento de los Reclamos por Facturación.

Con observancia o teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en el Reglamento de Protección del Usuario, en el caso de que el Reclamo presentado por parte de los Usuarios y/o Suscriptores ante el Operador y/o Proveedor de Servicios, es motivado por concepto de los valores facturados, se deberá cumplir con lo siguiente:

1. En el caso de una disputa por facturación entre el Operador y/o Proveedor de Servicios y un Suscriptor, el Operador y/o Proveedor puede requerirle al Suscriptor que pague la parte del monto facturado, que corresponde a los Servicios que no están en disputa, a fin de evitar que se le interrumpa los Servicios por falta de pago.
2. El Operador y/o Proveedor de Servicios deberá investigar e informar al Suscriptor, en la fecha convenida el día de la presentación del Reclamo y dentro de los plazos establecidos por CONATEL; los resultados de dicha investigación. En el caso de que el sustento y el resultado de la indagación no satisfaga al Suscriptor, éste podrá continuar con el proceso de Denuncia ante CONATEL según lo establecido.
3. Los montos por disputa de facturación no se considerarán como mora hasta que el resultado de la investigación del caso, se haya demostrado que la imputación de los cargos, fueron por Servicios efectivamente prestados al

Suscriptor o por contrataciones o activaciones realizadas por éste, concluyéndose que el Reclamo realizado resultó improcedente; entonces el Operador y/o Proveedor cobrará los montos adeudados, incrementados por la mora correspondiente, utilizando como referencia el ochenta por ciento (80%) del promedio ponderado de la tasa pasiva mensual publicada por el Banco Central de Honduras y vigente a la fecha de pago. Caso contrario, si se demuestra que el Suscriptor no recibió los Servicios facturados, o no realizó activaciones o contrataciones, el Operador y/o Proveedor no cobrará los Servicios.

4. Como parte del procedimiento del Reclamo, los Operadores y/o Proveedores de Servicios, deberán documentar los medios de prueba suficientes, a fin de demostrar que los cargos imputados al Suscriptor recaen en él, al ser el responsable del uso, contratación o activación del Servicio prestado tales como:
 - a) Facturación,
 - b) Registros de volumen de información y/o tráfico de las conexiones y comunicaciones gestionadas,
 - c) Contratos de prestación de Servicios suscritos o activaciones, mediante mecanismos y canales legalmente aceptados,
 - d) Pruebas magnéticas, visuales, impresos, o cualquier otro medio de reporte de salida entregada,
 - e) Facturaciones presentadas por corresponsales extranjeros con los cuales el Operador y/o Proveedor ha realizado convenios de Servicios (cobro revertido, Roaming, etc.).
5. Los Operadores/Proveedores de servicios Públicos de Telecomunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción, atención, trámite y respuesta de los Reclamos.
6. Los Operadores/Proveedores no podrán suspender el servicio si existen Reclamos sobre la facturación

pendientes de respuesta, siempre y cuando éstas se hayan presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y el Usuario haya procedido al pago de las sumas no reclamadas. Todas las facturas que no tengan montos en disputa, o no sean objeto de reclamo, deberán ser pagadas por el Usuarios y Suscriptor, para no caer en mora y no le sumen intereses por conceptos o montos que no son objeto de reclamación ante el Operador/Proveedor y para que, por esta causa, no entre al proceso de suspensión de Servicio por incumplimiento de pago.

7. Si el Suscriptor no está satisfecho con la respuesta a su Reclamo y persiste en el mismo, podrá interponer su Denuncia como segunda instancia ante CONATEL, de acuerdo al procedimiento que se establezca para tal efecto en el Reglamento de Protección al Usuario.

Artículo 17. Mora de los Suscriptores.

Se considerará mora, la falta de pago por parte de los Suscriptores de los montos correctamente facturados, adeudados el día de la fecha límite de pago. Están excluidos de la mora los montos suspensivos de pago por disputa, según se estipula en los Artículo 14 y 16 del presente Reglamento hasta que la disputa sea resuelta.

Para efectos de persuadir a los Suscriptores que se encuentran en mora para que paguen, se les permite a los Operadores y/o Proveedores del Servicio de Telefonía Fija implementar el bloqueo en la originación de llamadas a los Suscriptores que tienen dos (2) meses de mora; suspendiéndoles el bloqueo por mora, inmediatamente después de haber pagado por lo menos un (1) mes de los dos (2) meses de mora, sin mediar gestión por parte del Suscriptor.

Artículo 18. Liquidación de la Mora de los Suscriptores.

Los Operadores y/o Proveedores estarán facultados a cobrar sobre los montos objeto de mora, los intereses correspondientes al retraso de pago, utilizando como valor

máximo el ochenta por ciento (80%) del promedio ponderado de la tasa pasiva mensual publicada por el Banco Central de Honduras a la fecha de vencimiento.

Dichos montos deberán ser cargados al Suscriptor en la siguiente factura o mediante un arreglo de pago que el Operador/Proveedor le ofrezca y lo establezca con la aceptación del Usuario/Suscriptor. De no realizarse este pago o arreglo de pago, los Operadores y/o Proveedores estarán facultados a proceder al Corte del Servicio. La mora se considera liquidada una vez cancelados los montos adeudados.

Artículo 19. Obligación de Reconexión.

Los Operadores y/o Proveedores no podrán negar la reconexión a un Suscriptor moroso una vez liquidada la mora. Dicha reconexión al Servicio implicará, costo cero para el Suscriptor cuando el sistema para activar el Servicio es de manera automática o digitalmente, y en cuanto a lo demás, se sujetará también a lo dispuesto al régimen de protección al Usuario y/o Suscriptor, el pago de un monto no superior al valor de instalación que le será cargado en la siguiente factura y de forma gratuita; en el caso que únicamente medie la reconexión por activación automática o semiautomática del Servicio. Si los Servicios convergentes, solamente pagarán por uno de los Servicios. El Operador y/o Proveedor no podrá garantizar las mismas condiciones de Servicio y con los mismos recursos previamente asignados, sino se ha dejado por asentado previamente por el Suscriptor moroso, del compromiso de asumir el pago de los saldos adeudados y de los intereses en mora. Para el caso del recurso de numeración en el Servicio de Telefonía Móvil y Fija, el Operador y/o Proveedor no será responsable del recurso de numeración que entró al proceso de reciclaje y de reasignación, una vez transcurrido el tiempo establecido por CONATEL.

Artículo 20. Descuento Aplicables al Adulto Mayor o a Personas con Capacidades Especiales.

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán proporcionar de forma automática, a los Suscriptores y/o Usuarios de la tercera edad o con capacidades especiales, los descuentos para el pago de los Servicios de: Acceso a Redes Informáticas o Internet, Telefonía Fija, Servicios de Televisión por Suscripción y Telefonía Móvil, de acuerdo a la Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados, como se indica a continuación:

- a) Para el Servicio de Acceso a Redes Informáticas o Internet, con acceso fijo alámbrico o inalámbrico fijo o móvil, se aplicará un descuento del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del consumo mensual de los planes ofertados comercialmente.
- b) Para el Servicio de Telefonía Fija se aplicará un descuento del orden del veinticinco por ciento (25%) del valor de la Tarifa Básica Mensual, costos de Instalación o el valor del consumo mensual.
- c) Servicios de Televisión por Suscripción ya sea por medios alámbricos o inalámbricos, digital o analógico, básico o avanzado se aplicará un descuento del veinticinco por ciento (30%), sobre el valor de la Tarifa mensual.
- d) Para el Servicio de Telefonía Móvil, el plan que el Usuario y/o Suscriptor elija de la oferta comercial del Operador, se aplicará un descuento del veinticinco por ciento (25%), sobre el valor del consumo mensual en los todos los Servicios móviles en modalidad de pospago.

Siempre y cuando se sujete a los requisitos siguientes:

- i. Que la factura del servicio esté a nombre de la persona titular del derecho; y,
- ii. Que los referidos servicios sean estrictamente de la categoría residencial

Los asilos, centros, hogares o casas de ancianos del Estado o aquellos que fueron sostenidos por entidades de carácter

privado sin fines de lucro, gozarán de un descuento del cincuenta por ciento (50%) en el pago de la factura mensual por servicios telefónicos, servicios de televisión por cable y otros similares prestados.

En el caso de empaquetamiento de estos servicios, se dará descuento por cada servicio brindado y se reflejará en la factura correspondiente.

Quedan exentos de este descuento los Usuarios y/o Suscriptores adheridos mediante Contrato Privado o Exclusivo de Prestación de Servicios, dado que tienen la posibilidad de negociar mejores condiciones en los Contratos Privados, y a excepción de los comerciantes individuales que podrán aplicar a los beneficios que por Ley se les otorga.

Artículo 21. Pago de Tarifas Determinadas en Moneda Extranjera.

Para los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicación cuya aplicación de Tarifas establecidas, Planes Tarifarios o Tarifas promocionales, está en moneda extranjera, dólares de los Estados Unidos, deberán facturar y aceptar el pago de éstas en su equivalente en moneda nacional, de acuerdo al tipo de cambio vigente a la fecha en la que se emita la factura, indicando en la factura el tipo de cambio aplicado.

Artículo 22. Planes Tarifarios.

A través de Planes Tarifarios, los Operadores y/o Proveedores pueden ofrecer a Usuarios y/o Suscriptores y público en general, ya sea de manera temporal o permanente, diferentes opciones para la contratación y utilización de los Servicios que prestan ya sea individualmente o de manera empaquetada a través de planes; los Operadores y/o Proveedores deben informar de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita, las condiciones establecidas para el plan ofrecido, el período de vigencia y las condiciones que rigen el cambio del plan.

Cuando así lo desee, una vez vencido el plazo antes mencionado, el Suscriptor que celebró el contrato estará en libertad de elegir entre los planes ofrecidos por el respectivo Operador/Proveedor, sin que le cobren ningún cargo adicional por el cambio de plan.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, los Operadores y/o Proveedores deberán ofrecer en todo momento, o mantener como parte de su oferta para sus Usuarios o Suscriptores un determinado Plan Tarifario Básico, para que puedan considerar la utilización de sus Servicios y bajo las distintas modalidades que pueden ser contratadas; permitiendo que éstos puedan elegir o migrar en cualquier momento, entre una u otra de las modalidades existentes; de acuerdo a las condiciones previstas por los respectivos Operadores y/o Proveedores para estos efectos. Los Operadores y/o Proveedores podrán ofrecer sus Planes Tarifarios juntamente con la aplicación de Tarifas promocionales. La elección del plan recae exclusivamente en el Suscriptor/Usuario; por lo cual, los Operadores/ Proveedores no pueden ubicar a los Suscriptores en planes que no hayan sido aceptados previamente por éstos.

Artículo 23. Facturación de los Servicios Empaquetados o Canasta de Servicios.

La facturación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones comercializados a través de empaquetamiento o canasta de Servicios se deberá realizar de manera tal, que permita la identificación de las Tarifas individuales aplicables a cada uno de los Servicios contenidos en el paquete.

En ese sentido, el valor que resulte de la aplicación de la Tarifa total del empaquetamiento de Servicios deberá ser igual a la suma de los valores correspondientes a la aplicación de las referidas Tarifas individuales.

Adicionalmente, las Tarifas individuales de cada uno de los Servicios comprendidos en un paquete no podrán ser

diferenciadas de las Tarifas individuales de los mismos Servicios contenidos en otro paquete, salvo que:

- i. Exista distinción entre las características propias o atributos de la prestación de los Servicios individuales comunes, o
- ii. La cantidad de Servicios individuales contenidos en ambos paquetes es distinta.

Las Tarifas que se aplican a cada uno de los Servicios que conforman un Paquete o canasta de Servicios, podrán ser diferenciadas respecto de las Tarifas individuales correspondientes y que se comercializa de forma separada de los mismos Servicios.

En cuanto a la comercialización de Servicios mediante empaquetamiento o canasta de Servicios, por parte de Operadores y/o Proveedores supeditado al Régimen Tarifario Regulado, quedan sujetas a las respectivas condiciones regulatorias especiales establecidas por CONATEL. Por otro lado, la comercialización de Servicios como una canasta de Servicios o empaquetamiento con otros Servicios, implicará la obligación del Operador de comercializar al mismo tiempo dichos Servicios por separado, en forma individual y sin condicionar la contratación de otro Servicio Público de Telecomunicaciones.

El Operador y/o Proveedor deberá informar al Suscriptor y/o Usuario sobre la tarifa, discriminado por Servicio, cuando a solicitud del Usuario/Suscriptor se excluya del empaquetamiento uno o más Servicios, reflejando en la información mencionada todas las posibles combinaciones de Servicios y tarifas respectivas.

La población interesada en contratar Servicios Públicos de Telecomunicaciones, podrá consultar los distintos planes y tarifas de los paquetes de Servicios ofrecidas por cada Operador/Proveedor, a través del comparador de planes que estos dispondrán en su página web en relación con sus

propios planes y tarifas, el cual debe atender como mínimo las siguientes condiciones:

1. Posibilidad al Usuario de identificar su municipio.
2. Disponibilidad de gasto por parte del Usuario.
3. Posibilidad al Usuario de seleccionar el o los Servicios que requiere.
4. Posibilidad al Usuario de seleccionar las características de cada uno de los Servicios que requiere, de acuerdo con la oferta del Operador y/o Proveedor.
5. Posibilidad al Usuario de seleccionar el paquete de Servicios que se adecúe a sus necesidades de acuerdo con los Servicios que requiere y con la oferta del Operador y/o Proveedor.
6. Posibilidad al Usuario de conocer el valor total del paquete de Servicios seleccionado.
7. Posibilidad al Usuario de comparar el valor de cada Servicio escogido (si fuera prestado de manera individual) y el valor de éste dentro del paquete seleccionado.
8. Posibilidad al Usuario de comparar dos (2) o más planes a su elección.

En este comparador deberán aparecer todos los planes tarifarios disponibles por parte de cada Operador/Proveedor.

CONATEL llevará a cabo acciones de monitoreo para hacer seguimiento de los mercados de paquetes de Servicios y así identificar si las tarifas de dichos mercados reflejan las características de los planes y, adicionalmente, si existen otras variables relacionadas con la competencia que deban ser tenidas en cuenta en cada uno de estos mercados.

Artículo 24. Mecanismos de Control del Consumo.

Los Operadores y/o Proveedores que presten Servicios de Telecomunicaciones individualmente o de manera empaquetada, a través de planes bajo las modalidades de postpago y de prepago, deben implementar los mecanismos

de control de consumo, los cuales proporcionen al Usuario información sobre el consumo realizado durante el período de facturación, de acuerdo con las reglas del presente Artículo, a través de los siguientes medios: Línea gratuita de atención al Usuario y página web del Operador y/o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y de manera opcional aplicaciones informáticas (Apps), canales de atención digital que se tenga disponibles por parte del Operador y/o Proveedor.

En cuanto a las consultas realizadas a través de la línea gratuita de atención al Usuario y la página web del Operador y/o Proveedor, los Usuarios tienen derecho a consultar sus consumos, y los Operadores y/o Proveedores tienen la obligación de informar sobre este derecho al momento de la adquisición del plan. Los Operadores y/o Proveedores podrán facilitar o permitir dichas consultas a través de aplicaciones informáticas (Apps), accesos web, redes sociales, o incluso con el envío de mensajes de texto (SMS) o llamadas, con lo cual el Operador y/o Proveedor puede informar los consumos. Para efectos de la consulta, a través de las líneas gratuitas dispuestas para la atención de los Usuario/Suscriptores, los Operadores/Proveedores podrán informar, de acuerdo con el sistema de tasación empleado, el número exacto de unidades consumidas, desde el último corte de facturación hasta doce (12) horas previas a la consulta o al límite temporal inferior que establezca el Operador y/o Proveedor, precisando en todo caso la fecha y hora de corte de la información suministrada. Respecto de las consultas realizadas a través de la página web, el Operador y/o Proveedor deberá permitir al Usuario la consulta en forma automática de los consumos realizados durante el último mes. La información suministrada a través de los Accesos web, aplicaciones informáticas (Apps) o mensajes de texto (SMS), se podrá informar sobre los consumos y en el caso de comunicaciones de voz los siguientes aspectos: Número de destino, fecha, hora, duración y costo de la llamada.

Se exceptúan de la obligación prevista en el presente Artículo, los planes bajo la modalidad de tarifa plana o de consumo ilimitado.

Artículo 25. Publicidad Promociones y Ofertas.

La publicidad que realicen los Operadores/Proveedores deberá ajustarse a la realidad de las condiciones de los Servicios ofrecidos, evitando la publicidad comercial que pueda generar engaño, comparaciones falsas o una competencia desleal y a su vez, expresarse en forma auténtica, clara, veraz, precisa y sin omisiones relevantes, a efecto de no inducir al público a engaño, error o confusión sobre las características, condiciones técnicas, tarifas y calidad de los Servicios ofrecidos.

CONATEL podrá, por iniciativa propia o a petición de parte interesada, previa investigación correspondiente notificar al Operador/Proveedor para ordenar la suspensión, modificación o cancelación de la publicidad, cuando considere que ésta no se sujeta al marco legal y regulatorio vigente.

Los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realiza a cumplir con lo ofertado. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del Usuario.

La omisión de la información relacionada con la fecha hasta la cual estará vigente la promoción o de las condiciones que darán fin a su vigencia, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas publicitadas por los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, deben ser claramente

identificables por los usuarios, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el Usuario y/o Suscriptor acepte una promoción u oferta, el Operador deberá informarle previamente sobre las condiciones y restricciones de la misma, y almacenar el soporte de la información suministrada, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes al momento en que se suministró dicha información, para consulta por parte del Usuario.

En todo caso, sin excepción, el Operador/Proveedor almacenará las evidencias de la publicidad efectuada sobre las condiciones y restricciones de las promociones y ofertas. Las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al Usuario y/o Suscriptor, a través de cualquiera de los mecanismos obligatorios de atención dispuestos por el Operador/Proveedor, lo vinculan jurídicamente. El Operador/Proveedor no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de Servicios y/o valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta. El Operador/Proveedor no podrá trasladar al Usuario, de manera directa o indirecta, los costos del incentivo de la promoción u oferta, disminuyendo la calidad del Servicio o incrementando su tarifa durante esté vigente una promoción u oferta.

Artículo 26. Cesión del Contrato.

La cesión del contrato por parte del Suscriptor que celebró el contrato, cuando sea procedente en virtud de la Ley o de ser aceptada expresamente por el Operador y/o Proveedor, libera al cedente de cualquier responsabilidad con el Operador y/o Proveedor por causa del cesionario. Para el efecto, en el contrato deben preverse las siguientes condiciones:

- a) El Suscriptor que celebró el contrato en su calidad de cedente debe informar al Operador y/o Proveedor su intención de ceder el contrato, acompañando la prueba de la manifestación de voluntad del cesionario en cuanto a su aceptación y de los demás requisitos contemplados en el contrato de prestación del Servicio para tal efecto.

- b) Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el Operador y/o Proveedor deberá manifestar, la aceptación o rechazo de la cesión.
- c) En caso de aceptación por parte del Operador y/o Proveedor, el cedente queda liberado de cualquier responsabilidad a partir del momento en que dicha decisión le haya sido puesta en su conocimiento.
- d) En caso de rechazo por parte del Operador y/o Proveedor, éste debe informar al cedente las causas de su decisión. Las únicas causas bajo las cuales el Operador y/o Proveedor puede rechazar la solicitud de cesión, son las siguientes:
 - i) Por defectos de forma el Operador y/o Proveedor debe indicarle al cedente de manera clara y expresa los aspectos que deben ser corregidos, advirtiéndole que mantendrá su responsabilidad hasta tanto sea aceptada la cesión.
 - ii) Cuando el cesionario no cumpla con las condiciones mínimas requeridas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se desprenden del contrato o;
 - iii) Cuando por razones técnicas se imposibilite la prestación del Servicio.

El nuevo Suscriptor beneficiario de la cesión, podrá migrar a un plan tarifario mayor o menor de acuerdo a sus necesidades y posibilidades económicas.

Artículo 27. Prevención de Fraudes.

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin. Esta información deberá estar disponible para consulta de CONATEL y de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

En todo caso, cuando los Usuarios y/o Suscriptores presenten un Reclamo o Denuncia que pueda tener relación con presuntos fraudes, los Operadores/Proveedores deberán

adelantar todas las acciones necesarias para identificar las causas que originaron tal requerimiento y de no ser fundadas, demostrar materialmente al peticionario, las razones por las cuales no procede lo solicitado.

Cuando se encuentre que el Usuario/Suscriptor actuó diligentemente en el uso del Servicio contratado, cumpliendo con las condiciones de seguridad informadas en el contrato, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

En el evento que el Operador y/o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones tenga conocimiento de un fraude que pueda confirmar una conducta delictiva, deberá ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes.

Los saldos correspondientes a fraudes o sospechas de fraudes quedarán en suspenso hasta que las autoridades competentes deduzcan las responsabilidades del caso, producto de las investigaciones realizadas y obligue conforme a Ley a devolver los montos defraudados y compensar por los daños y perjuicios ocasionados.

Artículo 28. Improcedencia del Cobro.

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones no podrán cobrar Servicios no prestados, ni tarifas, ni conceptos diferentes a los informados y aceptados previamente por el Usuario, o previstos en las condiciones de los contratos.

Adicionalmente, cuando a causa de la ocurrencia de desastres naturales, hechos terroristas, hurto de infraestructura no imputable al Usuario y/o Suscriptor o cualquier otro evento de fuerza mayor o caso fortuito, se imposibilite la prestación del o los Servicios por parte del Operador y/o Proveedor, los Operadores/Proveedores no podrán efectuar cobro alguno al Usuario y/o Suscriptor, correspondiente al tiempo en que haya permanecido la interrupción del Servicio por las causas antes mencionadas.

Artículo 29. Inviolabilidad de las Comunicaciones.

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deben asegurar el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y la prestación de los servicios de seguridad de la información (autenticación, autorización y no repudio), requeridos para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones, de la información que se curse a través de ellas y de los datos personales del Usuario en lo referente a la red y Servicios suministrados por dichos Operadores/Proveedores.

El secreto de las comunicaciones aplica a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las mismas. Salvo orden emitida de forma expresa y escrita por autoridad judicial competente, los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, siempre y cuando sea técnicamente factible, no pueden permitir, por acción u omisión, la interceptación, violación o repudio de las comunicaciones que cursen por sus redes.

Si la presunta violación de las comunicaciones proviene de un tercero y el Operador y/o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones tiene conocimiento de ello, debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar la presunta violación ante las autoridades competentes. Para efectos de lo anterior, los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deberán implementar procesos formales de tratamiento de incidentes de seguridad de la información propios de la gestión de seguridad.

Artículo 30. Seguridad de los datos e información.

Con el fin de asegurar la protección de los datos personales suministrados por el Usuario y/o Suscriptor al momento de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo, los Operadores y/o Proveedores garantizarán que dichos datos sean utilizados para la correcta prestación

del Servicio y el adecuado ejercicio de los derechos de los Usuarios. Los datos personales de los Usuarios no podrán ser utilizados por los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados, salvo que el Usuario así lo autorice, de manera expresa y escrita. Igualmente, los Operadores y/o Proveedores no podrán entregar a su arbitrio los datos de localización y de tráfico del Usuario, salvo autorización expresa y escrita del Usuario o en aquellos casos que la autoridad competente los solicite.

CAPÍTULO III**DETERMINACIÓN DE LAS TARIFAS TOPE Y
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
POR PARTE DE LOS OPERADORES Y/O
PROVEEDORES****Artículo 31. Contabilidad Separada.**

En el caso de la prestación de varios Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Operadores y/o Proveedores deberán tener una contabilidad separada por cada Servicio; para lo cual, la información contable correspondiente debe estar lo suficientemente separada o desagregada por Servicios en el sistema contable, teniendo en cuenta las mejores prácticas contables y las Normas Internacionales de la Información Financieras (NIIF).

Cualquier obligación económica derivada de los respectivos Títulos Habilitantes ante CONATEL, así como en los reportes estadísticos periódicos, estados financieros auditados o información con fines tributarios; para reportar la presentación de ingresos y determinar el pago de las obligaciones económicas, deben presentarse con base en una contabilidad separada por Servicio. Asimismo, CONATEL tendrá la facultad de verificar el cumplimiento de dicha disposición.

Artículo 32. Determinación de las Tarifas Tope, Revisión y Ajuste.

Los procedimientos regulatorios para la emisión de Resoluciones tarifarias para la fijación o el establecimiento de Tarifas Tope, así como de revisión de las mismas, se harán de oficio por parte de CONATEL a partir de las condiciones del Régimen Tarifario Regularado; asimismo, en atención de una solicitud de parte.

Para estos efectos, CONATEL podrá utilizar cualquiera de las siguientes metodologías:

- 1) Tarifas Tope orientadas a Costos, con base en la información de las empresas que prestan los Servicios y el modelo de Empresa Eficiente que recoja parámetros de la realidad nacional,
- 2) Metodologías de Comparación Internacional de países de la región, tomando en cuenta las mejores prácticas internacionales, adaptadas a la realidad nacional.

Artículo 33. Componentes de Cálculo de los Costos Marginales a Largo Plazo.

De acuerdo con lo establecido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el Costo Marginal a Largo Plazo, es el costo adicional en que incurre una empresa a largo plazo por la prestación de un Servicio concreto en su conjunto, asumiendo que no se modifica ninguna de sus otras actividades de producción.

La atribución de costos se realiza mediante las denominadas relaciones costo-volumen; el objetivo de identificar una relación costo-volumen es poder demostrar como varían los costos al alterarse el volumen del factor en cuestión. Para este efecto, se considerará el siguiente detalle de información que deberán proveer los Operadores:

- a) Detalle mensual de la proyección de demanda, para un período mínimo de tres (3) años,
- b) Costos de inversión directamente atribuibles al Servicio,
- c) Detalle de los Costos de Operación directamente

atribuibles, para un período igual al considerado en la proyección de demanda,

- d) Detalle de los Costos de Mantenimiento directamente atribuibles al Servicio, para un período igual al considerado en la proyección de demanda,
- e) Costos de Capital directamente atribuibles al Servicio,
- f) Costos Comunes y Costos Compartidos con otros Servicios,
- g) Otra información que CONATEL considere relevante.

Artículo 34. Modelo de Empresa Eficiente.

El esquema de Empresa Eficiente sirve para determinar que las Tarifas de los Servicios prestados, deben ser consistentes con la eficiencia técnica económica en el uso de los recursos, tanto de inversión como de explotación, con el uso de la tecnología más eficiente disponible comercialmente, que cumpla con las características requeridas por la Empresa Eficiente y permita prestar los Servicios demandados al Costo Eficiente y con la calidad que requiere el mercado en competencia. Como parte de dicho diseño, la red de la Empresa Eficiente debe proveer Servicios en las zonas de cobertura ofertada en el mercado, con niveles de confiabilidad y calidad de Servicio consistente a una empresa eficiente; en la práctica tomando como la base la operación de las empresas reales, particularmente aquellas que permitan incorporar comportamientos de los mercados locales.

El Modelo de Empresa Eficiente toma en consideración los costos e inversiones relacionadas a la infraestructura de conmutación, transmisión, planta externa o estaciones base o tipos de celdas, así como las inversiones administrativas necesarias para el funcionamiento de la red local o móvil en cada zona de atención geográficas o de cobertura y además, incorpora la infraestructura necesaria para el transporte de comunicaciones, así como los costos de explotación vinculados a la operación del Operador y/o Proveedor. A partir de ello y con base en la asignación de costos a los diferentes Servicios prestados de acuerdo con el uso proporcional de los activos, se obtienen las Tarifas reguladas.

Los Operadores y/o Proveedores que operan Servicios Públicos de Telecomunicaciones conforme al Mercado de Referencia o Mercado Relevante, que están sujetos al Régimen Tarifario Regulado, proporcionarán a CONATEL la información detallada para establecer tanto la demanda de los Servicios, así como la estructura de los costos operacionales y de capital, las inversiones y depreciaciones con el objetivo de establecer la tarifa aplicable a una Empresa Eficiente.

Artículo 35. Costo de Capital Medio Ponderado.

El Costo de Capital Medio Ponderado o WACC (por sus siglas en Inglés: Weighted Average Cost of Capital), es un parámetro relevante en la determinación de las Tarifas de los Servicios, correspondiente al Costo del Capital invertido o Tasa de Retorno sobre Activos que se le exige al Operador que participa en el mercado, y se utilizará como la tasa de descuento aplicable a los flujos de caja que genere la empresa eficiente.

Los Operadores sujetos a Régimen Tarifario Regulado presentarán una propuesta del WACC, cuando CONATEL realice la revisión de las Tarifas, el WACC puede calcularse de la siguiente manera:

$$WAAC = \left[K_e \times \frac{E}{D + E} \right] + \left[K_d \times (1 - t) \times \frac{D}{D + E} \right]$$

Donde:

K_e : es el Rendimiento Esperado por los Accionistas.

K_d : es el Rendimiento Exigido por los Acreedores.

E : es el Valor de Mercado de la Acción.

D : es el Valor de Mercado de la Deuda.

t : son los impuestos

El Rendimiento Esperado por los Accionistas (K_e) se basa en el modelo de determinación de precios de Activos de Capital que puede inferirse de la siguiente ecuación:

$$k_e = r_f + \beta \cdot (E_m - r_f)$$

Donde:

r_f : es el Rendimiento del Riesgo menos los Activos, como

los Bonos del Tesoro del Estado.

β : Beta es una representación del Riesgo percibido por parte de la empresa. Cuando el Operador no cotiza en bolsa, puede estimarse mediante la cartera de Operadores comparables.

E_m : es la Tasa Esperada de Retorno de mercado.

Artículo 36. Disposiciones Aplicables a la Reposición de Equipo.

Las provisiones para reposición de equipos se aplicarán, cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- El equipo considerado debe sustituirse físicamente por un equipo existente en el año en el que se contemplan las provisiones y no contribuir al incremento de la capacidad instalada.
- En el caso de que la sustitución de un equipo, implique en forma indisoluble un incremento de la capacidad, sólo se tomará en cuenta para efecto de dichas provisiones la fracción del equipo correspondiente a la sustitución del equipo. La fracción de capacidad restante se depreciará conforme a lo aplicable a las inversiones de incremento de dicha capacidad.
- El Costo de Mercado para sustituir un equipo que proporcione las mismas funciones que el equipo que debe de reponerse, debe ser inferior que el costo del equipo que se repone, en caso contrario, se debe justificar que proveerá nuevas funciones y capacidades, generadas por la innovación y para ser más eficiente y eficaz en la provisión del Servicio.

Artículo 37. Actualización de los Costos Marginales a Largo Plazo.

En consonancia con lo indicado en el Artículo 33, del presente Reglamento, los Costos Marginales a Largo Plazo deberán actualizarse cada año para los mercados mayoristas y al menos cada tres (3) años para los mercados minoristas, contemplando los cambios en:

- El nuevo capital,
- Las reposiciones de equipos,

- c. Las variaciones de:
 - i. Los costos salariales,
 - ii. Los costos de mantenimiento,
 - iii. Del costo de oportunidad del capital,
- d. Las modificaciones de los parámetros financieros vinculados con el cálculo de las amortizaciones anuales,
- e. Así como cualquier cambio de índole legal o reglamentario que pueda incidir en el cálculo de los costos.

Artículo 38. Datos y Documentación.

Los Operadores sujetos a Régimen Tarifario Regulado, conforme al Artículo 5 del presente Reglamento, remitirán a CONATEL los datos estadísticos o contables necesarios para el cálculo de los Topes Tarifarios de manera tal, que se permita la determinación del Costo Marginal a Largo Plazo para cada uno de los Servicios sujetos a este régimen de regulación. CONATEL valora el suministro de la información a ser entregada para el cumplimiento de sus funciones y es consistente y vital para los Operadores/ Proveedores interesados en que sean escuchados cuando a petición de parte solicitan la intervención regulatoria y en la fijación de precios tope como se indica en el Artículo 40 del presente Reglamento.

Se entiende por datos estadísticos a cualquier clase de datos numéricos y de observaciones exhaustivas como ser mediaciones, estudios llevados en bitácoras, así como de estimaciones realizadas con métodos confiables y universalmente reconocidos. De considerarlo necesario, CONATEL podrá, con la debida proporcionalidad del caso, exigir a priori o de manera complementaria, la realización de muestreos o la aplicación de métodos específicos, según las modalidades más apropiadas. A este efecto, los Operadores y/o Proveedores deberán contar con el personal de estadísticas de tráfico o de investigación y desarrollo necesario.

Se entiende por datos contables, cualquier clase de datos reflejados en los estados financieros de los Operadores, o resultando de una asignación de los mismos en un sistema

de contabilidad de costos, como inversiones, provisiones, ejecutado, reservas o déficits.

La solicitud de esta información se realizará al menos cada tres (3) años, a menos que se atiendan solicitudes de parte que la motiven.

Artículo 39. Propiedad de la Información.

La documentación, los datos estadísticos o información contable que no tengan carácter público, son propiedad de los Operadores y/o Proveedores que los proporcionan, y cualquier uso de los mismos por parte de CONATEL en base a sus facultades y atribuciones como Ente Regulador para los fines estipulados en el presente Reglamento; CONATEL podrá analizar, cotejar o validarla con los registros en las bases de datos del Operador y/o Proveedor y se utilizará exclusivamente para:

- a) Establecer y documentar el comportamiento con los datos consolidados del sector y comprender la evolución del mismo, y
- b) Correr modelos económicos que regulatoriamente son necesarios para el establecimiento del Régimen Tarifario en caso de un mercado de referencia regulado.

Cualquier publicación o divulgación de los mencionados datos está estrictamente sujeto a lo indicado anteriormente; por lo cual, cualquier propietario puede adicionalmente etiquetar o marcar como confidencial la información que es solicitada en los términos enunciados anteriormente; quedando por tanto, garantizado el fiel cumplimiento de lo enunciado en el presente Artículo; de que la información a proporcionar es de la entera exclusividad y responsabilidad de CONATEL, la cual se responsabiliza de tomar todas las medidas oportunas para la confidencialidad y mecanismos de salvaguarda.

Artículo 40. Procedimientos Administrativos para Revisión y Establecimiento de Topes Tarifarios.

Cuando CONATEL, en aplicación de los Artículo 6 y 32 del presente Reglamento, determine que es necesaria una revisión tarifaria, podrá requerir a los Operadores y/o Proveedores sujetos al Régimen Tarifario Regulado para que dentro de cuarenta (40) días hábiles entreguen la documentación necesaria; no obstante, en caso que no se realice la entrega de la información en los términos y condiciones requerida, CONATEL procederá a realizar el inicio de un proceso de infracción de acuerdo a la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y Reglamento de Multas.

Cuando el volumen de la información a requerir o a entregar sea de datos masivos, se podrá entregar de manera física, mediante USB, CD, o Discos Duros; si la información no es pesada, podrá ser enviada de manera electrónica o entregada en línea en la medida que CONATEL establezca los términos e indique los mecanismos apropiados para que se lleve a cabo la entrega efectiva de la información; ya sea de manera física o en línea, y de ser necesario el requerimiento de información adicional para los fines correspondientes, se realizará la formulación de este, y en todo caso, se contará con el diseño de formularios para el o los reportes que satisfagan las necesidades de información.

Artículo 41. Procedimientos Administrativos Aplicables para la Objeción de la Entrega de Información.

Los Operadores y/o Proveedores tendrán un plazo de diez (10) días hábiles para objetar en forma motivada el carácter desproporcionado de la información requerida. En un plazo no superior a treinta (30) días calendario después de vencido el plazo estipulado para la presentación de sus objeciones al carácter desproporcionado de la información requerida, los Operadores y/o Proveedores deberán entregar la totalidad de la información de la que no hayan presentado objeciones.

Los Operadores y/o Proveedores no podrán objetar la obligación de entregar a CONATEL la información requerida. CONATEL podrá en el transcurso del proceso de verificación, requerir complementos de información, dando las razones para ello. Toda información que haya sido

requerida por CONATEL para el fin de verificación de costos no podrá utilizarse para otros fines. Si la misma información es requerida para otro fin de verificación, deberá ser objeto de una solicitud distinta.

Artículo 42. Procedimientos Administrativos para la Revisión Tarifaria a Petición de Parte.

Los Operadores y/o Proveedores sujetos al Régimen Tarifario Regulado, podrán solicitar a CONATEL la revisión de las Tarifas a petición de parte; para lo cual, deberán proporcionar toda la información que sea pertinente, relativa a los costos imputables, así como, las demás justificaciones con el soporte de documentos que se deben valorar o estimar para que se realice la revisión correspondiente. CONATEL sopesará la información y actuará de acuerdo a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento para determinar si es procedente o favorable la revisión a las Tarifas Reguladas. Teniendo CONATEL, un plazo de sesenta (60) días hábiles para resolver las solicitudes que hayan sido ingresadas, plazo que solo podrá ser interrumpido por efectos de un requerimiento y que estén intencionadas exclusivamente para que se lleve a cabo la revisión tarifaria a petición de parte.

Artículo 43. Proceso de Desregulación Tarifaria.

CONATEL podrá de oficio establecer un proceso de desregulación tarifaria; también, los Operadores y/o Proveedores involucrados, podrán presentar solicitudes tendientes a que CONATEL se abstenga de aplicar o establecer una regulación tarifaria o que suprima el régimen de regulación tarifaria vigente; siempre que se suministre toda la información pertinente y se logre verificar que existen plenas condiciones de competencia efectiva y que por lo tanto, la regulación ya no resulta necesaria debido a que la competencia entre los Operadores y/o Proveedores como agentes que operan en un Mercado de Referencia o geográfico, que no se encuentra altamente concentrado y cuentan con una oferta respectiva, que asegura Tarifas sostenibles y asequiblemente razonables en beneficio del excedente de los Usuarios y Suscriptores.

Artículo 44. Supervisión del Cumplimiento del Ordenamiento Regulatorio Vigente.

CONATEL supervisará el cumplimiento de la normativa legal y contractual vigente en la aplicación de Tarifas establecidas, Planes Tarifarios y Tarifas promocionales en las distintas modalidades de pago y de ser necesario actualizará las normas para garantizar el cumplimiento del marco regulatorio en un ambiente de libre y leal competencia.

De conformidad con lo señalado en el párrafo precedente, CONATEL podrá efectuar observaciones, disponer medidas correctivas, y de ser el caso, imponer las sanciones que correspondan, dentro del marco de lo establecido en el ordenamiento regulatorio vigente para asegurar el cumplimiento de la normatividad, finalidad, objetivos o principios que rigen la prestación y uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

TÍTULO II**DISPOSICIONES GENERALES DE ACCESO EN EL MERCADO MAYORISTA****CAPÍTULO ÚNICO****CARGOS DE ACCESO PARA EL SERVICIO DE INTERCONEXIÓN****Artículo 45. Interconexión de Redes.**

En el Mercado Mayorista, que corresponde en lo relacionado a los Cargos de Acceso aplicados a los Servicios de Interconexión, y a los costos relacionados, términos y condiciones bajo los cuales se interconectan las Redes Públicas de Telecomunicaciones que están determinados conforme al **Reglamento de Interconexión**, se iniciará el proceso por parte de los Operadores y/o Proveedores de las redes sujetas a interconexión, a través de negociaciones de buena fe en la Etapa de Libre Negociación dispuesta en el Reglamento de Interconexión.

En el aspecto, que los Operadores y/o Proveedores no alcancen un acuerdo, podrán solicitar o se establecerá la etapa de intervención regulatoria por parte CONATEL; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los Artículos

51, 53 y 54 del Capítulo V, del Reglamento de Interconexión; por lo cual, mediante Resolución fundada, establecerá los cargos de acceso, plazos de vigencia y demás condiciones de reajuste para las partes interconectantes.

Cuando CONATEL considere que las obligaciones impuestas en los mercados mayoristas a los Operadores declarados con Peso Significativo en el Mercado, no permiten alcanzar los objetivos de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, le impondrá obligaciones apropiadas respecto a la provisión de los Servicios mayoristas y/o minoristas, las cuales deberán ser proporcionadas y justificadas sobre los objetivos citados y basarse en la naturaleza del problema identificado.

Las medidas a imponer deberán tener como finalidad que dichos Operadores:

- a) No apliquen precios excesivos.
- b) No impidan la entrada de otros Operadores en el mercado.
- c) No falseen la competencia mediante el establecimiento de precios abusivos.
- d) No favorezcan de manera excesiva a Usuarios finales específicos.
- e) No agrupen sus Servicios de manera injustificada.

Artículo 46. Determinación del Cargo de Acceso.

Si los Operadores de Redes Públicas de Telecomunicaciones no se ponen de acuerdo sobre las Tarifas mayoristas, para los servicios de Interconexión, CONATEL establecerá los Cargos de Acceso, de acuerdo con lo siguiente:

1. La regulación dispuesta en el Reglamento de Interconexión, sus reformas y demás normativas y ordenanzas complementarias que se emitan para tales efectos; debiendo prestar observancia, implementar y cumplirse con los compromisos adquiridos mediante los Tratados Internacionales de los cuales Honduras es signatario.
2. Para el caso de las redes del Servicio de Telefonía Fija, el Cargo de Acceso Local, el Cargo de Acceso Interurbano

y el Cargo de Acceso Nacional se establecerán conforme al Modelo de Costos basado en Empresa Eficiente Fija o metodologías de comparación.

3. Para las redes del Servicio de Telefonía Móvil el Cargo de Acceso Nacional y el Cargo por Acceso Internacional se determinarán conforme al Modelo de Costos basado en Empresa Eficiente Móvil o mediante metodologías de comparación.
4. Los Cargos de Acceso estarán basados en Costos Marginales a largo plazo para cada Servicio en particular.
5. Si CONATEL, para los fines de determinar y establecer los Cargos de Acceso aplicables a la interconexión, en el caso de no contar o disponer con la suficiente información, necesaria para realizar el análisis correspondiente, conforme a los Modelos de Costos respectivos en función del Costo Marginal a Largo Plazo, podrá fijarlos tomando en cuenta los establecidos para Servicios similares en otros países con marcos regulatorios similares ajustados a la realidad nacional.
6. CONATEL está facultada para fijar a las Partes, mediante Resolución debidamente sustentada, valores para los Cargos de Acceso, así como sus plazos de vigencia y fórmulas de reajuste, de conformidad con lo establecido en el Reglamento General, el Reglamento de Interconexión y el presente Reglamento.

TÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO ÚNICO

INFRACCIONES, VIGENCIA Y DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 47. **Infracciones.**

El incumplimiento del presente Reglamento constituye infracción muy grave, en base al Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones que expresa

en el Artículo 248, segundo párrafo literal C): "...Además de las infracciones señaladas anteriormente, se considerará igualmente como infracciones muy graves, las siguientes: Incumplir con las regulaciones tarifarias dispuestas por CONATEL."

Lo anterior sin perjuicio de otro tipo de infracciones muy graves o graves, en que puedan incurrir por acción u omisión los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, relacionadas a los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios, competencia en los servicios, obligación de suministro de información a CONATEL, calidad del servicio, etc., en base a: Artículo 41, literal b) de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, y del Artículo 248, párrafo primero, literal b) y del párrafo segundo, literales d), i), y j), del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones. Artículo 42, literales a), c), e), g), y h), de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, y Artículo 249, literales a), c), f), h), i), j) y del párrafo segundo literales a), b) y d), del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

Artículo 48. **Sanciones Administrativas.**

De acuerdo al Artículo 246 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones: Las sanciones previstas en la Ley Marco y en su Reglamento General se impondrán cuando resulte acreditada la responsabilidad del infractor, escuchándolo previamente y respetando su derecho a presentar pruebas, formular alegaciones o interponer los recursos que estime pertinentes.

Artículo 49. **Anexos del Presente Reglamento.**

Los Anexos del presente Reglamento son parte integrante del mismo.

Artículo 50. **Disposición Transitoria.**

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deberán adecuar sus procedimientos y disposiciones internas, para cumplir con lo dispuesto en el presente Reglamento, dentro de un plazo máximo de seis (6) meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

SEGUNDO: A partir de la fecha de la entrada en vigencia de la presente Resolución, dejar sin valor ni efecto la Resolución NR028/99 y sus reformas, la Resolución NR034/14, de fecha 24 de noviembre de 2014, publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha, 28 de noviembre de 2014; Resolución NR016/10, de fecha 09 de diciembre de 2010 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha, 22 de enero de 2011; así como para, reafirmar la derogación realizada tanto de la Resolución AS542/02-A, como de la Resolución NR004/02, de fecha 24 de enero de 2002 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 04 de febrero de 2002; dejándose, sin

valor ni efecto todas aquellas disposiciones que se opongan, y en el caso particular de las demás disposiciones establecidas por CONATEL, que hacen referencia a estos instrumentos regulatorios derogados o que se opongan a lo establecido en el presente Reglamento Específico, se deberán adecuar a las disposiciones establecidas en la presente Resolución, conforme al plazo otorgado en el Artículo 50, del presente Reglamento Específico.

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

ANEXO I

PARAMETROS TÉCNICOS APLICABLES PARA EL AVALÚO DE LOS EQUIPOS CUANDO NO EXISTAN REFERENCIAS ESPECÍFICAS EN LOS CONTRATOS

FUNCIONES	EQUIPOS	VIDA ÚTIL	SOBREDIMENSIONAMIENTO
		(En años)	TOTAL (5)
CONMUTACIÓN	Líneas analógicas	15-20	10% - 15%
	Líneas digitales	12-15	10% - 15%
	Procesadores digitales	10-15	20% - 40%
	Multiplexores analógicos	8-12	30% - 40%
	Multiplexores digitales	8-12	30% - 40%
	Concentradores analógicos	12-15	10% - 15%
	Concentradores digitales	12-15	10% - 15%
	Sistema de supervisión y antifraude	12-15	5% - 10%
	Energía y climatización	5-8	20%
TRANSMISIÓN	Torres de transmisión	15	5% - 10%
	Antenas de radio	10-12	5% - 10%
	Repetidores analógicos	12-15	5% - 10%
	Repetidores digitales	10-15	5% - 10%
	Multiplexores analógicos	12-15	5% - 10%
	Multiplexores digitales	10-15	5% - 10%
	Sistema de supervisión	10-15	5% - 10%
	Energía y climatización	5-8	20%
	Zanjeado y cámaras	20	20%
	Ductos	15-20	20%
	Cableado	15-18	20%
	Cableado de fibra óptica	12-15	30%
PLANTA EXTERNA	Zanjeado y cámaras	20	20%
	Ductos	15-20	20%
	Cableado	15-18	20%

FUNCIONES	EQUIPOS	VIDA ÚTIL	SOBREDIMENSIONAMIENTO
		(En años)	TOTAL (5)
	Cableado de fibra óptica	12-15	20%
ESTACIONES TERRENOS Y CABLES SUBMARINOS	Terrenos	No se deprecian (1)	No aplica
	Edificios	20-30	20%
	Caminos de Acceso	20-25	0%
	Antena terrena	10-15	Saturación a 80%
	Cables submarinos	20-25	de la capacidad (2)
	Energía, climatización	8-10	20%
TERRENOS CAMINOS Y EDIFICIOS (EXCEPTUANDO PARA LAS ESTACIONES TERRENAS)	Terrenos	No se deprecian (1)	No se aplica
	Edificios	20-30	20%
	Caminos de acceso	20-30	0% (1)
ACTIVOS MOBILIARIOS	Vehículos	5	1 por 5 empleados
	Mobiliario	5	Función del número de empleados (4)
	Informática centralizada	3-5	Saturación a 80% de la capacidad
	Microinformática	3-5	Función del número de empleados (4)
TELEFONÍA PÚBLICA	Edificios de locutorios	20-30	20%
	Terrenos	no se deprecian (1)	no aplica
	Cabinas	5	no aplica
	Teléfonos en el exterior de un edificio	5	no aplica
	Teléfono en el interior de un edificio	5	no aplica

- (1) Los terrenos no se deprecian. Para los efectos de cálculo de costos se calculará un alquiler teórico en base al valor del mercado.
- (2) Una vez saturada la capacidad, el incremento de capacidad puede suponer una nueva instalación.
- (3) No hay saturación de los caminos de acceso al tratarse de vías de servicio con paso vehicular restringido.
- (4) Las razones son muy variables en función de las categorías de personal, y los montos involucrados son de pequeña magnitud.
- (5) Indicador estadístico a nivel del conjunto de la red para cada categoría de equipo que define la proporción de capacidad ociosa que es aceptada

para adicionar un nuevo grupo de conexión o equipo.

LIC. LORENZO SAUCEDA CALIX
COMISIONADO PRESIDENTE
CONATEL

ABG. EPRIL HERNANDEZ PALMER
SECRETARIA GENERAL
CONATEL

6 D. 2022.