

**COMISIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES
CONATEL**

Resolución NR004/22

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 CONATEL como Ente Regulador de las Telecomunicaciones en el país, y de acuerdo al Decreto 325-2013, de fecha 15 de enero de 2014, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 7 de marzo del 2014, en su Artículo 14, numerales 12, 14 y 15, de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, también establece como facultades y atribuciones de CONATEL: “12. Emitir las regulaciones y normas de índole técnica necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICS de conformidad con esta Ley”; “14 Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Usuarios a fin de garantizarles el acceso a la mayor cantidad de prestaciones de servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones de las TICS, con la mejor calidad posible y con tarifas asequibles; en un mercado en donde prime la libre, leal y sana competencia”; y “15 Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Operadores y Proveedores de Servicios a fin de brindarles seguridad jurídica y predictibilidad en la regulación sectorial, a fin de que se desenvuelvan en un mercado de libre y leal competencia”.

CONSIDERANDO:

La Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones en su Artículo 7 y en su Reglamento General de esa misma Ley

en su Artículo 33, definen los Servicios de Valor Agregado; asimismo, en el Artículo 25 de la Ley Marco se determina que el Título Habilitante que corresponde para los Servicios de Valor Agregado es un Registro. Por otra parte, en el citado Reglamento General, en su Artículo 34, literal e), clasifica el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas dentro de los Servicios de Valor Agregado, definiéndolo como: “*el servicio que brinda el acceso y conexión a redes informáticas y bases de datos mediante protocolos determinados para el uso de las redes de Internet, entre el equipo terminal de usuario y la interface de red del operador de este servicio. Las señales que pueden transmitirse a través del Internet, son de tipo multimedia*”. Adicionalmente, en los Artículos 36, 37, 39, 49.B, 88, 90 literal c), 154, 156, 157, 160 al 163, 180 y 193 del referido Reglamento General de la Ley Marco se desarrolla para los Servicios de Valor Agregado, en lo concerniente a las disposiciones generales, los requisitos para el trámite, pagos por Derecho y Tarifa por Servicios de Supervisión, entre otros.

CONSIDERANDO:

Que en aplicación al Artículo 35 del Reglamento General, que faculta a CONATEL para desarrollar la normativa relativa al funcionamiento específico del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas; se emitieron las Resoluciones Normativas NR016/99 de fecha 24 de junio de 1999 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 3 de julio de 1999 y la NR028/00 de fecha 6 de septiembre de 2000 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 17 de octubre de 2000, que establecieron las condiciones de operación, prestación y prohibiciones del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas; que fueron derogadas por la Resolución NR004/11 de fecha 3 de marzo de 2011 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 20 de mayo de 2011. Mediante la Resolución Normativa NR019/2014, de fecha 25 de agosto del año 2014, publicada en Diario Oficial La Gaceta en fecha 02 de septiembre del año 2014, Resuelve PRIMERO: “Modificar el Capítulo X Programa de Cooperación Social, “Internet de Todos – Conexión Al Mundo” en los Artículos 39, 40 y 41; lo anterior contenido

en el Reglamento del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas que fuese aprobado mediante Resolución NR004/11; las cuales después de haber pasado varios años de existencia y teniendo en cuenta la convergencia, evolución tecnológica y prestación del Servicio, esta debe ser revisada y actualizada modificando y ampliando las disposiciones regulatorias para adaptarse a las nuevas necesidades y cambios tecnológicos.

CONSIDERANDO:

Que en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, contenido en el Acuerdo No. 141/2002, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 26 de diciembre del 2002, se contempla en su Artículo 6, se establecen los Principio Rectores, a saber: a) *Principio de Provisión de Acceso.- b) Principio de Libre Competencia.- c) Principio de Servicio con Equidad.- d) Principio de Prevalencia de los Servicios Públicos.- e) Principio de Neutralidad.- f) Principio de Prevalencia del Usuario.- g) In Dubio Pro Usuario.- h) Principio de Red Integral e Integrada de Servicios.- i) Principio de No Discriminación.- j) Principio de Transparencia.- k) Principio de Continuidad en la Prestación del Servicio;* los cuales son aplicables a todos los actos de otorgamientos de Concesiones, Permisos, Licencias, Registros, atribución y asignación de frecuencias y, en general, a todas aquellas situaciones en las que CONATEL tenga que decidir, tal como es el caso del presente Reglamento.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Ley Marco del sector de Telecomunicaciones, en su el Artículo 183 establece que: *“CONATEL está facultada a incorporar en los títulos habilitantes la Contribución en Especie. En los respectivos títulos habilitantes, o en las normativas que se emitan al respecto, se podrán establecer las obligaciones específicas para que los operadores atiendan con los servicios que prestan a áreas subatendidas de Honduras”.*

CONSIDERANDO:

Que en virtud de lo establecido en la Ley Marco del Sector de las Telecomunicaciones, en su artículo 14 numeral 14, el cual literalmente dispone: *“Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Usuarios a fin de garantizarles el acceso a la mayor cantidad de prestaciones de servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones de las TICs, con la mejor calidad posible y con tarifas asequibles; en un mercado en donde prime la libre, leal y sana competencia.”;* CONATEL, posee la facultad de emitir el presente Reglamento. Asimismo, conforme a lo establecido en el artículo 2 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de las Telecomunicaciones la Contribución en Especie se define como: *“La obligación de un operador de un servicio público de telecomunicaciones de suministrar servicios de telecomunicaciones en áreas subatendidas de Honduras rurales y urbano marginales, basándose en regulaciones emitidas por CONATEL para la prestación del servicio universal.”.* por lo que CONATEL, posee la facultad de establecer los alcances de la Contribución en Especie e incluso para áreas subatendidas para lugares en donde no exista cobertura.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL, conforme al principio de transparencia dispuesto en la Resolución NR002/06 de fecha 15 de marzo de 2006 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha 23 de marzo de 2006, sometió el anteproyecto de la presente Normativa al proceso de Consulta Pública en la página WEB de CONATEL, en el período comprendido del 27 de octubre al 09 de noviembre del año 2022; por cuanto cumplida dicha obligación, la presente Resolución fue adecuada de acuerdo a las aportaciones resultantes de la misma consideradas apropiadas al marco regulatorio.

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, 7, 13, 14, 20 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 2, 6, 75, 78 y demás aplicables de su Reglamento General; 1, 31, 32, 33, y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la presente Resolución Normativa como resultado de la revisión practicada y actualización del marco regulatorio de las condiciones de operación, prestación, comercialización y contribución del Servicio Valor Agregado de Internet o Acceso a Redes Informáticas, conforme a estos términos el presente Reglamento Especifico se leerá de la siguiente manera:

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INTERNET O ACCESO A REDES INFORMÁTICAS

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Objeto

Mediante el presente Reglamento se señala al Servicio Público de Internet o Acceso a Redes Informáticas, como prioritario y de interés nacional, por ser esencial en las actividades de la vida diaria promoviendo la conectividad de toda la población; en consecuencia se establecen los derechos y obligaciones de los usuarios y/o suscriptores, las condiciones regulatorias de operación del servicio, con el propósito de garantizar que su operación y prestación sea eficiente, de manera continua y sin interrupciones.

Artículo 2: Alcance

Como instrumento y herramienta regulatoria, establecer las condiciones de operación, prestación, comercialización, contribución al Servicio Universal, así como los escenarios aplicables para las diferentes formas para acceder al Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, ya sea con una conexión desde una ubicación fija, mediante una

conexión dedicada o compartida, por medios alámbricos o inalámbricos, o bien, a través de redes móviles.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 3: Para los efectos de este marco normativo, los términos siguientes tendrán las definiciones que a continuación se establece:

Acceso Permanente: Conexión dedicada o compartida entre el equipo terminal del Usuario/Suscriptor y el acceso por medio de interfases de la red o sistemas del operador, efectuada a través de un canal de comunicación, compartido o no compartido.

Área de cobertura: Delimitación geográfica correspondiente a un departamento, localidad/municipio, barrio, calle u otra área o región, es decir las áreas de servicio autorizadas en el Título Habilitante, en donde un determinado operador ofrece las condiciones mínimas de calidad y disponibilidad necesarias para el establecimiento y continuidad del servicio.

Avería: Paralización, degradación, limitación o detención en la prestación, continúa de un Servicio Público de Telecomunicaciones, afectando de manera parcial o total la disponibilidad o condiciones normales del servicio, imposibilitando que sea utilizado por parte de los Usuarios y/o Suscriptores de acuerdo a las condiciones estipuladas en el marco regulatorio, Título Habilitante y el Contrato de Prestación de Servicios.

Banda Ancha: Se define como la capacidad en ancho de banda y velocidad de transmisión suficiente para permitir, de manera combinada y/o convergente, la provisión de voz, datos, vídeo y aplicaciones de contenido con alto grado de interactividad, mediante redes de servicios móviles o fijos, alámbrico o inalámbrico.

Calidad de Servicio o: Quality of Service (QoS por sus siglas en inglés): La totalidad de las características de un

servicio de telecomunicaciones que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario de un servicio. (UIT-T E.800(09/2008))

Caso Fortuito: Todo hecho que por lo general produce daño, acontece de forma imprevisible y que además no es culposo. El caso fortuito constituye un eximente de responsabilidad e imposibilita el cumplimiento de sus obligaciones del operador, siempre que este haya tomado las previsiones necesarias y haya realizado un esfuerzo razonable para evitarlo.

Canal Compartido: Canal de comunicación en el que se divide el ancho de banda disponible para el número de usuarios que lo ocupan simultáneamente.

Canal No Compartido: Canal de comunicación en el que el ancho de banda disponible se asigna a un Usuario único.

Comercializador Tipo Revendedor” o “Revendedor”: Son aquellas personas naturales o jurídicas debidamente autorizadas por CONATEL, para que adquieran de un Proveedor de Servicios capacidad de tráfico o de transporte de señales de los Servicios Finales Básicos (incluyendo sus Servicios Suplementarios y Especiales) y del Servicio Portador, a precios al por mayor para luego revenderla al público en general a precios al por menor, todo esto sujeto al marco tarifario aplicable al Servicio de Telecomunicaciones comercializado. La prestación del servicio objeto de reventa se realiza utilizando la Red Pública de Telecomunicaciones ya existente, por lo que los Revendedores, como tales, no aportan infraestructura a la Red Pública de Telecomunicaciones. En todo caso, dichas personas deberán estar legalmente constituidas para ejecutar actos de comercio en el país.

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.

Dirección IP Pública: Código numérico asignado a un dispositivo determinado dentro de la red Internet, ya sea conforme al protocolo de Internet Versión IP (IPv4) o Versión 6 (IPv6).

Disponibilidad: Se define como el porcentaje de tiempo disponible (con respecto al tiempo total) en un período de observación genérico. Referencia: Recomendación UIT-T G.827 (09/2003)

Dominio o Nombre de Dominio: Es el nombre que identifica un sitio web y tiene que ser único en Internet. Un solo servidor web puede servir múltiples páginas web de múltiples dominios, pero un dominio sólo puede apuntar o direccionar a un servidor.

Equipo de Medición: Analizador o Instrumento automatizado capaz de llevar a cabo protocolos o pruebas de campo para la Medición de los Parámetros de calidad previstos en el presente Reglamento.

Facturación: Es la etapa de la Medición del Consumo mediante el cual se generan las facturas correspondientes a los consumos de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones contratados y que son necesarios para efectuar el cobro a los Usuarios y/o Suscriptores.

Falla (telecomunicaciones): Cualquier evento que genere interrupción o degradación de un servicio, el cual (i) ha sido debidamente notificado por el Usuario al Operador del servicio, (ii) es atribuible a los Operadores involucrados en la prestación del servicio, sea de forma directa o a través de Contratos de acceso e interconexión y (iii) no es causada por los equipos del usuario.

Fuerza Mayor: Todo suceso o hecho de la naturaleza que resulta imprevisible, incontenible e inevitable y ajeno al sujeto en cuestión, de tal manera que imposibilita absolutamente el cumplimiento de una obligación o extingue la relación jurídica.

Hipermedia: Término que hace referencia al conjunto unificado de componer contenidos que tengan texto, audio, vídeo, gráfico, mapas, etc. y que poseen interactividad con los Usuarios. Ejemplos de hipermedia pueden ser la WWW (del inglés World Wide Web), las presentaciones en Flash, etc.

Interrupción: Cualquier condición que impida la accesibilidad a un servicio de telecomunicaciones, que afecte parcial o totalmente su continuidad o eficiencia o que degrade su calidad por debajo de las condiciones normales de funcionamiento.

IXP-HN: Punto de Intercambio de Tráfico de Internet (IXP, del inglés Internet Exchange Point) ubicado en Honduras.

Mantenimiento: Conjunto de acciones técnicas operativas, preventivas y correctivas necesarias para poner en funcionamiento un servicio y mantenerlo dentro de sus valores prescritos de operación para su provisión. Referencia: Recomendación UIT-T M-60.

Multimedia: Compartir, en una misma aplicación, una imagen en movimiento o fija (fotografías), con sonido, y texto escrito. Tanto las enciclopedias en CD-ROM como las utilidades de la red son multimedia, ya que permiten obtener información en todos estos formatos: texto escrito, sonidos, fotografías e imágenes en movimiento.

Red de Internet: Red mundial de acceso público constituida por un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP (Protocolo de Control de Transporte / Protocolo de Internet), tanto para su enrutamiento como para el control de los flujos de datos y aseguramiento de recepción de información, cuyo

acceso se efectúa a través de diferentes tecnologías y medios, tanto alámbricos como inalámbricos.

Relación de Compartición: Define el número de Usuarios asignados a un determinado canal compartido, en este caso el ancho de banda de un canal se comparte entre todos los Usuarios que en un determinado momento demandan información de manera simultánea. La Relación de Compartición puede ser variable y depende de las capacidades técnicas de la red, los niveles de Servicio de Internet a ofrecer, las tarifas/precios, posicionamiento que el operador espera alcanzar en el mercado y el acuerdo bajo contrato establecido con el suscriptor para Post-pago o las condiciones de prestación determinadas para Pre-pago.

Suscriptor: Persona natural o jurídica que ha suscrito un contrato, con un operador de servicios públicos de telecomunicaciones, para recibir algún servicio de telecomunicaciones (Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones).

Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs): Las Tecnologías de la Información y la Comunicación es el resultado de una convergencia tecnológica, entre las telecomunicaciones, las ciencias de la computación, la microelectrónica, el internet de las cosas (IoT) y la administración, gestión y manejo de información. Se consideran como sus componentes el hardware, el software, las telecomunicaciones, los servicios y sus aplicaciones.

Terminal (Equipo terminal): Es todo equipo que, conectado a una red de telecomunicaciones, proporciona acceso a uno o más servicios específicos

Tiempo Real: Procesamiento sincrónico de tráfico con tiempos de acceso mínimos del orden de microsegundos o menor a este tiempo de acceso, a cursarse sin retraso, aun cuando la carga de la red sea elevada, que permite la inclusión de aplicaciones de interacción inmediata y dinámicas en la que tanto el emisor como el(los) receptor(es) coincide(n) en tiempo, aunque estén físicamente separados.

UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones): Organismo especializado de telecomunicaciones de la Organización de las Naciones Unidas, encargado de emitir recomendaciones en las telecomunicaciones y para que sean consideradas y adoptadas en el ámbito internacional por las distintas administraciones y empresas operadoras.

Usuario: Persona natural o jurídica que usa normalmente algún servicio de telecomunicaciones, pero que no necesariamente tiene suscrito un contrato por la prestación de ese servicio (Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones).

Velocidad de Transmisión o de Transferencia: es una medida de la cantidad de información que la red es capaz de absorber por unidad de tiempo. Así, cuanto mayor sea esta velocidad de transmisión, tanto mayor será la anchura de la red. La unidad básica de medida en sistemas digitales es bits por segundo (bps) o múltiplos de bits por segundo, Kbps, Mbps, Gbps, Tbps.

Los términos no incluidos o definidos en este Artículo, y que se utilizan en el presente Reglamento, tendrán el significado adoptado por la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás normativas del marco regulatorio vigente hondureño y por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

CAPÍTULO III

OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET O ACCESO A REDES INFORMÁTICAS

Artículo 4: La operación y prestación del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, utiliza Protocolos de Internet (IP) entre el terminal de Usuario/Suscriptor y la interfaz de red del Operador de este servicio u otro protocolo informático determinado que permita acceso para el uso de las redes IP, como TCP, WiFi, PAN, LAN, WAN, MAN y GAN-IONOS

Artículo 5: La naturaleza de las señales que se gestionan el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas corresponden a las aplicaciones de voz, texto, datos, video, contenidos multimedia e hipermedia, a las cuales los Usuarios del Servicio pueden acceder desde su Equipo Terminal según las capacidades de la red de acceso y las propiedades tecnológicas de procesamiento del equipo terminal y equipo periférico asociado a este, como parlantes, cámaras, proyectores, pantallas de proyección, impresoras, etc.

Artículo 6: Según el medio y la tecnología de acceso utilizado en la red de servicios fijos para llegar a la última milla y al equipo Terminal del Usuario, el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas se puede prestar el Acceso Permanente, bajo las siguientes modalidades:

- a) Conexión Dedicada:
 - i No compartida o sea para un único usuario,
 - ii En forma simétrica (velocidades iguales en el acceso de bajada y de subida)
- b) La conexión no dedicada o compartida:
 - i Varios usuarios
 - ii En forma asimétrica

El Acceso permanente posibilita prestar Internet en Banda Ancha cuando cumple con las velocidades especificadas para Banda Ancha, en el acceso de bajada (del operador al usuario, downstream) y en el acceso de subida (del usuario al operador, upstream).

La conexión por banda ancha se puede acceder por tecnologías de acceso como xDSL, cablemódem, fibra óptica, satelital, Híbrido Fibra Coaxial (HFC), Sistemas WAS/RLAN, Telefonía Móvil, satelital, Comunicaciones utilizando la línea eléctrica (PLC), etc.

Artículo 7: El Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas permite diferentes modalidades de prestación como las clásicas World Wide Web, correo electrónico, creación de páginas WEB, alojamiento de páginas

WEB, almacenamiento en la nube; asimismo, acceso a redes sociales, redes de próxima generación NGN, redes neuronales e inteligencia artificial, el internet de las cosas, juegos interactivos y realidad virtual, acceso a servicios Over The Top (OTT), Apps y como aplicaciones avanzadas con alto grado de interactividad provistas bajo capacidades de gran ancho de banda y altas velocidades que permite aprovechar y acceder a todos los recursos de Internet al máximo tales como aplicaciones de contenidos multimedia e hipermedias, como las antes mencionadas que incluyen animaciones, video online, monitoreo, interacción y acceso virtual, realidad, 3D, videoconferencia, juegos en tiempo real, Servicios de la sociedad de la Información que incluyen comercio electrónico, e-administración, e-gobierno, e-salud, e-educación, entre otros.

Artículo 8: Los requisitos que deben cumplir los solicitantes para la obtención del Título Habilitante del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, además de los establecidos en el marco regulatorio vigente en materia de telecomunicaciones, como los establecidos en los Artículos 148 y 167, del Reglamento de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y la Ley del Procedimiento Administrativo, los cuales están indicados y disponibles en la página web de CONATEL.

Artículo 9: Los Operadores autorizados del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas tienen libertad de escoger quién les suministrará las direcciones IP Públicas a utilizar en el sistema de red, así como los Nombres de Dominios a manejar; no obstante, la información sobre el rango o bloque de Direcciones IP, así como los nombres de Dominio, deben ser informadas para el conocimiento de CONATEL y para el registro correspondiente, tal como se establece en el Capítulo V del presente reglamento.

Artículo 10: Con el objetivo de garantizar el buen funcionamiento y el uso eficiente de las infraestructuras necesarias para la operación del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, los operadores de este Servicio

se deben establecer y aceptar conexiones entre sí, mediante el Punto de Intercambio de Tráfico de Internet (Internet eXchange Points) para cursar el tráfico nacional de Internet. Una vez aprobado y notificado la Resolución Administrativa con la cual se otorga el Título Habilitante del Registro, tendrá un plazo de cuatro (4) meses para conectarse directa o indirectamente con el IXP-HN.

CAPITULO IV

PARÁMETROS OBJETIVOS DE CALIDAD DE SERVICIO

Artículo 11: El Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas mediante redes fijas para las actividades que propician el desarrollo económico en el país y para la población en general, este debe proveerse bajo Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio, con valores definidos para su efectividad y eficacia, garantizándose de esta forma su confiabilidad, funcionalidad y la prestación del Servicio para que satisfagan las expectativas esperadas por los Usuarios/Suscriptores de acuerdo a las condiciones y tarifas que fueran pactadas entre las partes y consignadas en el contrato del servicio suscrito.

Artículo 12: Los Operadores autorizados deberán garantizar durante la vigencia del Contrato de Servicio suscrito la calidad del servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, en las mismas condiciones en las que fue contratado por el Usuario/Suscriptor.

Artículo 13: Los Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio indicados en la siguiente tabla corresponde (excluyendo la indisponibilidad del servicio) a "Transmisión de flujo de Datos de Clase 5" que caracterizan al Internet en sus modalidades de aplicaciones clásicas, cuyas mediciones, registros y evaluación de la Calidad de Servicio en la prestación del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, serán realizadas con herramientas de software y hardware por parte de CONATEL, indistintamente de la topología de red de operación que se utilice para la prestación del servicio:

Tabla N° 1: Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio

Parámetro	Definición	Valor objetivo	Tipo de Infracción
Tiempo Promedio de Establecimiento de la Conexión	Corresponde al promedio de los tiempos de espera en que se incurre para hacer efectiva la conexión a Internet, calculado sobre un total de conexiones exitosas durante un periodo de tiempo determinado. El tiempo de medición es tomado a partir de que el dispositivo ya se encuentra encendido y en conexión al servicio de internet.	≤ 30 segundos (Para Servicios Fijos Alámbrico e Inalámbrico)	<u>Informativo</u>
Caudal (Throughput)	Tasa efectiva de datos transmitidos (que alcanza el destino), medida en bits o bytes. Corresponde al desempeño de la velocidad de transferencia respecto a la velocidad contratada que efectivamente se obtiene en un servicio y que depende de las condiciones de la red y la eficiencia de los protocolos de comunicaciones.	≥ 90% (Para Servicios Fijos Alámbrico e Inalámbrico)	<u>Sancionable</u>
Latencia	Tiempo de retardo en transporte de paquetes extremo a extremo. Se refiere al tiempo de ida y vuelta de un paquete de datos entre el usuario y el operador. Se refleja en la buena percepción sobre el servicio que tiene capacidad para brindar aplicaciones de alta interactividad.	≤ 100 ms (Para Servicios Fijos Alámbrico e Inalámbrico)	<u>Sancionable</u>
Jitter	Se refiere a la variación de la latencia. Se refleja en la buena percepción sobre el servicio que tiene capacidad para brindar aplicaciones en tiempo real.	No aplica	
Pérdida de paquetes	Referida a la cantidad de paquetes que se pierden respecto del total que se envían, al ser descartados por enrutadores del operador. Se refleja en la buena percepción sobre el servicio que tiene capacidad para brindar aplicaciones en tiempo real en niveles de servicios como juegos, videos, voz. Este punto de medición debe de ser entre el dispositivo del usuario y punto central de red nacional.	≤ 2.5% (Para Servicios Fijos Alámbrico e Inalámbrico)	<u>Informativo</u>
Indisponibilidad del servicio operado mediante infraestructuras con redes propias	Periodo de tiempo en que el servicio no es suministrado por el operador. Se excluye de este periodo de tiempo las interrupciones del servicio por razón de casos fortuitos y de fuerza mayor.	La indisponibilidad permisible en un año es para: <ul style="list-style-type: none"> Las redes inalámbricas 0.4% = 1 día, 27 min, 36 seg. Las Redes alámbricas, 0.3% = 1 día, 5 min, 42 seg. 	<u>Sancionable</u>

CAPÍTULO V INFORMES Y REPORTES

Artículo 14: Entre los reportes a remitir, se encuentra el reporte relacionado a la información sobre el rango o bloque de direcciones IP, así como los nombres de dominios, en vista que deben de ser del conocimiento de CONATEL y para efectuar el registro correspondiente en el plazo de un (1) mes de la notificación de la Resolución aprobatoria que otorga el título habilitante correspondiente, detallando las que se utilizan para la operación propia de los nodos, sistema o plataforma operativa del Servicio; así como las que se asignan a sus Suscriptores y Usuarios, y además como las que subarrendamiento a terceras partes y que las utilizaran en sus redes, identificando debidamente a estos últimos con sus respectivas IP. Asimismo, los protocolos de Internet IP deben identificar a cada ordenador o terminal informático que se encuentre conectado y activado en cada red mediante su correspondiente dirección de Internet (IP Address).

Artículo 15: Conforme a las disposiciones establecidas en el Resuelve Tercero, numeral ítem 2, subnumeral iv, de la Resolución NR015/16, de fecha 15 de diciembre de 2016 y publicada el 3 de febrero de 2017 y lo determinado en el Resuelve Décimo, párrafo tercero, la Resolución NR010/15, de fecha 21 de septiembre de 2015 y publicado el 30 de septiembre de 2015, relativo a que los Operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas se encuentran obligados a presentar ante CONATEL los Informes Regulatorios Periódicos que deberán entregar a través de los sistemas electrónicos que establezca CONATEL, mediante su sitio WEB.

Artículo 16: Adicionalmente, al informe trimestral a presentar ante CONATEL, los operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas deberán reportar dentro del Informe Semestralmente, dentro de los primeros treinta (30) días calendario de los meses de enero y julio, la información sobre el rango o bloque de direcciones IP,

en consonancia y detalles indicados anteriormente en el Artículo 14 del presente Reglamento.

Artículo 17: Los Operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas deben conservar la información fuente que se utiliza para la medición de los Parámetros de Calidad de Servicio, así como la que sirve para determinar los Indicadores de Calidad; lo anterior, por un plazo de tiempo mínimo de dos (2) años. Asimismo, por el mismo plazo de tiempo deben conservar las direcciones IP utilizadas por los Usuarios/Suscriptores del servicio, a efecto que sirva de evidencias para futura investigación judicial o de las autoridades correspondientes sobre actividades de índole ilícitas según corresponda y se estime necesario o relevante suministrar dicha información al poder judicial.

CAPÍTULO VI OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES

Artículo 18: Los Operadores autorizados para brindar el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas suministrarán el Servicio a toda persona natural o jurídica que lo solicite en base a los principios rectores del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; en este sentido están obligados a prestar observancia de los mismos y a proceder responsablemente, particularmente en la forma que se indica en los siguientes artículos de este Capítulo. El operador deberá de notificar a CONATEL el inicio efectivo de operaciones del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas dentro de un plazo que no excederá de un (1) año.

Artículo 19: Los Operadores autorizados del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, mantendrán información actualizada, suficiente y clara, respecto a la forma de contratación, modalidades del acceso y pago del Servicio, velocidades o capacidades, tarifas y promociones de los paquetes de Internet y de forma actualizada en su página WEB, así como en las oficinas o centros de atención

al público, facilitando la debida información a los Usuarios/ Suscriptores y público en general, de manera amplia, veraz, precisa, completa y fidedigna sobre todos los aspectos relacionados con el servicio de Internet que brinda, con todas sus modalidades para formalizar contratos, realizar reclamos y otros canales de atención y a elementos, de manera que la información suministrada permita garantizar el acceso, uso adecuado y el máximo disfrute del o los servicios, transparentando, según sea el caso, las características y condiciones en torno a velocidad de transmisión, calidad, capacidad disponible, tarifas aplicables, modalidades del servicio, garantías del servicio, cobertura, entre otras, que se ofrecen y que también se consignan en los contratos de adhesión o prestación de servicios con los Suscriptores en la modalidad de postpago; además de cumplir con la regulación vigente en el Reglamento de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC y el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 20: Promocionar y publicitar en su página Web y/o en diarios de circulación nacional, en forma veraz y correcta, el servicio prestado; debiendo informar como mínimo, previo a la contratación del servicio, las siguientes condiciones o datos:

- a) El plazo de tiempo para la activación del servicio;
- b) La disponibilidad, zonas de cobertura reales del servicio y sus restricciones tecnológicas relativo a la cobertura del servicio;
- c) Las condiciones de prestación del servicio según sea, consumo por demanda mediante prepago o postpago, consumo por suscripción y consumo por planes ilimitados; en este último debe especificar la práctica de política de uso justo que maneja;
- d) Las tarifas/precios acordes a los diferentes tipos de velocidad de transmisión, capacidad de volumen de datos, ancho de banda y formas de consumo del servicio; y,
- e) El ancho de banda y la velocidad de transmisión para

proveer en los sentidos de bajada (operador hacia usuario) y subida (usuario hacia el operador).

- f) Números telefónicos, horarios y ubicación de las oficinas o centros de atención al público;

además de cumplir con la regulación vigente en el Reglamento de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC y el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 21: Disponer de herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de actividades ilícitas y el uso no autorizado, que puedan cometerse por sus propios Suscriptores/Usuarios o de otros operadores, o de otras partes que puedan cometer ilícito o perjudicar la prestación del servicio, mediante las cuales puedan dañar o abusar en el uso de los recursos de red internos o externos del servicio, así como, interferir, perturbar, interrumpir o afectar la calidad del mismo, en perjuicio, tanto del Operador que le provee el Servicio, así como perjudicar a otros Suscriptores/ Usuarios y/o Operadores de Servicios Públicos o Privados de telecomunicaciones o a terceras partes. Si aún disponiendo de dichas herramientas, los Suscriptores/Usuarios incurren o continúan en tales actividades, los Operadores tendrán la facultad de suspender el servicio y la facturación de este quedará en suspenso hasta que se resuelva el caso; asimismo están obligados a ponerlo en conocimiento, por escrito, ante las autoridades correspondientes y a prestar a estas últimas toda la colaboración necesaria durante la etapa investigativa.

Artículo 22: En aplicación al Artículo 96 del Reglamento General el Operador del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas que presta dicho servicio con infraestructura de redes propias, (o sea que no se soporta sobre la infraestructura de ningún otro servicio) tiene la obligación de informar a CONATEL sobre cualquier interrupción del servicio que estuviera planificado, debiendo solicitar autorización previa y por escrito a CONATEL; que dispondrá lo conveniente, entre otros la publicación a cargo del Operador, para que

los Usuarios/Suscriptores tomen conocimiento con la debida anticipación. Cuando la interrupción del servicio no pudiere ser previsible o prevenible, por razón de casos de fuerza mayor, el Operador del servicio tiene la obligación de reanudarlo en el tiempo establecido de la siguiente manera: Cuando la interrupción fuere por razón de caso fortuito, la reanudación del Servicio deberá ser dentro de un plazo máximo de veinticuatro (24) horas en las zonas urbanas y setenta y dos horas (72) horas en las zonas rurales, contadas a partir del minuto siguiente de la ocurrencia. En ambos casos, con la obligación de informar por escrito a CONATEL las causas detalladas de tal interrupción. En los demás casos, la indisponibilidad del servicio estará sujeta a lo dispuesto en el Artículo 13 que antecede, respecto del último Parámetro Objetivo.

Artículo 23: Los reportes por escrito que generen los Operadores sobre las interrupciones del servicio en casos de fuerza mayor, caso fortuito, que ocurran en las redes y sistemas de telecomunicaciones que sean masivas o afecten la continuidad en la prestación de los servicios de por lo menos veinticinco por ciento (25%) de la base de suscriptores, deberán remitirse por parte del Operador al área competente de CONATEL, indicando al menos la siguiente información:

- a) Descripción general del evento.
- b) Detalle de los Servicios y segmentos de red, sistemas, Localidades o lugares afectados.
- c) Plazo de reparación y, en caso de estar pendiente, indicar el plazo estimado para la restauración de los servicios afectados a sus condiciones normales de funcionamiento.

Artículo 24: Independiente de la forma de operación del Servicio, ya sea por redes propias o soportado sobre la infraestructura de red de otro servicio, cuando se produzca interrupción o corte de la red, exceptuando aquellas que se produzcan por razón de fuerza mayor o casos fortuitos, el operador estará obligado a resarcir al Suscriptor/Usuario con una compensación descontando proporcionalmente del valor de la factura mensual, equivalente al tiempo total que

dure dicha interrupción, lo anterior sin necesidad que el Suscriptor/Usuario realice alguna gestión ante el Operador.

Artículo 25: Establecer en el sistema de gestión de red para los terminales de usuario de tipo convergente que posibiliten acceder a uno o más servicios de telecomunicaciones autorizados al Operador, los procedimientos para restringir o limitar la prestación de servicios de telecomunicaciones no suscritos o no activados por los canales legalmente reconocidos, a fin de que no se facture al Suscriptor y/o Usuario por acceder a servicios utilizando el equipo terminal en forma accidental, circunstancial, eventual y momentáneos.

Artículo 26: En caso de que los Suscriptores/Usuarios detecten errores en el proceso de facturación, se estará sujeto a lo establecido en el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 27: En la prestación del servicio en la modalidad de Prepago deben establecer los mecanismos necesarios para que los usuarios que accedan al servicio de Internet Móvil, mediante tarjetas de prepago o cualquier otro medio de prepago o con régimen limitado en tiempo u horarios, conozcan el saldo en tiempo disponible para su uso, expresado en capacidad de volumen de datos (Megabytes o Gigabytes).

Artículo 28: Los Operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, deberán disponer de los mecanismos correspondientes que garanticen, como mínimo, la prestación de las atenciones detalladas a continuación:

- a) Atender consultas de Usuarios/Suscriptores o sobre cualquier otra gestión relacionada con el servicio contratado, ya sea para cancelación, cambio de servicios o planes, y,
- b) Facilitar a los Usuarios/Suscriptores las condiciones para reportar averías, así como para presentar reclamaciones con celeridad y constancia de la recepción de estas.

Además de cumplir con la regulación vigente en el Reglamento de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos

de Telecomunicaciones y TIC y el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 29: Implementar el software y hardware necesarios para restringir o limitar la recepción de correos electrónicos no deseados (SPAM) y aquellos no solicitados.

Artículo 30: Contribuir a crear un entorno digital más seguro para todos los Usuarios/Suscriptores de Internet a través de:

- a) Divulgar en su sitio Web, campañas de concientización sobre las vulnerabilidades y riesgos a los que se exponen a la navegación de sitios no seguros y cómo protegerse ante ataques, virus, robo de identidad, etc.
- b) Difundir en su sitio WEB, campañas de concientización dirigidos a niños, niñas y adolescentes, sobre los riesgos del ciberespacio (acosadores sexuales, explotación sexual en línea, bullying, sexting, estafas, entre otros) para evitar que sean víctimas de los mismos.
- c) Contar con instructivos y divulgación de ayudas a la población y elaboración de planes de emergencia y contingencia para salvaguardar la vida de las personas, en casos fortuitos y fuerza mayor, ante tornados, terremotos, pandemias, inundaciones, etc.

CAPÍTULO VII

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Artículo 31: Se considera de forma expresa pero no limitativa, que los Usuarios/ Suscriptores tienen los siguientes derechos básicos:

- a) Acceder al Servicio de Internet y uso de este en condiciones de continuidad, generalidad, igualdad, neutralidad, transparencia y calidad.
- b) Acceder, descargar, cargar, subir o distribuir libremente información, contenidos, aplicaciones y servicios legales, sin discriminación o restricción por parte de las prestadoras del servicio de acceso a Internet, siempre y cuando no contravenga las leyes y reglamentaciones nacionales.

- c) Todo acceso, carga, descarga y distribución de contenidos y aplicaciones deben ser legales dentro del marco de derechos de autor, por lo tanto, el usuario del servicio de internet debe de utilizar este tipo de accesos dentro del marco legal vigente.
- d) Utilizar equipos terminales que se conectan a la red de servicios públicos de telecomunicaciones que sean libremente elegidos por el mismo, siempre y cuando estén debidamente homologados por CONATEL y no produzcan daños ni interferencias perjudiciales a los servicios de telecomunicaciones nacionales.
- e) Todos los que se establezcan en Resoluciones, Ordenanzas, Reglamentos que emita CONATEL a fin de brindar protección al Usuario y/o Suscriptor y otras leyes aplicables.

Artículo 32: El Usuario y/o Suscriptor tiene el derecho de cancelar el servicio en cualquier momento, conservando la obligación de pagar el balance pendiente y las demás obligaciones a las que se haya comprometido en el contrato de servicio. Este derecho también lo asiste para modificaciones al plan del servicio contratado. Además de cumplir con la regulación vigente en el Reglamento de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC y el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 33: Durante la prestación del servicio, los Operadores deberán garantizar a los Usuarios/ Suscriptores del Servicio de Internet Fijo:

- a) Conocer la fecha de instalación del servicio en su domicilio.
- b) Recibir facturación correcta por los servicios de acceso a partir de la instalación y activación del servicio en su domicilio.
- c) En caso de fallas del servicio que no sean causadas por los equipos del Usuario/Suscriptor, recibir la información precisa, completa, clara y concisa sobre el evento, así como una asistencia técnica eficiente.

- d) El derecho a la seguridad en las redes o servicios, de manera que el Operador deberá realizar los cambios tecnológicos necesarios para garantizar la debida seguridad e integridad de las comunicaciones y evitar la ocurrencia de fraude en la prestación del servicio o interrupción injustificada.
- e) Derecho a la neutralidad de Internet, a un trato no discriminatorio respecto a la oferta de servicios, en lo técnico y económico, a la seguridad en las comunicaciones. A emitir y recibir opiniones y toda clase de información en todo formato digital, sin violentar el derecho ajeno y sin agredir o difundir contenidos contra el honor y la intimidad, si también pueden recibir y transmitir los contenidos que no causen daños a la red, software o base de datos.
- f) Proteger los datos personales y también protección de imágenes y datos de los menores en Internet; este último cuando exista una solicitud expresa del bloqueo de aquel contenido que no deseen sea divulgado, a través de las autoridades competentes.

Artículo 34: El Usuario/Suscriptor del Servicio tiene el derecho de recibir las capacidades contratadas según el ancho de banda, velocidad de transmisión, capacidad de volumen de datos y relación de compartición consignado en el Contrato, y tendrá a su disposición los recursos operativos del servicio en la administración del flujo de información que origine hacia la comunidad de internet; en este sentido le son aplicables las obligaciones que se indican a continuación:

- a) Velar por la correcta utilización del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, incluyendo los contenidos, recursos y servicios puestos a disposición a través de este.
- b) Evitar la realización de actividades ilegales y/o inmorales (en contra de las buenas costumbres, el decoro, la imagen de la persona humana, vocabulario soez, piratería etc.), en perjuicio del operador, de otros operadores y cualquier otro usuario/suscriptor del Servicio de Internet.
- c) Vigilar por la privacidad y seguridad de las redes, sistemas,

productos, servicios e informaciones transmitidas por medio del Internet.

- d) Utilizar el servicio de correo electrónico dentro de las prácticas generalmente aceptadas, siendo responsable de su cuenta de acceso y contraseña y del espacio disponible de almacenaje.

En los respectivos contratos y/o condiciones de operación determinadas, el Operador establecerá medidas contractuales por el incumplimiento de tales obligaciones. El modelo de Contrato de Adhesión o Contrato de Servicio, para los casos de la modalidad de pospago, deberán ser dadas a conocer a CONATEL por parte del Operador, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario y el Reglamento de tarifas y Costos.

Artículo 35: A pesar de que el Operador utilice las mejores prácticas que garanticen la integridad y seguridad de la red, estas prácticas o medidas de protección no son necesariamente extensibles a los equipos instalados y ubicados en el domicilio del Usuario/Suscriptor, quedando a opción del Usuario el usar protección contra sobrevoltaje permanente y/o transitorio, así como, software antivirus de actualización automática para protección del equipo terminal informático en el uso de las diversas modalidades de prestación y aplicaciones disponibles para el servicio.

CAPÍTULO VIII MODELO DE CONTRATO

Artículo 36: El Usuario/Suscriptor tiene derecho a formalizar un Contrato de Adhesión o Contrato de Prestación de servicio, cuyo contenido esté acorde con lo establecido en el presente Reglamento, así como con las demás leyes y normas regulatorias relacionadas que resulten aplicables con la materia.

Artículo 37: Los Operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas tienen la obligación de

presentar ante CONATEL el modelo de Contrato Adhesión o Contrato de prestación de Servicio a suscribirse con el Usuario/Suscriptor del servicio, para la modalidad de post-pago. En caso de revisar y observar por parte de CONATEL que el modelo del contrato no se ajuste al marco regulatorio vigente, CONATEL podrá requerir que se modifique o incorporen cláusulas a dichos contratos, especialmente las que protejan los intereses de los Suscriptores/Usuarios. En caso de que CONATEL ordene que se debe modificar dicho modelo de contrato, efectuados posteriormente los cambios dicho modelo, previamente a su implementación, este deberá ser sometido a la debida aprobación de CONATEL.

Los Operadores actuales deberán adecuar sus procedimientos y disposiciones internas, para cumplir con lo dispuesto en el presente Reglamento y presentarán el modelo de Contrato dentro de los treinta (30) días siguientes a la vigencia de la presente Normativa y los nuevos Operadores lo harán dentro de los tres (3) meses siguientes al inicio de operaciones.

Igual procedimiento y en los mismos plazos, deberán presentarse las condiciones de operación determinadas para la modalidad de prepago.

Además de cumplir con la regulación vigente en el Reglamento de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC y el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 38: El Contrato de Adhesión o Contrato de Prestación de Servicio, debe referirse a los siguientes aspectos:

- a) Características y condiciones de prestación del plan y servicios contratados, así como de los equipos e interfaces provistos (indicando si dichos equipos son otorgados bajo la modalidad de renta/alquiler, préstamo, financiamiento o venta) para recibir el servicio en los casos que aplique; debiendo observar y cumplir con las disposiciones contenidas en el Reglamento de Protección al Usuarios y sus reformas.
- b) Detalles de la velocidad, capacidad de volumen de

datos contratada, así como las condiciones de calidad y precios;

- c) Condiciones de los servicios de reparación, asistencia técnica, reposición de los equipos suministrados por el proveedor del servicio.

Además de cumplir con la regulación vigente en el Reglamento de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC y el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 39: El Contrato de Adhesión o Contrato de Prestación de servicio a celebrarse con los Usuarios/Suscriptores de Internet indicará que se realizarán compensaciones por interrupciones del servicio.

A los efectos del derecho de compensación por la interrupción del Servicio, y para la determinación de su cuantía, cuando un Operador incluya en su oferta comercial la posibilidad de contratar conjuntamente diferentes servicios de telecomunicaciones, indicará por separado el precio de cada uno de los servicios. De no hacerlo, se considerará que el precio de cada uno de los servicios como la división del precio total entre el número de servicios ofrecidos. Igual disposición rige para el caso de prepago.

CAPÍTULO IX HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS

Artículo 40: Los Operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas están obligados a cumplir con las disposiciones de homologación de equipos, contenidas en el Título V del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y demás normativas que se emitan al respecto.

Artículo 41: Antes de solicitar la emisión del Certificado de Homologación de los equipos que se utilizan en la implementación y operación del Servicio, los Operadores autorizados deben verificar si dichos equipos ya cuentan

con un Certificado de Homologación, pudiendo estar incluidos en la lista de equipos, dispositivos y/o aparatos de telecomunicaciones que han sido homologados y que están publicados en el sitio Web de CONATEL, y/o podrá solicitar información actualizada en la oficina competente de CONATEL. En caso de que los Operadores autorizados comprueben fehacientemente que los referidos equipos están incluidos en dicha lista, podrá solicitar una Certificación de este a la Secretaría de la Comisión después de realizar el pago aplicable por dicho trámite, sujeto lo dispuesto a las normativas de tasas vigentes y a cualquier otra condición relacionada que CONATEL emita al respecto.

Artículo 42: Los Operadores autorizados deben realizar ante CONATEL, el trámite correspondiente para la obtención de los respectivos Certificados de Homologación de los equipos que utiliza en la implementación y operación del Servicio, dado que todo modelo de equipo o aparato que haya de conectarse a una Red Pública de telecomunicaciones deberán estar previamente homologados, para cumplir con los Artículos 213, 215, 220B del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

Artículo 43: En el equipamiento del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas se deberá contar con tecnología avanzada y confiable, cuyos sistemas y subredes basados en la Versión 4 del Protocolo de Internet IP (IPv4), deben permitir la coexistencia y compatibilidad con el Protocolo de Internet Versión 6 (IPv6), para lograr una migración gradual de las redes del Servicio de Internet.

CAPÍTULO X

PROHIBICIONES A OPERADORES Y USUARIOS

Artículo 44: Sin perjuicio de futuras prohibiciones a ser tipificadas por CONATEL en normativas posteriores, los Operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas tienen prohibido:

- a) Utilizar los recursos operativos del Servicio para comercializar y prestar otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones cuyo título habilitante no haya sido solicitado y otorgado por CONATEL, como por ejemplo: el Servicio Portador, Servicios de Telefonía (fija/móvil) Transmisión y Conmutación de Datos Nacional e Internacional y cualquier otros, clasificados por CONATEL, para los cuales el Operador del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas debe disponer de los respectivos Títulos Habilitantes vigentes que le autoricen la prestación de estos servicios conforme disposiciones establecidas en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y el Reglamento General de la misma.
- b) Dar acceso y facilitar los recursos de red del Servicio, para que, bajo la misma infraestructura, terceros puedan prestar, ofrecer o brindar servicios de telecomunicaciones siempre y cuando cuenten con los respectivos Títulos Habilitantes otorgados por CONATEL, conforme al marco regulatorio vigente.

Artículo 45: El Usuario/Suscriptor del Servicio de Internet se caracteriza porque tiene la libertad de administrar independientemente del Operador, los recursos contratados para crear, reproducir, transmitir y originar contenidos, softwares, aplicaciones y cualquier flujo de información; en este sentido le son aplicables las prohibiciones siguientes:

- a) Utilizar incorrectamente el servicio contratado, interfiriendo, perturbando o afectando la calidad del mismo, la de otros Usuarios/Suscriptores u otros Sistemas.
- b) Emplear los recursos de operación disponibles para perjudicar y/o dañar y/o abusar en el uso del servicio.
- c) Efectuar actividades ilícitas y/o transacciones de tipo ilegal y/o inmoral, tanto en perjuicio del operador que le brinda el servicio, como de otros Operadores, o cualquier otro Usuario/Suscriptor del Servicio de Internet, así como del Estado de Honduras.
- d) Crear, reenviar, subir o distribuir: mensajes no solicitados tipo Spam, virus informáticos o cibernéticos, mensajes

injuriosos, calumniosos, cualquier tipo de fraude informático o cibernético que constituyan una amenaza a la integridad conforme a la Ley.

- e) Crear y/o configurar sitios WEB o distribuir información que esté en contra de la moral y las buenas costumbres cuyo contenido sea de carácter obsceno y/o constituya reproducción o distribución de contenidos de material de abuso sexual infantil, o bien, aliente conductas que puedan constituirse en ofensas criminales.
- f) Crear, transmitir, distribuir, reproducir información y/o material que infrinja cualquier derecho de autor o propiedad intelectual o industrial. El operador podrá suspender los servicios de internet o acceso a redes informativas a los usuarios que se encuentren realizando este tipo de violaciones a solicitud de las autoridades competentes.

CAPÍTULO XI

PROGRAMA DE COOPERACIÓN SOCIAL “EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”

Artículo 46: En armonía con las metas de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) ha comprendido dentro de sus objetivos estratégicos de Misión y Visión, promover las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Asimismo, dentro del marco de las reformas a la Ley Marco del Sector de las Telecomunicaciones mediante Decreto Legislativo 325-2013 se ha otorgado nuevas facultades y responsabilidades a CONATEL en materia de Acceso y Conectividad Universal a llevarse a cabo mediante el Programa de Cooperación Social “EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”, esto también como parte de lo dispuesto en el los Artículos 183, y 183 A, del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de las Telecomunicaciones, pero sobre todo en el marco de los Tratados de Libre Comercio de los cuales Honduras es miembro signatario, respecto a la

provisión del Servicio Universal; así como para cumplir con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible con énfasis en los diecisiete (17) Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados en virtud de la Resolución A/70/1 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se reconoce que la difusión de la tecnología de la información y la comunicación y la interconexión a escala mundial tiene una gran capacidad para facilitar los avances humanos y reducir la brecha digital; la agenda bajo el tema: “Conectar 2030: las TIC para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)”, permitirá a los miembros de la UIT hacer hincapié en los avances de las TIC que faciliten la transición al desarrollo inteligente y sostenible. En particular, se abordarán las soluciones específicas que propicien las TIC y las nuevas tendencias para fomentar la sostenibilidad económica, medioambiental y social; y contribuir a los cinco (5) objetivos estratégicos de la Agenda Conectar 2030: 1. Desarrollo, 2. Inclusión, 3. Sostenibilidad, 4. Innovación y 5. Asociación (<https://www.itu.int/en/council/Documents/basic-texts/RES-071-S.pdf>); teniéndolos como Metas Estratégicas para facilitar el progreso hacia la aplicación de las líneas de acción de la CMSI y la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y esta a su vez la finalidad específica para cada Meta; por el cual los operadores de este servicio y Comercializadores Tipo Revendedores del mismo, quedan obligados a cumplir con las leyes aplicables y aquellas disposiciones que CONATEL establezca, de manera que se pueda proporcionar de manera gratuita accesos de internet en Banda Ancha a nivel nacional, conforme a cobertura de infraestructura de red, contribuyendo de esta manera en el desarrollo, expansión y propagación de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC y en la reducción de la brecha digital en el país, beneficiando a la población de Honduras más vulnerable social y económicamente en el uso del servicio de internet para la obtención del conocimiento de información y conexión a nivel global.

Artículo 47. En virtud de lo dispuesto en el artículo anterior y siendo que actualmente el Programa de Cooperación

Social “EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO” establecido en la Resolución NR004/11 y su modificación NR019/14, no responde a los objetivos ya descritos en las metas de la UIT y CONATEL, es necesaria la modificación del Programa de Cooperación Social “EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”. Es por ello que, dicho programa ahora se describe de la manera siguiente:

“EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”, consiste en beneficiar a la población menos favorecida en equidad educativa, económica, y de interés social determinada por CONATEL, con accesos de internet gratuito de banda ancha conforme a la cobertura de infraestructura de red. Los enlaces asignados, no solo se limitarán a la velocidad de acceso de bajada establecida por CONATEL, sino también a la oferta comercial ofrecida por el Operador/Revendedor en las zonas en donde se solicite la conexión del acceso de internet gratuito (AIG).

Artículo 48. Operatividad del programa de internet, se regirá por los siguientes puntos:

- 1.- El Operador/Revendedor deberá proveer una cantidad de accesos gratuitos de internet proporcionales al 5% del total de Suscriptores del servicio contabilizados al 31 de diciembre del año anterior, considerando únicamente la cantidad de usuarios y suscriptores con consumo o en modalidad de pago igual o superior a la velocidad vigente de banda ancha definida por CONATEL.
- 2.- El valor proporcional de 5% corresponde a la cantidad de enlaces que el Operador/Revendedor tiene la obligación de conectar en los sitios que CONATEL estipule y que vayan en consonancia con el espíritu del programa, asimismo dichos sitios deben estar dentro de la cobertura del Operador/Revendedor.
3. Aunque la velocidad de bajada de banda ancha a entregar por cada enlace está determinada por el Ancho de Banda establecido por CONATEL, en casos especiales y dado el análisis de CONATEL en acuerdo con los Operadores/

Revendedores, estas capacidades podrán ser superiores al parámetro vigente. Tomando en cuenta la necesidad del sitio y la cobertura del Operador en la zona.

- 4.- La sobresuscripción del servicio exigible será como mínimo con una relación de 10 a 1 (10:1) de banda ancha, en el entendido que cualquier relación de sobresuscripción más baja que se ofrezca por parte del Operador/Revendedor de Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas se manifestará en prestaciones con mejor nivel de desempeño y de más alta calidad.
5. CONATEL, a través de la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DITIC), será la encargada de realizar la inspección y fiscalización de las obligaciones establecidas en el presente programa, tanto a los Operadores/Revendedores como a los beneficiarios, a fin de garantizar se cumplan el objetivo para el cual fue creado dicho programa.
6. Para la contribución al Programa de Cooperación Social denominado “EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”, el Operador/Revendedor deberá garantizar la capacidad necesaria (en sus nodos y sub-nodos) para el cumplimiento de la aportación al referido programa, en los lugares que sean de interés para CONATEL, caso contrario deberá realizar las ampliaciones correspondientes en sus nodos y sub-nodos, así como diferenciar en la operación de su red todos los accesos de sus Usuarios/Suscriptores comerciales de los accesos que han sido otorgados en aplicación de la contribución al programa referido. El Operador/Revendedor deberá presentar ante CONATEL mediante el sistema de informes regulatorios periódicos, de manera semestral la capacidad disponible para conexión para los Acceso de Internet Gratuitos (AIG).

Artículo 49: La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) mediante la Dirección de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DITIC) es el órgano encargado de llevar a cabo el estudio, análisis y calificación a nivel nacional con la finalidad de priorizar las áreas de

interés social y poder planificar en forma conjunta con cada Operador/Revendedor del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas la cantidad de accesos de internet en Banda Ancha que les corresponde entregar conforme a su cobertura de infraestructura de red, para cada uno de los sitios elegidos.

Los sitios definidos para ser beneficiados por el Programa son: Centros Educativos Públicos, Centros Comunitarios, Centros de Atención al sector Salud, Cuerpo de Bomberos, zonas recreativas públicas como parques, canchas deportivas, y demás áreas de interés social determinadas por CONATEL, teniendo como preeminencia los sectores más vulnerables de la sociedad que por su condición económica, social, cultural, étnica o localización geográfica tienen escasa posibilidad de acceder a este servicio. Mediante Normativa se creará el Reglamento para la Aplicación de la Contribución al Programa de Cooperación Social denominado “EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”. La respectiva reglamentación para la ejecución del Programa de Cooperación Social “EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”.

CAPÍTULO XII INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 50: A los Operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, les corresponderá la imposición de sanciones, de índole económica y/o administrativa, por infracciones a las disposiciones de la presente Normativa, en conformidad al procedimiento establecido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás disposiciones y normativas emitidas por CONATEL.

Artículo 51: Acorde al Artículo 42 literal h) de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, constituye infracción grave, cualquier otra infracción que tenga un impacto serio y dañino al interés público y que sea tipificada en el Reglamento como infracción grave. Por lo anterior, a efectos

del presente reglamento, también constituyen infracciones graves las siguientes:

- a) El incumplimiento de cualquiera de los Parámetros de Calidad de Servicio sancionables establecidos en la presente Normativa;
- b) La adulteración del sistema de medición y de seguimiento de los niveles de calidad establecidos en la presente Normativa;
- c) No presentar los informes y reportes dispuestos en el Capítulo IV que antecede y cualquiera otros que determine CONATEL;
- d) No presentar el modelo de contrato de prestación de servicio para la modalidad de post- pago, así como las condiciones de operación determinadas para la modalidad de pre-pago; y,
- e) Incumplir las obligaciones dispuestas en los Artículos 40 del Capítulo VIII.

Artículo 52: Acorde al Artículo 41 literal h) de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, constituye infracción muy grave: “El incumplimiento de otros requisitos o normas de la presente Ley o sus reglamentos que tenga un impacto muy serio en contra del interés público y que sea denominado por el reglamento como infracción muy grave.” Por lo anterior, a efectos del presente reglamento, también constituyen infracciones muy graves las siguientes:

- a) Negarse injustificadamente a brindar los accesos de internet gratuitos en contribución al Programa de Cooperación Social “EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO.”, conforme a lo establecido en el artículo 47 del presente Reglamento.
- b) No implementar las herramientas tecnológicas, establecidas en el artículo 21;
- c) No conservar la información fuente que se utilizó para la medición de los Parámetros de Calidad de Servicio;
- d) Prestar el Servicio en forma discriminatoria;
- e) No establecer en el sistema de gestión de red para los terminales de usuario de tipo convergente, los

procedimientos para restringir o limitar la prestación de servicios de telecomunicaciones no contratados;

- f) No Implementar el software y hardware dispuestos en el Artículo 29, Capítulo VI;
- g) Adulterar la información en los informes trimestrales y/o semestrales, dispuestos en el Capítulo IV; e,
- h) Incurrir en cualquiera de las prohibiciones contempladas en el artículo 44 Capítulo X.
- i) El incumplimiento de cualquier otra de las obligaciones dispuestas en el Capítulo V.
- j) Por incumplimiento sin justificación alguna por parte de los operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, para que se conecten al Punto de Intercambio de Tráfico de Internet de Honduras (Internet eXchange Points) para cursar el tráfico nacional de Internet, desobedeciendo el plazo de tiempo de cuatro (4) meses establecidos en el Artículo 10.
- k) Por rechazo u oposición sin justificación alguna, en que los nuevos operadores de este servicio se nieguen a establecer y aceptar conexiones entre sí, mediante el Punto de Intercambio de Tráfico de Internet de Honduras (Internet eXchange Points) para cursar el tráfico nacional de Internet.

Artículo 53: La medida impuesta por el operador del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas a sus Suscriptores/ Usuarios, dispuestas en el Artículo 45 que antecede, constituye la penalización suficiente por la transgresión de cualquiera de esas prohibiciones; excepto que la acción en que incurra el Suscriptor/Usuario, constituya una práctica delictiva, en cuyo caso el operador debe proceder conforme se dispone en el artículo 21 de esta Normativa.

CAPÍTULO XIII

INSPECCIÓN Y SUPERVISIÓN

Artículo 54: CONATEL, en el ejercicio de sus funciones de Supervisión y de Sanción, mediante el órgano competente

realizará las diligencias inspectivas y ejecutivas que considere convenientes para verificar el cumplimiento por parte de los Operadores del servicio, de lo dispuesto en la presente Normativa, de acuerdo a lo establecido a la Ley Marco y su Reglamento General.

Artículo 55: Los inspectores de CONATEL, corroborarán in situ en los sistemas que conforman la infraestructura del servicio, la efectividad de los procedimientos de medición y control de los Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio establecidos. Asimismo, recabará información sobre la oferta comercial que publicita el Operador. Los inspectores, cotejarán la información de la inspección técnica con la información documentada en los Informes Regulatorios Periódicos presentados por dicho operador ante CONATEL y de encontrar inconsistencias se elevará a conocimiento de la Comisión.

Artículo 56: Los Operadores del servicio, deberán brindar facilidades a CONATEL para efectuar las acciones de supervisión necesarias (diligencias inspectivas y ejecutivas) que le permitan evaluar la calidad de los servicios ofrecidos.

CAPÍTULO XIV

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 57: Una vez entre en vigencia el presente Reglamento este debe ser actualizado en un periodo máximo de 5 años.

Artículo 58: Establecer, que al tenor de las facultades y atribuciones conferidas por Ley, a CONATEL como Ente Regulador del Sector de Telecomunicaciones, al ser responsable, entre otros, de velar por: a) los derechos de los usuarios, b) la continuidad y calidad de servicio, c) el acceso y la interconexión, d) la sana y leal competencia, e) la confidencialidad y protección de los datos personales, f) ordenar los registros y bases de datos y g) demás

disposiciones y condiciones orientadas a garantizar la transparencia, trato igualitario y no discriminatorio; y como resultado de regulación y promoción para la instalación de infraestructura, operación, prestación tanto de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones como de las Redes de Telecomunicaciones, los Operadores y Proveedores, al considerarse el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas como prioritario y de carácter esencial, no se podrán aplicar ningún tipo restricción o discriminación con respecto a los contenidos a los cuales los o sus Suscriptores o Usuarios finales desean acceder; lo anterior, como parte de la implementación o aplicación de la neutralidad de la red y de los principios de Transparencia y No discriminación; por lo tanto, no se podrá discriminar injustificadamente durante la gestión de tráfico de la red, en la recepción y/o transmisión respecto a los diferentes contenidos de voz, texto, datos o imágenes audiovisuales; lo anterior, siempre y cuando, con ellos no se busque violentar, soslayar o perjudicar derechos de autor o derechos conexos o una ley en particular que proteja la información, a confidencialidad de datos o base de datos, que por su carácter son de propiedad privada. Por lo tanto, los Operadores o proveedores de Internet o de banda ancha, por medios fijos o móviles, no deberán:

1. Bloquear, interferir, limitar o restringir contenido WEB que los Suscriptores o Usuarios elijan que legalmente se pueda acceder,
2. Evitar que se haga uso de las aplicaciones relacionadas a redes sociales o informáticas (Apps),
3. Impedir o limitar el uso de servicios o de dispositivos que no sean fraudulentos, ni perjudiciales a la red,
4. Obstaculizar o negar el uso de aquellas aplicaciones que compitan con los servicios de telefonía de voz o vídeo, o y de otros servicios o de redes.

SEGUNDO: Los Operadores y/o Proveedores de Servicios 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.

TERCERO: Derogar la Resolución Normativa NR004/11 de fecha tres (3) de marzo del dos mil once (2011) y publicada en el Diario Oficial “La Gaceta” en fecha veinte (20) de mayo del año dos mil once (2011), y su modificación mediante la Resolución Normativa NR019/14 de fecha seis (06) de agosto del año dos mil catorce (2014)”, publicada en el Diario Oficial “La Gaceta” en fecha dos (02) de septiembre del año dos mil catorce (2014); a excepción del PROGRAMA DE COOPERACION SOCIAL, INTERNET DE TODOS – CONEXIÓN AL MUNDO, el cual se modifica mediante la presente normativa.

CUARTO: La presente Resolución, por ser de carácter general y de obligatorio cumplimiento, tanto para este Ente Regulador de las Telecomunicaciones, como de los administrados, deberá publicarse en el Diario Oficial La Gaceta y entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

LIC. LORENZO SAUCEDA CALIX
COMISIONADO PRESIDENTE
CONATEL

ABG. EPRIL HERNANDEZ PALMER
SECRETARIA GENERAL
CONATEL

6 D. 2022.