



CERTIFICACIÓN

La infrascrita Secretaria General de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) **CERTIFICA:** Que, en el Punto Quinto, Anteproyectos CONATEL, Inciso 3), del Acta No. 1,160 de la Sesión Ordinaria celebrada por esta Comisión, en fecha 21 de noviembre del año dos mil veinticuatro (2024), resuelve:

RESOLUCIÓN NR006/24

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)- Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los veintiún (21) días del mes de noviembre del año de dos mil veinticuatro (2024).

CONSIDERANDO:

Que la Constitución de la República de Honduras, en su artículo 61, establece el derecho de todas las personas a gozar de igualdad ante la ley, prohibiendo toda forma de discriminación. En este sentido, se reconoce que las personas con discapacidad deben ser protegidas y promovidas en sus derechos y dignidad, garantizando su inclusión plena en todos los aspectos de la vida social, cultural, económica y política.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a la **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**¹, que es un tratado internacional adoptado por la Asamblea General de las

¹ Estados Partes. (n.d.). CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. In Preámbulo. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Naciones Unidas que data desde el 13 de diciembre de 2006, que reafirma el compromiso que todos los Estados miembros deben asumir, para garantizar la dignidad, los derechos y las libertades de todas las personas, sin distinción alguna; *y se destaca la necesidad de asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer plenamente sus derechos humanos, en un marco de igualdad y no discriminación;* es así que como parte de su objetivo principal de **promover, proteger y asegurar, tanto el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos, como las libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad,** se consideran aspectos clave relacionados, con el reconocimiento de la dignidad y el valor inherentes de todos sin distinción de ninguna índole, tal como se establece en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en los Pactos Internacionales de Derechos Humanos; la reafirmación de la **universalidad, indivisibilidad, interdependencia e interrelación de todos los derechos humanos y libertades fundamentales,** y la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad los ejerzan plenamente y sin discriminación; y la Convención reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras que impiden su participación plena en la sociedad, que no basta con la intencionalidad; por lo tanto, debe existir un claro compromiso de los Estados miembros que la ratifican, para comprometerse a adoptar medidas para garantizar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos y libertades, y a eliminar las barreras que enfrentan en diversos ámbitos, como la educación, el empleo, la salud y la accesibilidad entre otros; por ello, resalta el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, y al Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, entre otros instrumentos internacionales que respaldan y protegen los derechos y los

principios fundamentales adherentes y básicos relacionados a su ámbito de aplicación, que deben ser garantizados a todos los individuos, sin distinción alguna, para asegurar que todas las personas puedan disfrutar de ellos sin discriminación de ningún tipo.

CONSIDERANDO:

Que de la “Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano²” (Cancún 2002), específicamente los que se incluyen en la parte titulada “Una justicia que protege a los más débiles”, **donde se recoge que: todas las personas tienen derecho a ser atendidos, dentro del plazo adecuado, de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales. La persona afectada por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica, podrá ejercitar con plenitud los derechos reconocidos, y que cuya discapacidad les impida ver, oír o hablar tienen derecho a la utilización de un intérprete de signos o de aquellos medios tecnológicos que permitan tanto obtener de forma comprensible la información solicitada, como la práctica adecuada de los actos de comunicación;** las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, bajo el concepto de vulnerabilidad³ se aplica a aquellos **sectores o grupos de la población que por su condición de edad, sexo, estado civil y origen étnico se encuentran en condición de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar; en relación a la Finalidad:** tienen como objetivo garantizar las condiciones

² [Carta de Derechos de las Personas Ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano — Catálogo de Derechos Humanos](https://www.catalogoderechoshumanos.com/carta-de-derechos-de-las-personas-ante-la-justicia-en-el-espacio-judicial-iberoamericano/) ([catalogoderechoshumanos.com](https://www.catalogoderechoshumanos.com)) <https://www.catalogoderechoshumanos.com/carta-de-derechos-de-las-personas-ante-la-justicia-en-el-espacio-judicial-iberoamericano/>

³ [Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad](https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf) ([acnur.org](https://www.acnur.org)) <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>

de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial; recomendando la elaboración, aprobación, implementación y fortalecimiento de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Para ser beneficiarios de las Regla, bajo el Concepto de las personas en situación de vulnerabilidad antes indicado, podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad. La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico; en cuanto a la **Edad** (6) *El envejecimiento también puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia.* 3.- **Discapacidad** (7) *Se entiende por discapacidad la deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.* (8) *Se procurará establecer las condiciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad al sistema de justicia, incluyendo aquellas medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación.*

CONSIDERANDO:

Que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) publicó un informe final de la Comisión de Estudio 1, del Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones (UIT-D), específicamente la Cuestión 7/1 -, sobre el:⁴ **“Acceso a los Servicios de Telecomunicaciones/TIC para las personas con discapacidad y otras personas con necesidades especiales”**, periodo de estudios 2018 -2021, en donde se resumen experiencias que han tenido varios países y las mejores prácticas sobre el tema de la Accesibilidad de las Telecomunicaciones a nivel internacional; en el cual, se hace referencia que: *“En el mundo en que vivimos, con la expansión e intensificación de la revolución digital y el reconocimiento de la repercusión mundial de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en todos los sectores de actividad, resulta más necesario que nunca el que los gobiernos, las organizaciones sin ánimo de lucro y las empresas, además de ampliar el acceso a las telecomunicaciones/TIC hasta extremos sin precedentes, garanticen que los productos y servicios de información digitales sean accesibles para todos, con independencia de su género, edad, capacidad, ubicación o medios económicos, porque es la única forma de crear una sociedad mundial más habilitadora y competitiva y de materializar la inclusión digital;”* resaltando que es necesario revisar y adaptar la legislación y reglamentos actuales de TIC para fomentar la accesibilidad, recomendando la formulación de estas políticas, la adaptación de sitios de atención para hacerlos accesibles, asegurando entradas y salidas sin obstáculos, equipamiento adaptado y señalización adecuada, hacer uso de la **Tecnología Asistida**, debiendo equiparse los centros de

4 Acceso a los servicios de telecomunicaciones/TIC para las personas con discapacidad y otras personas con necesidades especiales: Informe de resultados sobre la Cuestión 7/1 del UIT-D para el periodo de estudios 2018-2021. Ginebra: Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2021. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

telecomunicaciones con software, aplicaciones y hardware adaptados, como lectores de pantalla, teclados especiales y pantallas braille; promover la adaptación de espacios públicos, y capacitar a personas para atender adecuadamente a este segmento de la población, y que este objetivo mundial también esté en sintonía con la segunda Meta estratégica de la UIT (⁵Integración: Reducir la brecha digital y proporcionar acceso a la banda ancha para todos) y específicamente con la Finalidad 2.9: “Que, en 2023, todos los países hayan creado entornos propicios que permitan a las personas con discapacidad acceder a las telecomunicaciones/ TIC”.

CONSIDERANDO:

Que el World Wide Web Consortium (W3C) desarrolla estándares y directrices para ayudar a todo el mundo a construir una web basada en los **principios de accesibilidad, internacionalización, privacidad y seguridad**, y se debe desarrollar las políticas que armonicen con estándares internacionales (WCAG 2.1) y promuevan el diseño universal para una web accesible, sobre Cuatro Principios de la Accesibilidad; que establecen las bases necesarias para que cualquier persona pueda acceder y utilizar el contenido web, que deben ser: **Perceptible**, para que la información y los componentes de la interfaz de usuario sea presentable para los usuarios de manera que puedan percibirlos (no puede ser invisible para todos sus sentidos); **Operable**: los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben permitir que los usuarios sean capaces de operar la interfaz (la interfaz no puede requerir una interacción que un usuario no pueda realizar), **Comprensible**: la información y el funcionamiento de la interfaz de usuario deben presentarse de manera que sean capaces de comprender la

5 Plan Estratégico de la UIT para 2020-2023. Resolución 71 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios. <https://www.itu.int/en/connect2030/Documents/Resolution-71-PP18.pdf>.

información, así como el funcionamiento de la interfaz de usuario (el contenido o el funcionamiento no pueden estar más allá de su comprensión); **Robusto:** el contenido debe ser lo suficientemente robusto como para que pueda ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de agentes de usuario, incluidas las tecnologías de asistencia; para que los usuarios puedan acceder al contenido a medida que avanzan las tecnologías (a medida que las tecnologías y los agentes de usuario evolucionan, el contenido debe seguir siendo accesible). **Si alguna de estas afirmaciones no es cierta, los usuarios con discapacidad no podrán utilizar la Web.** Teniendo en cuenta, que debajo de cada uno de los principios hay pautas y criterios de éxito que ayudan a abordar estos principios para las personas con discapacidades. Hay muchas pautas generales de usabilidad que hacen que el contenido sea más utilizable por todas las personas, incluidas las personas con discapacidades. *y para los usuarios de dispositivos móviles, WCAG 2.1⁶ proporciona una guía actualizada que incluye soporte para las interacciones del usuario mediante el tacto, el manejo de gestos más complejos y para evitar la activación involuntaria de una interfaz. Al igual que con WCAG 1.0, 2.0 y 2.1, divide los criterios de éxito comprobables en tres niveles: A, AA y AAA, donde A representa el nivel mínimo de conformidad y AAA representa el máximo. Cumplir con un nivel de conformidad también es compatible con versiones anteriores, por lo que alcanzar el nivel AA significa que la experiencia también se ajusta al Nivel A. Esto puede ayudar a muchos usuarios a comprender mejor el contenido web y cómo interactuar con éxito con él. Como ser en: Servicios Móviles Accesibles:* se implementan servicios y teléfonos móviles adaptados para personas con discapacidades auditivas y motoras,

6 <https://www.w3.org/TR/2023/REC-WCAG22-20231005/>; <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

y asegurar su compatibilidad con tecnologías de apoyo.

Contenidos Audiovisuales: Se fomenta la accesibilidad en la programación de TV y vídeo mediante audiodescripción, subtítulos y lenguaje de señas; **Contratación Pública:** para incorporar criterios de accesibilidad en la adquisición de TIC por parte de organismos públicos y promover la sensibilización y capacitación en estas áreas. **Accesibilidad de las TIC:** es crucial para la inclusión social y económica, y su implementación debe considerarse una prioridad nacional y regional.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo al Informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS), del 7 de marzo de 2023, sobre: **1) “Discapacidad”** ubicado en el sitio WEB de la OMS⁷, se concluye que más de 1300 millones de personas, es decir 1 de cada 6 personas viven con algún tipo de discapacidad importante y que mueren 20 años antes que las personas sin discapacidad; pero que la inclusión de las personas con discapacidad es fundamental para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible y abordar las prioridades mundiales de la estrategia para hacer realidad la salud para **todos, por ello es importante elaborar instrumentos normativos, en particular directrices para potenciar la inclusión de la discapacidad en todos los pilares de la labor y reducir las desigualdades, a fin de incluir a las personas con discapacidad en los procesos de toma de decisiones. También en cuanto a: 2) envejecimiento y salud**⁸, la OMS en fecha **1 de octubre de 2022** indicó que, en todo el mundo, las personas viven más tiempo que antes. Hoy la mayor parte

7 [Discapacidad \(who.int\) https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health)

8 [Envejecimiento y salud \(who.int\) https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health) World Health Organization: WHO. (2022, October 1). Envejecimiento y salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

de la población tiene una esperanza de vida igual o superior a los 60 años, pero todos los países del mundo están experimentando un incremento tanto de la cantidad como de la proporción de personas mayores en la población, y dado que el ritmo de envejecimiento de la población es mucho más rápido que en el pasado, todos los países enfrentan retos importantes para garantizar que sus sistemas de salud y de asistencia social estén preparados para afrontar ese cambio demográfico, dado que las cifras publicadas, indican que entre 2015 y 2050, el porcentaje de los habitantes del planeta mayores de 60 años casi se duplicará, pasando del 12% al 22%, que en el 2020, el número de personas de 60 años o más superó al de niños menores de cinco años; y que para el año 2050, el 80% de las personas mayores vivirá en países de ingresos bajos y medianos. Resaltando la OMS en este informe, **que los entornos físicos y sociales pueden afectar a la salud de forma directa o a través de la creación de barreras o incentivos que inciden en las oportunidades, las decisiones y los hábitos relacionados, y que los entornos propicios, tanto físicos como sociales, también facilitan que las personas puedan llevar a cabo las actividades que son importantes para ellas, a pesar de la pérdida de facultades.** La disponibilidad de edificios seguros y accesibles, así como de lugares por los que sea fácil caminar, son ejemplos de entornos propicios. En la formulación de una respuesta al envejecimiento, es importante tener en cuenta no solo los elementos individuales y ambientales que amortiguan las pérdidas asociadas con la vejez, sino también los que pueden reforzar la recuperación, la adaptación y el crecimiento psicosocial. No hay tal cosa como la persona mayor «típica». **Algunos octogenarios tienen unas facultades físicas y psíquicas similares a las de muchos treintañeros.** Una respuesta integral debe atender las enormes diferencias que existen en las experiencias y

necesidades de las personas mayores, dado que la diversidad que se aprecia en la vejez no es una cuestión de azar, en gran medida a los entornos físicos y sociales en que se encuentran las personas, influye en sus oportunidades y sus hábitos relacionados, y eso da lugar a desigualdades en nuestra relación, a menudo se da por supuesto que las personas mayores son frágiles o dependientes y que constituyen una carga para la sociedad; pero tanto, los profesionales de la salud pública, así como la sociedad en general, deben hacer frente a estas y otras actitudes edadistas o edadismo⁹, ya que pueden dar lugar a situaciones de discriminación y afectar a la formulación de políticas y la creación de oportunidades para que las personas mayores disfruten de un envejecimiento saludable. La globalización, los avances tecnológicos (por ejemplo, en el transporte **y las comunicaciones**), la **urbanización**, la migración y los cambios en las normas de género **influyen en la vida de las personas mayores de formas tanto directas como indirectas.** Asimismo, la OMS, el 10 de agosto de 2023, publicó datos y cifras, sobre: **3) discapacidad visual¹⁰**, la cual supone una enorme carga económica mundial, ya que se estima que la pérdida anual de productividad que acarrea el costo anual en términos de productividad asciende a US\$ 411,000 millones; destacando que hay **al menos 2200 millones de personas con deterioro de la visión cercana o lejana.** En 1000 millones de esos casos, como mínimo, la discapacidad visual podría haberse

9 Edadistas: Un discriminador por edad es alguien que discrimina a las personas por su edad. Sería discriminador por edad que una empresa despidiera a un empleado por ser demasiado mayor. Edadismo hacia las personas mayores: qué es y cómo combatirlo. (n.d.). El edadismo (o discriminación por motivos relacionados con la edad) es el conjunto de estereotipos y prejuicios que presuponen que todas las personas de una determinada edad piensan y se comportan de igual manera o tienen las mismas necesidades o intereses. Son comportamientos edadistas, por ejemplo, excluir o invisibilizar a las personas mayores, infantilizarlas en el trato o presuponerlas frágiles o menos capaces simplemente por tener una determinada edad. La Organización Mundial de la Salud (OMS) <https://blog.fpmaragall.org/edadismo-que-es>

10 World Health Organization: WHO. (2023, August 10). [Ceguera y discapacidad visual \(who.int\)](https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/blindness-and-visual-impairment) <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

evitado o todavía no se ha tratado, aunque la pérdida de visión puede afectar a personas de todas las edades, **la mayoría de las personas con discapacidad visual y cieguera superan los 50 años.** Con relación a: 4) **sordera y pérdida de la audición**¹¹; la OMS publicó el 2 de febrero de 2024, datos y cifras, que indican que para el año 2050 está previsto que haya casi 2500 millones de personas con algún grado de pérdida de audición y que al menos 700 millones requieran rehabilitación. Debido a prácticas de audición poco seguras, más de 1000 millones de jóvenes adultos corren el riesgo de sufrir una pérdida de audición evitable y permanente. En lo que a: 5) Tecnología de apoyo¹² se refiere, en el informe del 2 de enero de 2024, los productos de apoyo es un término general que engloba a los productos físicos, los sistemas y servicios relacionados con ellos; y ayudan a mantener o mejorar la capacidad funcional de las personas en cuanto a cognición, comunicación, audición, movilidad, cuidado personal y visión, con lo que ayudan a mejorar su salud, su bienestar, su integración y su participación. **Mejorar el acceso a la tecnología de apoyo puede contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a asegurarse de que nadie se quede atrás. Esto se logra mediante la inclusión y la participación de los usuarios de tecnología de apoyo en la familia, la comunidad y todos los ámbitos de la sociedad, en particular en las esferas política, económica y social.** Estas tecnologías varían desde los productos físicos, como: Sillas de ruedas, gafas o lupas de aumento, dispositivos como pantallas, impresoras braille, bastones, auxiliares auditivos, etc., así como hasta las soluciones digitales como

los programas de reconocimiento de voz o de gestión del tiempo y la subtítulos de programas con lenguaje de señas. La mayoría de las personas que usan tecnología de apoyo utilizan más de un producto, lo que hace que los servicios integrados sean importantes; con base en cifras se indica que a nivel mundial, más de 2500 millones de personas necesitan uno o más productos de apoyo, que con el envejecimiento de la población mundial y el aumento de las enfermedades no transmisibles, se estima que 3500 millones de personas necesitarán tecnología de apoyo en 2050, pero la OMS resalta el hecho, que en muchos países, la mayoría de las personas que necesitan tecnología de apoyo no tienen acceso a ella; pero que entre los grupos de personas que suelen necesitar más tecnología de apoyo son: a) las personas de edad más avanzada y adultos con discapacidad. El Informe mundial de la OMS y el UNICEF sobre la tecnología de asistencia (2022) ofrece recomendaciones destinadas específicamente a orientar a los gobiernos y otras partes interesadas hacia el logro del acceso universal a la tecnología de apoyo. Estas 10 recomendaciones prioritarias subrayan los esfuerzos continuos necesarios para mejorar el acceso a la tecnología de apoyo para todas las personas que la necesitan. 1. Mejorar el acceso a la tecnología de apoyo en todos los sectores del desarrollo. 2. Garantizar que los productos de apoyo sean seguros, eficaces y asequibles. 3. Aumentar la capacidad de la fuerza laboral. 4. Involucrar a los usuarios y sus familias durante todo el proceso del acceso a la tecnología de apoyo. 5. Aumentar la sensibilización pública y combatir la estigmatización en torno a la tecnología de apoyo. 6. Invertir en políticas respaldadas por datos. 7. Fomentar la investigación y la innovación. 8. Crear entornos propicios que beneficien a todos los involucrados en la tecnología de apoyo. 9. Incluir la tecnología de apoyo en la respuesta humanitaria; y, 10. Fortalecer la cooperación

11 World Health Organization: WHO. (2024, February 2). **Sordera y pérdida de la audición (who.int)** <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss> Informe mundial sobre la audición. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2021. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. <https://doi.org/10.37774/9789275324677>.

12 World Health Organization: WHO. (2024a, January 2). Tecnología de apoyo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/assistive-technology>

internacional en materia de tecnología de apoyo; se reconoce que la tecnología de apoyo puede ayudar a las personas en todos los aspectos de sus vidas, entre ellos la educación, el empleo, la forma física, el ocio y otras actividades diarias como el cuidado personal, cocinar y leer, este tipo de tecnología puede tener un impacto positivo en las personas, sus familias y sus amigos y tiene beneficios socioeconómicos más amplios. Por ejemplo, auxiliares auditivos ayuda al desarrollo de habilidades lingüísticas y comunicativas, limitando los impactos negativos en su educación, su futura vida laboral y la participación en su comunidad.

CONSIDERANDO:

Que la **Ley de Equidad y Desarrollo Integral para las Personas con Discapacidad**, contenida en el **Decreto Legislativo 160-2005**, publicado en el Diario Oficial La Gaceta, en fecha 25 de enero de 2005, establece: “**ARTÍCULO 44.- INFORMACIÓN ACCESIBLE.** Las instituciones públicas y privadas deben asegurarse que la información y servicios brindados al público sean accesibles a todas las personas con discapacidad según sus propias necesidades. **ARTÍCULO 45.- INFORMACIÓN ESPECIAL.** Las personas con discapacidad y su familia tendrán acceso a una información completa sobre el diagnóstico, los derechos, servicios y programas disponibles. La información debe presentarse en la forma que resulte accesible para las personas con discapacidad. **ARTÍCULO 46.- MEDIOS DE INFORMACIÓN.** Los programas informativos transmitidos por los canales de televisión, deben hacer accesible la información brindada, debiendo contar, con la asistencia de intérpretes o mensajes escritos en las pantallas, para garantizar a las personas con problemas auditivos el derecho a la información. *La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), debe velar porque todos los medios de información adopten las medidas*

*correspondientes para hacer accesible la información que ofrecen al público. **ARTÍCULO 47: Los operadores de sistemas de comunicación deben garantizar a las personas con discapacidad el acceso a sus servicios. ARTÍCULO 48.- INTERNET.** Los locales de servicios de Internet abiertos al público, deben estar ubicados en un entorno accesible y adecuado, debiendo contar con los programas y opciones para poder ser utilizados, por las personas con discapacidad”.* **ARTÍCULO 54.- INCENTIVOS FISCALES.** *Las personas naturales y jurídicas que otorguen los descuentos señalados en el artículo anterior, tienen derecho a deducir de la renta bruta, para efectos del pago de impuesto sobre la renta el cien por ciento (100%) del monto que resulte de la suma total de los descuentos concedidos.* **ARTÍCULO 55.- EXONERACIÓN DE IMPUESTOS.** *Se exonera del pago total de derechos arancelarios y cualquier otro impuesto, a las importaciones de aparatos médicos y aparatos electrónicos especiales que sean para uso de personas con discapacidad, organizaciones de y, para, personas con discapacidad debiendo contar las dos (2) últimas con su respectiva personalidad jurídica, **ARTÍCULO 71.- SANCIÓN PENAL.** La persona que realice cualquier acto de discriminación de los señalados en la presente Ley, estará sujeto al Código Penal...”; cuyo Decreto No 144-83, de fecha 23 de agosto de 1983, contenido del Código Penal y todas sus reformas, Derogado mediante el **Decreto Legislativo No. 130-2017**, de fecha 18 de enero del 2018 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta, en fecha 10 de mayo de 2019; contenido del nuevo Código Penal y con articulado vinculante, entre otros, específicamente en los Artículos 209, 211, 220 y 295.*

CONSIDERANDO:

Que, mediante el **Decreto No.199-2006**, de fecha 15 de enero de 2007, contenido de la **Ley Integral de Protección al**

Adulto Mayor y Jubilados y publicado en el Diario Oficial “La Gaceta”, en fecha 21 de julio del 2007, bajo la Edición No. 31,361 y reformada mediante el **Decreto No. 59-2023**, de fecha 22 de agosto de 2023 y publicado en el Diario Oficial “La Gaceta”, en fecha 14 de febrero de 2024, bajo la Edición No. 36,460; Ley que debe de estar colocada de manera visible en todos los comercios y establecimientos del país sin importar su rubro; las cuales traen consigo beneficios a todos los hondureños por nacimiento, naturalizados o extranjeros residentes en el país mayores de sesenta (60) y ochenta (80) años al igual que los jubilados que cumplan con la edad sin importar su condición o situación que les haya sido conferida o determinada por los institutos de previsión social públicas o privados del país; y conforme a su Artículo 7, relacionado con la Denuncia Pública, establece que toda persona, grupo social, organizaciones no gubernamentales, asociaciones o sociedades podrán denunciar ante los órganos competentes todo hecho, acto u omisión que produzca o pueda producir daño o afectación a los derechos y garantías que establece la presente Ley, o que contravenga cualquier otra de sus disposiciones o de los demás ordenamientos que regulen materias relacionadas con los adultos mayores y jubilados.

CONSIDERANDO:

Que, para asegurar la accesibilidad o inclusión de las personas con discapacidades (sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas) y su participación activa en las diversas interacciones, quehaceres y/o procesos, sociales dentro de la comunidad hondureña, el Soberano Congreso Nacional de la República emitió el **Decreto Legislativo 321-2013**, publicado en el Diario Oficial La Gaceta, en fecha 22 de mayo de 2014 y el cual contiene la **Ley de Lengua de Señas Hondureña (LESHO)** en aras de garantizar la inserción a la sociedad de la información y el acceso de las personas con

discapacidades auditivas a un medio o sistema lingüístico para permitirles entender y darse a entender con otras personas como un derecho fundamental; adicionalmente dicha Ley establece en su artículo 2 **ACCESIBILIDAD UNIVERSAL**: A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, el Estado debe adoptar medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; y, artículo 7. **UTILIZACIÓN DE INTÉRPRETES EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUALES**. Las y los propietarios de medios de comunicación social, cumpliendo con su responsabilidad social empresarial y la de coadyuvar en la consecución de los servicios de la educación y la cultura, de manera progresiva a la vigencia de la presente Ley deben utilizar intérpretes de la lengua de señas hondureña en la transmisión de todos los programas de producción nacional a fin de mantener debidamente informadas a las personas sordas y con discapacidad auditiva.

CONSIDERANDO:

Que es atribución de CONATEL velar por la implementación y cumplimiento de las obligaciones establecidas tanto en la legislación nacional como en el marco regulatorio dispuesto, los Títulos Habilitantes y en los tratados internacionales de los que Honduras es signatario; para promover y favorecer el acceso y la inclusión de toda la población en el país, al crear condiciones adecuadas para que todos los hondureños sin excepción o discriminación alguna, pueda hacer uso de

los Servicios de Públicos de Telecomunicaciones y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para ello, CONATEL se encuentra facultada de acuerdo al artículo 75 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector para elaborar reglamentos específicos, en este caso con el objetivo de facilitar el acceso a los servicios de telecomunicaciones y permitir el uso y disfrute de las comunicaciones, al aplicar e implementar las mejores prácticas y recomendaciones internacionales y que a través de la innovación tecnológica, se logre que aquellos Usuarios y Suscriptores, que presenten limitaciones en cuanto a sus capacidades físicas ya sea por su edad o condición física, se encuentran en **circunstancias de vulnerabilidad** en cuanto a la accesibilidad y por ende pueden presentar dificultades para ser parte de la sociedad de la información y acceder a los medios de comunicación; ya que actualmente no existe un marco regulatorio específico se enfoque en atender las necesidades especiales de esta población y tampoco existen oficinas comerciales de atención físicas y virtuales adaptadas para atender estas necesidades en cuanto a su acceso, instalaciones, ni la logística apropiada, con el personal capacitado para atender a las personas con discapacidad y a las personas con necesidades especiales.

CONSIDERANDO:

Que en vista a las necesidades de contar con una Normativa que establezca en materia de accesibilidad a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TICs para las personas con discapacidades y adultos mayores, sujeto a la legislación nacional, Marco Regulatorio vigente y a los Títulos Habilitantes correspondientes, en observancia y aplicación de los principios rectores sectoriales, a fin de reducir o eliminar condiciones discriminatorias que limitan a las Personas con Discapacidades y adulto mayor para que puedan integrarse

a la Sociedad de la Información y el esfuerzo orientado a reducir la brecha, por lo cual se considera oportuno la implementación de los **Decretos Legislativos 160-2005, Decreto No.199-2006 y sus reformas 321-2013**, teniendo en cuenta que actualmente existen avances tecnológicos que coadyuvan a eliminar las dificultades y barreras que enfrentan las personas con discapacidades y adultos mayores y por los efectos buscados, no exista discriminación respecto a persona alguna ni oposición respecto a los alcances de los instrumentos legales invocados; por lo cual, CONATEL en uso de sus facultades y atribuciones para una mejor regulación del sector de telecomunicaciones, emite el presente instrumento regulatorio.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a datos estadísticos, del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), relacionada con información sobre la situación y condiciones del adulto Mayor en Honduras, en el boletín, “Caracterización de la población adulta Mayor en Honduras (60 años y más)”¹³, para octubre del 2021, la población de 60 años y más es de 1,106,923 personas (11.7% de la población), se observó que del total de esta población el 45.5 % son hombres y el 54.5% mujeres; y según dominio, se observó que del total de esta población el área rural es donde mayor población se localiza 44.6%, seguido por el resto urbano con 35.1%. Sobre el segmento de población con alguna discapacidad en Honduras, de acuerdo con la Dirección General de Personas con Discapacidad¹⁴ la cual está adscrita a la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), se estima que en Honduras la población con discapacidad representa el 14% de la población para el año 2022¹⁵. Asimismo, se encontró que 1 de cada

13 <https://www.ine.gob.hn/V3/imag-doc/2022/03/INE-Adulto-MAyor.pdf>

14 <https://sedesol.gob.hn/direccion-general-de-desarrollo-para-las-personas-con-discapacidad/>

15 <https://sedesol.gob.hn/wp-content/uploads/2022/07/Folleto-de-Fondo-Solidario.pdf>

100 hogares del país tienen 1 persona con discapacidad; de ellos un 46% se encuentran entre los 18 a 64 años de edad y que 56% correspondió al sexo masculino”, por lo que Honduras cuenta con un aproximados de 1,200,000 personas con discapacidad, una parte representativa de la población hondureña que debe ser atendida a fin de gozar del ejercicio pleno de sus derechos humanos. Por lo tanto, este Ente Regulador considera oportuno emitir la presente Resolución para que los Operadores de Servicios de Telecomunicaciones, de acuerdo a los Servicios autorizados en los correspondientes Títulos Habilitantes otorgados, puedan brindar a las personas con Discapacidad, facilidades de acceso a dichos servicios fomentando su inclusión de manera integral sin distinción, a las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), bajo condiciones apropiadas, de conformidad a las mejores prácticas internacionales.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL, conforme con lo dispuesto en la Resolución NR002/06, 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 04 al 08 de noviembre de 2024; por cuanto cumplida dicha prerrogativa, la presente Resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial La Gaceta, por ser un acto de carácter general, de cumplimiento obligatorio.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 2 y 14, de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; Artículos 6, 75, 236 y 237, de su Reglamento General; Artículos 5, 36, 39, 44, 45, 46, 47, 48, 54, 55 y 71 de la Ley de Equidad y Desarrollo Integral para las Personas con Discapacidad; Artículos aplicables de

la Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados y sus reformas; Artículos de la Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados; Artículos 209, 211, 220 y 295 del Código Penal y sus reformas, contenido en el Decreto No. 130-2017; Artículos 1, 32, 33, 49, 63, 64 y 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo; y, Artículos 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública.

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el Reglamento de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad, el cual deberá leerse de la manera siguiente:

Reglamento de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad.

CAPÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto: El presente Reglamento tiene por objeto, que los Suscriptores y/o Usuarios con discapacidades y/o adulto mayor tengan acceso a los Servicios de Telecomunicaciones, con equidad de condiciones y sin discriminación de ninguna naturaleza, a fin de que sea efectiva la inclusión a la Sociedad de la Información, en consecuencia las disposiciones que se emiten son de observancia obligatoria para los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como para el servicio de Radiodifusión de Televisión y el Servicio Audiovisual Nacional.

Artículo 2. Definiciones y Términos: Para efecto del presente Reglamento, los términos y definiciones descritas a continuación, tendrán el siguiente significado:

Accesibilidad: Acción que asegura el acceso con equidad de las personas con discapacidades y/o adulto mayor, brindándoles un trato preferencial, especial y orientado en términos de establecer atención preferencial y adaptado a condiciones que favorezcan el uso y disfrute de los Servicios de Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), ofreciendo un entorno propicio para su apropiada atención, en espacios físicos acondicionados que permitan su movilidad, ingreso e instalaciones acordes para facilitarles sus gestiones dentro de tiempos ágiles, sin barreras o discriminaciones, con adopción de medios, aplicaciones, mecanismos, ayudas y otros servicios, con el fin de lograr que puedan transmitir o recibir la información o las comunicaciones de manera oportuna y adecuada. La accesibilidad también abarca el diseño inclusivo de contenidos web, aplicaciones y equipos compatibles con tecnologías de asistencia, para asegurar el pleno aprovechamiento de los servicios de telecomunicaciones.

Discriminación: Cualquier trato directo o indirecto de rechazo, distinción mal intencionada e injusta, exclusión o restricción que se realiza por motivo de tener o presentar algún tipo de discapacidad o por edad al ser un adulto mayor; acción evasiva o con sutilezas, por motivo de presentar una persona con una en situación de discapacidad, ya sea intelectual, psicosocial, auditiva, motora o visual, que tenga el propósito de eludir eufemismo o el efecto de obstaculizar, menoscabar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales; es decir, que se manifiesta no solo en acciones explícitas, sino también en la falta de accesibilidad física, tecnológica o comunicacional, que impiden la plena inclusión y aprovechamiento de los servicios de Telecomunicaciones.

Personas con Discapacidad: Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter mental, motriz, visual y/o auditiva, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás. Según la OMS, *“Una discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”*¹⁶.

Tecnologías de Asistencia o Tecnología Asistida: Cualquier artículo, equipo o dispositivo o cualquier sistema adaptado o diseñado y usado para mejorar, incrementar y/o facilitar las capacidades funcionales de individuos con discapacidad físicas, sensoriales, cognitivas o de comunicación por medio de tecnologías que promueven la accesibilidad y la inclusión en distintos ámbitos; así como para modificar o instaurar conductas, tales como: lectores de pantalla, teclados, pantallas táctiles, ratón bucal, realidad aumentada, robótica, inteligencia artificial, entre otras utilizadas con la finalidad de garantizar igualdad de oportunidades y lograr la superación de las personas con capacidades limitadas.

Tipos de Discapacidad: Dentro del ámbito de este Reglamento se consideran las de tipo motriz, visual, auditiva; sin dejar de lado las cognitivas e intelectuales que incluyen dificultades para procesar información, aprender o adaptarse a nuevas situaciones; psicosociales, del lenguaje y la comunicación. Estas discapacidades pueden presentarse en distintos grados y combinaciones, afectando de manera diversa la vida cotidiana de las personas, por lo que es necesario ofrecer apoyos personalizados para promover la

16 <http://www.definicion.org/discapacidad>

inclusión y la accesibilidad, puede existir dificultad para poder expresarse o afectan la capacidad por ilegibilidad de texto escrito el lenguaje y cada una puede requerir distintos tipos de ayuda.

Suscriptor con Vulnerabilidad: Persona con Discapacidad y/o adulto mayor, que ha suscrito un contrato con un Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para recibir algún servicio de telecomunicaciones. Estos Suscriptores tienen derecho a recibir adaptaciones, accesibilidad y condiciones equitativas en la prestación del servicio, garantizando la protección de sus derechos y evitando situaciones de abuso o discriminación, al ser atendidos, contratar y lograr hacer en el uso de los servicios de telecomunicaciones.

Usuarios con Vulnerabilidad: Persona con Discapacidad y/o adulto mayor, que son usan los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, pero que no necesariamente tienen suscrito un contrato por la prestación de estos servicios; estas personas pueden requerir condiciones especiales de atención, accesibilidad o adaptaciones para garantizar su derecho a la plena inclusión y acceso equitativo a dichos servicios y a recibir condiciones adaptadas a sus circunstancias, para ser atendidos, instruidos para contratar y lograr hacer en el uso de las telecomunicaciones/TICs.

Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad: Para efecto de referencia del presente Reglamento se refiere a Suscriptores y/o Usuarios con Discapacidad y/o Adulto Mayor.

Artículo 3. Atribuciones de CONATEL: Acorde con las funciones y atribuciones conferidas por la Ley Marco del

Sector de Telecomunicaciones a CONATEL, como regulador de Telecomunicaciones en Honduras, tiene las siguientes potestades:

- a) Vigilar el cumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento y cualquier otra disposición que resulte de su implementación.
- b) Hacer pública, cuando corresponda, de la información que sea entregada o reportada en cumplimiento con lo establecido en este Reglamento, de conformidad con lo que dispone el marco regulatorio en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- c) Llevar a cabo las verificaciones necesarias para constatar la veracidad de la información proporcionada por los Operadores y Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en relación con el presente Reglamento.
- d) Realizar inspecciones directivas y/o ejecutivas.

Se hace la salvedad, que CONATEL no realizará verificaciones de obligaciones que estén fuera de sus facultades, como las que pueden estar establecidas en la *Ley de Equidad y Desarrollo Integral para Personas con Discapacidad*, Planes de Arbitrios de las Alcaldías Municipales relacionadas sobre el tema de las Personas con Discapacidad, o cualquier otro instrumento jurídico que por Ley no establezca el vínculo y la responsabilidad directa de CONATEL.

CAPÍTULO SEGUNDO

ACCESO EN IGUALDAD DE CONDICIONES Y FORMATOS CON FUNCIONALIDADES DE ACCESIBILIDAD

Artículo 4. Acceso Igualitario para Usuarios/ Suscriptores con Vulnerabilidad. En la prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Operadores y

Prestadores autorizados brindarán el acceso a los Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad, sin discriminación alguna y con equidad respecto a las condiciones ofrecidas y mantenidas para con los demás usuarios de estos servicios.

Para ser considerado como un Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad se podrá presentar los siguientes:

- i. El Documento Nacional de Identificación (DNI) para acreditar la edad,
- ii. Carnet que lo acredite como Persona con Discapacidad,
- iii. Constancia medida que lo acredite
- iv. Evidencia manifiesta de poseer alguna limitante en su condición física.

Artículo 5. Información con Trato Transparente en Contratos y Ofertas para Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad. Con el interés de que los Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad accedan a la información necesaria para conocer y contratar los Servicios Públicos de Telecomunicaciones bajo las condiciones económicas, técnicas y legales que los Operadores y Prestadores de dichos Servicios ofrecen, estos últimos deberán, además de lo indicado en el Capítulo Sexto, publicar en sus plataformas en los Centros de Atención y mediante su Sitio Web, así como proporcionar mediante correo electrónico a los Suscriptores y/o Usuarios que así lo soliciten, los siguientes documentos:

- a) Los Modelos de los Contratos Tipo de Adhesión.
- b) Planes Tarifarios, promociones y otros descuentos que tengan vigentes para personas con discapacidad.
- c) Tipos de terminales disponibles para personas con discapacidad para los diferentes servicios.

Artículo 6. Planes Tarifarios Especiales y Contratos para Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad. Los Operadores y Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán incluir en su oferta comercial, planes y paquetes tarifarios diseñados para Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad, que les permitan acceder para observar con legibilidad o escuchar mensajes audibles o usar lenguaje de señas, de las promociones y los Planes Tarifarios Especiales u ofertas especiales sobre los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para que de acuerdo a sus intereses, recursos o disponibilidad económica los contraten.

Los Contratos de Adhesión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para los Suscriptores con Vulnerabilidades, no contendrán, ni se les podrá aplicar ningún periodo de permanencia mínima y no estarán sujetos al pago de ninguna indemnización o cobro relacionado con la terminación del Contrato.

CAPÍTULO TERCERO EQUIPOS TERMINALES

Artículo 7. Catálogo de Equipos con Accesibilidad y/o Tecnologías Asistida: Los Operadores de los servicios de Telefonía Fija y Móvil deberán contar con un Catálogo de Equipos Terminales (como: teléfonos y tabletas electrónicas) y otros dispositivos de Tecnologías de Asistencia, que contengan **Funcionalidades Programáticas de Accesibilidad o físicamente diseñados o con adaptaciones** para Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad de acuerdo a su condición; con la finalidad de que estén disponibles y puedan ser proporcionados a aquellos que los soliciten, a través de los sistemas o canales de atención al público que se tengan habilitados. Dicho catálogo deberá estar actualizado para atender a la disponibilidad de equipos terminales existentes en el mercado.

Para los efectos correspondientes, se deberá estar divulgando los catálogos anteriores, en los cuales se agregarán los equipos terminales en cuanto a su accesibilidad, informando sobre su precio y las características técnicas básicas y a través de los diferentes canales, ya sea en las páginas o sitios Web, correo electrónico, material impreso o videos en centros de atención, etc.

Se deberá contar con el personal capacitado para asistir y en enseñar a utilizar a los Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad para que estos aprendan a utilizar las especificaciones y las características que reúnen o presentan las “Funcionalidades Programáticas de Accesibilidad”; por ejemplo: la utilización de aplicaciones informáticas, la compatibilidad con lectores de pantalla, vídeo llamadas, teclados accesibles, audífonos especiales (equipo de apoyo a la audición), reconocimiento de voz, ubicación en tiempo real y otras funcionalidades, así como la disponibilidad en múltiples formatos accesibles (por ejemplo, en Braille, comandos de voz, audios, videos en lenguaje de señas, entre otros). Una vez seleccionados los equipos terminales por los Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad, bajo las condiciones justas y cargos correspondientes, se les debe garantizar el suministro con base en la compatibilidad con planes, descuentos y/o subsidios ofrecidos que aplican a este segmento de Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad, indicando la fecha precisa de entrega.

Artículo 8. Guías de Usuario. Los Operadores difundirán las guías de usuario y los tutoriales didácticos, que orienten y permitan conocer las Funcionalidades de Accesibilidad con las que cuentan los equipos terminales, desde su activación y como aprovechar su utilización.

Además de lo anterior y como parte de la atención preferencial, podrán elaborar y difundir un listado de los

principales programas y/o aplicaciones de accesibilidad disponibles, que son permitidas en la utilización de los equipos, sean del tipo gratuito, así como las que deberán ser adquiridas, para lo cual se indicarán su costo respectivo. Queda determinadamente prohibido que los Operadores y Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones eliminen las Funcionalidades de Accesibilidad con las que cuentan, en cuanto a diseño e integridad funcional desde su producción o elaboración de los programas, equipos terminales que están disponibles para su comercialización.

CAPÍTULO CUARTO

PERSONAL CAPACITADO PARA ATENDER A SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS CON VULNERABILIDAD

Artículo 9. Atención Especializada y Accesibilidad para Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad.

1. Los Operadores y Prestadores de Servicios deberán contar con la información y documentación necesaria para informar en los Centros de Atención al público y ponerlos a disposición de las personas que desean conocer sobre las ofertas y requisitos expeditos a cumplir para contratar los servicios, particularmente para atender de manera especializada a los Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad; y para ayudarles a través de Tecnologías de Asistencia mediante el uso de dispositivos que permitan informarse y revisar la información, consultar, responder, recibir mensajes, reclamos a través de formatos que permitan su lectura física, ya sea visiblemente con varios tamaños de letra disponibles o con el uso de videos, con mensajes de señas, mensajes audible o grabados, o en mediante texto braille. Además, los registros de las facturas emitidas deberán estar disponibles también en estos

formatos en los centros de atención al público y/o mediante archivos digitales, de modo que permitan su Consulta.

2. La información o documentos indicados o establecidos en el presente Reglamento, deberán permanecer disponibles, físicamente y/o de manera electrónica en los centros de atención, como digitalizados para su consulta en la plataforma o sitio web, por parte de los Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad; proporcionarse de forma tal, que dentro de las posibilidades técnicas, puedan ser revisados en terminales o dispositivos utilizados que cuentan con las facilidades, aplicaciones APPs, recursos o soluciones que reúnan Tecnologías de Asistencia, en los formatos con los niveles de criterios de conformidad AA, AAA (de acuerdo al World Wide Web Consortium) comprobables para la Accesibilidad de acuerdo a lo indicado en el siguiente Artículo 16, es decir, con las funcionalidades necesarias y adecuadas de las Tecnologías Asistida según sea el caso, es decir, acorde a la atención que ameriten lo Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad y a los servicios que éstos requieran contratar.
3. Los Operadores y Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán ofrecer alternativas a las personas con dificultad visual, a fin de que estos estén con o en la posibilidad de suscribir contratos de prestación de servicios, reclamos u otros documentos necesarios para el uso efectivo de los servicios de telecomunicaciones, presentando los correspondientes documentos en tamaños de letra más grandes y también en lenguaje Braille.
4. CONATEL realizará verificaciones o diligencias inspectivas y/o ejecutivas en las plataformas de

internet o sitio web; así como en los Centros de Atención al público de los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con el interés de asegurar el cumplimiento de lo estipulado en el presente reglamento.

Artículo 10. Capacitación o Formación Básica del

Personal: El personal dedicado a la atención del público de los Operadores y Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberá otorgar atención oportuna, eficiente, preferente y respetuosa a los Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad, tanto en las instalaciones provistas en los centros de atención al público, como con las herramientas de comunicación con las que cuenten, en su sitio de Internet y a través de la línea telefónica de atención al usuario. Para este fin, se deberá capacitar a todo el personal responsable de la atención al Usuario para que puedan brindar atención preferencial inclusiva y con sensibilización sobre las necesidades de los Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad, informando sobre los descuentos aplicables y los equipos terminales disponibles.

Con el personal debidamente capacitado, instruido y con las suficientes habilidades podrá atender las diferentes solicitudes, detectar o percibir las necesidades e inquietudes que se le expresen para responder adecuadamente las preguntas, dudas y/o quejas y presentar las ofertas y ofrecer los equipos terminales que de acuerdo a la tecnología otorgarán la mejor experiencia a los Suscriptores y/o Usuarios con vulnerabilidad.

Artículo 11. Manual de Atención para Usuarios

Vulnerables: La capacitación que deberá realizar los Operadores y Prestadores de Servicios Públicos de

Telecomunicaciones a todos sus empleados encargado de la atención a sus Suscriptores y/o Usuarios, se llevará a cabo a través de un “Manual de Atención para Usuarios Vulnerables”, que incluya la legislación y regulación aplicable; asimismo, toda la información pertinente con las instrucciones y acciones a llevar a cabo para atender en debida forma a sus Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad y a sus familiares. Por ello, deberán realizarse capacitaciones anuales que permitan al personal que conozca y entienda el contenido íntegro de la guía referida, su manejo adecuado sobre este tema. Para este propósito, el Manual de Atención para Usuarios Vulnerables se debe elaborar con un lenguaje sencillo y con representaciones gráficas y de fácil acceso para su consulta, y deberá contemplar lo siguiente:

- a) Ley de Equidad y Desarrollo Integral para las Personas con Discapacidad.
- b) El presente Reglamento.
- c) Recomendaciones generales para la atención inclusiva para las personas con discapacidad.
- d) Recomendaciones de atención acorde al tipo de discapacidad motriz, auditiva y visual a través de la comunicación y ayuda física.
- e) Información sobre los equipos terminales con Funcionalidades de Accesibilidad que comercializan.
- f) Glosario de términos
- g) Referencias.

Dicho Manual de Atención para Usuarios Vulnerables y sus revisiones posteriores deberán ser remitido electrónicamente para su debida presentación ante CONATEL, como parte del contenido de los Informes Regulatorios Periódicos (IRP) cuya referencia está en el Artículo 15 del presente Reglamento específicamente mediante en el Segundo Informe Trimestral

de cada año a través del Sistema de Informes Regulatorios Electrónicos (SINRE) y debe ser publicado en su sitio WEB o plataforma de Internet.

El personal de los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán dar a conocer, difundir y proporcionar a los Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad, la información relacionada con la configuración y utilización de los equipos terminales con funciones de accesibilidad que comercializan, sus derechos, los planes y tarifas aplicables a los Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad; así como la ubicación y condiciones de accesibilidad de los centros de atención, físicos y virtuales para que puedan realizar consultas sobre la utilización de las terminales.

Artículo 12. Los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán diseñar mecanismos que faciliten a los Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad, puedan realizar de forma remota, entre otras las siguientes gestiones:

- a. Cambios de domicilio, titularidad y/o modalidad,
- b. Cancelaciones de servicios suplementarios,
- c. Aclaraciones, de forma remota, es decir vía telefónica o a través de medios electrónicos.

CAPÍTULO QUINTO

CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Artículo 13. Adecuación para Brindar Atención Preferencial y Funcionalidad de Accesibilidad en las Plataformas y Centros de Atención al Público:

La adecuación para Brindar Atención Preferencial y Funcionalidad de Accesibilidad en las Plataformas y Centros de Atención al Público, se sujetará a lo siguiente:

- a. Para los Operadores y Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que posean menos de 4000 Suscriptores, deberán implementar formas de atención preferencial que estén disponibles que sean básicas o mínimas de atención que sen sencillas y simplificadas y al alcance en las comunidades donde cuente con cobertura o presencia de centros de atención al público, para que las Personas como Usuarios/Suscriptores con Vulnerabilidad puedan recibir atención en condiciones de equidad; entre éstas las siguientes:
- i. **Implementar Señalización Clara y con Espacios Accesibles y Contar con Facilidades Básicas:** Asegurar que su personal responsable cuente con la capacitación necesaria para que brinden atención preferencial; los centros de atención contarán con accesos adecuados, como rampas y puertas amplias, e implementar señalización visual y táctil dentro de los centros de atención para facilitar la orientación, y proporcionar atención preferencial al llegar: como paraguas o sombrillas, sillas de ruedas, espacios destinados, sillas de espera, y de ser posible contar con dispositivos de atención y asistencia durante se encuentren dentro del establecimiento o dure la visita en el centro.
 - ii. **Brindar Horarios Flexibles, Asistencia Telefónica y Sistema de Citas Previas:** Ofrecer un número de atención telefónica donde se puedan recibir consultas y asistencia por mensajería de texto o audios pregrabados, también se deberá incluir opciones cuando existan dificultades auditivas. Para estos efectos y lograr una mejor atención preferencial, establecer horarios que permitan que las personas en condición de Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad, puedan programar citas para evitar esperas prolongadas, adecuando los horarios de atención para facilitar el acceso a Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad al ser personas con discapacidades que pueden necesitar más tiempo o asistencia.
 - iii. **Mobiliario:** Deberán contar con el mobiliario y las facilidades necesarias para que todas las personas puedan ser atendidas, independientemente de su condición, estableciendo ventanillas especializadas con la altura y los accesos adecuados.
 - iv. **Colaboración con Terceras Partes y Organizaciones Locales:** Podrá hacer alianzas para recibir asistencia y trabajar de manera conjunta con ONG's o grupos comunitarios que apoyen a personas con material informativo accesible, que puede facilitar instrucciones y proporcionar folletos o información en formatos accesibles, como braille, audio o lenguaje claro; así como con la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Social (SEDESOL), o con la Dirección General del Adulto Mayor (DIGAM) u institución equivalente, considerando que cuentan con información importante y en donde se pueden identificar recursos para mejorar la atención.

- b. Para los Operadores y Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que posean 4000 o más Suscriptores deberán adecuar sus plataformas y centros de atención al público para permitir que las Personas en calidad de Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad puedan recibir atención preferencial, con adopción de condiciones especiales de accesibilidad y Tecnología Asistida, para que se equiparen o igualen a las ofrecidas a los demás Suscriptores y/o Usuarios. En ese sentido, las **plataformas y centros de atención al público con Condiciones de Accesibilidad** deberán cumplir con lo establecido en el presente Reglamento adecuando todos sus centros de atención que tienen en operación, a más tardar seis (6) meses a partir de la publicación del presente Reglamento.

Las plataformas y los Centros de Atención deberán incorporar las siguientes acciones de accesibilidad:

Contar con Señalética Apropiaada e Infraestructura Accesible: Además de contar con la formación apropiada, con la capacitaciones esenciales de todos los empleados responsables de brindar asistencia a las personas que acuden a sus centros de atención, para que puedan brindar atención preferencial Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad, dependiendo la diversidad de gestiones y hacerlo con la debida sensibilización, cubriendo todas las consultas sobre los Servicios Públicos de Telecomunicaciones/TICs ofrecidos y que puedan tener la retroalimentación apropiada, al crear mecanismos para recoger las opiniones de los que fueron atendidos y asistidos, especialmente sobre sus experiencias y sugerencias

para mejorar los servicios de atención; la atención debe ser personalizada con opciones de asistencias que requieran ayuda adicional, durante el proceso de atención de manera de cubrir la mayoría de las gestiones; por lo que deberán adecuar los centros de atención con rampas, ascensores, baños accesibles y señalética o señalización en Braille y pictogramas, implementando rótulos de atención preferencial con la codificación apropiada, estableciendo procedimientos claros para priorizar a los Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad en el o los Servicios Públicos de Telecomunicaciones requeridos, evitando largas esperas.

- i. Para lo anterior, deberán implementar diferentes, canales de comunicación para ofrecer múltiples formas de atención: como ser chat o mensajería en línea, correo electrónico y atención telefónica, con opciones para lecturas, facilidades para atender a los Usuarios con discapacidades auditivas.
- ii. Con el uso de Tecnología Asistida podrá implementar herramientas tecnológicas como software de lectura de pantalla, dispositivos de amplificación de sonido y terminales adaptados para personas con discapacidades. Programas de Sensibilización Comunitaria: Iniciar campañas informativas sobre la accesibilidad y los servicios disponibles para personas con vulnerabilidad. Recursos Informáticos Accesibles: Desarrollar sitios web y aplicaciones móviles que cumplan con

las normas de accesibilidad, asegurando que sean utilizables por todas las personas.

- iii. Deberán de contar con al menos una persona certificada, capaz de interpretar y comunicarse en Lengua de Señas Hondureña (LESHO), en cada centro de atención al público.
- iv. Brindarán colaboración con organizaciones de apoyo: Establecer alianzas con ONG y grupos de defensa de personas con discapacidad para mejorar continuamente los servicios y garantizar que se cumplan los estándares de accesibilidad.

Plan de Acción sobre Accesibilidad: Ejecutar un Plan que contenga una propuesta detallada de las acciones, necesarias para realizar la implementación de las Funcionalidades de Accesibilidad en los Centros de Atención instalados. Las acciones que se señalen en dicha propuesta, deberán planearse en un plazo máximo de seis (6) meses, contados a partir de la entrada en vigencia del presente Reglamento.

i. **Para Ayuda Visual:**

- Colocar pavimento podotáctil para guiar a personas mayores y con visión reducida.
- Utilizar planos táctiles, flechas y señales táctiles (en Braille) en entradas y salas.
- Colocar señales para facilitar la orientación.
- Instalar sistemas de bucle de inducción para mejorar la transmisión de audio a personas con audífonos.
- Instalar software lector de pantalla y ampliación de texto para usuarios con discapacidad visual.

- Proporcionar copias de documentos en Braille o formatos accesibles.
- Presentar información en Braille y asegurar que los botones del terminal de cabinas telefónicas estén en Braille.

ii. **Para Ayuda Motriz** (movilidad reducida/silla de ruedas):

- Asegurar que las personas en silla de ruedas puedan desplazarse libremente, evitando gradas o inclinaciones y desniveles peligrosos, así como que puedan acceder a ventanillas especiales adecuadas a su altura.
- Instalar rampas con pasamanos para sillas de ruedas.
- Asegurar que las puertas se abran y cierren libremente, equipándolas con sensores de aproximación.
- Garantizar un puesto o cabinas accesibles para personas en silla de ruedas, con atención adaptada o señales de audio (abiertas/cerradas).
- Incluir ascensores o elevadores para facilitar el acceso a diferentes niveles.
- Incluir software de reconocimiento de voz para personas con movilidad reducida.
- Ofrecer opciones de navegación mediante controladores sencillos como ratones de bola o palancas.

iii. **Para Ayuda Auditiva** (personas sordas):

- Instalar sistemas de bucle de inducción para mejorar la transmisión de audio a personas con audífonos.

- Contar con personal que sepa lenguaje de señas o proporcionar servicios de interpretación por vídeo.
- Ofrecer servicios de transcripción para personas sordas.

iv. **Equipamiento Tecnológico Adaptado:**

- Configurar al menos con un Monitor de TV; computadora; y Tablet con teclados y ratones adaptados.
- Disponer de pantallas Braille y al menos una impresora Braille.
- Catálogo de Terminales o Dispositivos de Tecnología Asistida para muestras de comercialización y de aplicaciones o soluciones que soportan.

v. **Sensibilización y Participación de Interesados:**

- Proporcionar información detallada sobre la accesibilidad de los centros.
- Capacitar al personal para asistir a los usuarios con discapacidad.
- Colaborar con organizaciones e instituciones para fomentar la creación de centros accesibles.

Artículo 14. Números de Atención al Público: Los Operadores y Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán proporcionar, mediante un número telefónico de atención al cliente con el que cuenten, toda la información relacionada con:

- a. Funcionalidades de Accesibilidad de los equipos terminales que comercializan y como adquirirlos,
- b. Sobre los planes y paquetes diseñados para Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad,
- c. Dudas, preguntas o quejas, instalaciones y facilidades en los Centros de Atención al público que cuentan con adaptaciones accesibles; así como,
- d. De la información básica y relativa a los derechos adquiridos como Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad.

Artículo 15. Cobertura de la Atención Telefónica:

La atención telefónica que se brinde, deberá atender a los Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad, acorde a sus diferentes condiciones, tipos de necesidades o discapacidad de que se trate, por lo que el personal deberá estar debidamente capacitado conforme a lo establecido en el presente Reglamento, posibilitando la realización de videollamadas o atención mediante texto.

CAPÍTULO SEXTO

PORTALES DE INTERNET Y NÚMEROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Artículo 16. Accesibilidad por Medio de Sitios WEB

o Portales de Internet: Los Operadores y Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán cumplir con los siguientes elementos:

- a. Diseñar su sitio web o portal de Internet con elementos de accesibilidad establecidos en los estándares internacionales más actualizados de la World Wide

Web Consortium (W3C), específicamente las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet (WCAG) a efecto de cumplir con los niveles de accesibilidad de los recursos de Internet que sean verificables:

– Nivel A desarrollado para esta categoría de usuarios o Criterios de Conformidad de Nivel A (25 criterios):

Accesibilidad mínima – Permite a las personas con discapacidad visual acceder al recurso de Internet sin pérdida de información.

– Nivel AA o Criterios de conformidad de nivel AA (13 criterios): Accesibilidad total – Permite a las personas con discapacidad visual acceder a todos los elementos estructurales del recurso de Internet.

– Nivel AAA o los Criterios de conformidad de nivel AAA (23 criterios): Acceso a recursos de Internet especializados para personas con discapacidad visual – Permite a una persona con discapacidad visual acceder a un recurso de Internet utilizando las tecnologías especializadas del recurso en cuestión.

- b. Contener la totalidad de documentos, guías, videos y/o Tutoriales señalados en el presente Reglamento; y
- c. Contar con herramientas de comunicación, tales como ventanas de diálogo que permitan la interacción efectiva entre el Suscriptores y/o Usuarios con Discapacidad y el personal de atención al público.

Artículo 17. Modificaciones y Actualizaciones de Sitios Web o portales de Internet: Los Operadores y Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán atender a las modificaciones y actualizaciones que se realicen en las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet (WCAG).

CONATEL realizará las acciones de verificación necesarias a fin de cerciorarse que los Sitios Web o portales de Internet de los Operadores y Prestadores, mantengan los elementos de Accesibilidad señalados y dichas pautas.

CAPÍTULO SÉPTIMO

OBLIGACIONES PARA EL SERVICIO DE RADIODIFUSIÓN DE TELEVISIÓN Y DEL SERVICIO AUDIOVISUAL NACIONAL

Artículo 18. Los Operadores del Servicio de Radiodifusión por Televisión y del Servicio Audiovisual Nacional, como parte de la implementación de los **Decretos Legislativo 160-2005, Decreto No.199-2006 y 321-2013**, publicados en el Diario Oficial La Gaceta, en fecha 25 de enero de 2005 y 22 de mayo de 2014 respectivamente, están obligados a realizar acciones orientadas para que las personas en su condición de Vulnerabilidad, puedan disfrutar ampliamente de estos servicios de difusión; por lo cual, es vital eliminar barreras que limiten a las personas a su integración a la Sociedad de la Información, más cuando se reconoce la importancia que reviste la información masiva que se difunde por medio de estos Servicios dentro de su programación habitual; y como parte del componente de proyección como empresas socialmente responsables, incluyan programas que fortalezca los procesos de reinserción, rehabilitación y sobre la igualdad de oportunidades, contribuyendo apropiadamente de esta manera en la labor de promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas ayudándoles a superar las vulnerabilidades.

Artículo 19. Sistemas o Mecanismos de Accesibilidad: Son sistemas que permiten el acceso a la teleaudiencia

de los contenidos transmitidos a través del Servicio de Radiodifusión de Televisión de Libre Recepción y el Servicio Audiovisual Nacional a las personas que son teleaudiencia con discapacidad auditiva o visual, específicamente:

- a. **Interpretación en Lengua de Señas Hondureña (LESHO):** Un Intérprete de la Lengua de Señas Hondureña puede ser parte del set del programa, en la eventualidad de que el formato del mismo y el set, así lo permitan; caso contrario, deberá ser insertado en la imagen a través de un recuadro (rectángulo, ovalo, silueta, o Picture in Picture (PiP)); en el cual, el tamaño del espacio empleado para el Intérprete de Lengua de Señas, debe ser mínimo de un noveno (1/9) de la pantalla y será ubicado a elección del Operador. La imagen del intérprete debe estar desde la cabeza hasta la cintura y con espacio a los lados, para facilitar la realización de las señas. La ubicación del intérprete de Lengua de Señas en la pantalla podrá variar durante la transmisión del programa en el cual se haya incluido, a criterio del operador encargado de la transmisión, sin que esto afecte el tamaño mínimo establecido.
- b. **Texto escondido o Subtítulos Ocultos (Closed Caption (CC), por sus siglas en idioma inglés):** Se activará en los Sistemas del Servicio de Radiodifusión de Televisión y en los Canales Audiovisual Nacional, de modo tal, que se subtitule a una velocidad razonable conforme a la escena o programación sea emitida y debe ser totalmente legible y entendible; debiendo seleccionar y utilizar el idioma español

por ser el idioma oficial de Honduras y no se podrá utilizar específicamente para emitir publicidad, pero se podrá indicar el patrocinador del Closed Caption.

- c. **Subtitulación (ST) en lengua castellana** Cuando se trate de contenido o un programa de origen extranjero el cual utilice el sistema de subtitulación, se aceptará que se transmita de acuerdo al mismo; siempre y cuando dicho contenido o programa, no permita, seleccionar o activar el CC en el idioma español; como por ejemplo: 3Play Media plataforma integrada de accesibilidad a los medios de comunicación con soluciones patentadas para subtítulos, transcripción, subtítulos en directo, descripción de audio y localización; 3Play es líder de opinión en accesibilidad de video y se compromete a proporcionar recursos educativos gratuitos¹⁷.

Artículo 20. Implementación de los Sistemas de Accesibilidad: Todos los Operadores del Servicio de Radiodifusión de Televisión y Todos los Operadores del Servicio Audiovisual Nacional, deberán implementar en su programación al menos uno de los **Sistemas o Mecanismos de Accesibilidad** en al menos el 50% del total de la producción nacional de su programación diaria, a más tardar seis (6) meses desde la publicación del presente Reglamento, priorizando los programas noticiosos o informativos.

Para la implementación de los Sistemas de Acceso establecidos en el Artículo anterior, los Operadores tendrán en cuenta las condiciones, los manuales, estándares o

¹⁷ Ver <https://go.3playmedia.com/wp-fcc> y <https://www.3playmedia.com/services/>

procedimientos de las normas internacionales y de los fabricantes de equipo, así como de las disposiciones expedidas por parte de CONATEL y en coordinación con las entidades o instituciones competentes. CONATEL podrá evaluar la calidad de la implementación de los Sistemas de Accesibilidad mediante la ejecución de auditorías de calidad.

Las alocuciones presidenciales y mensajes institucionales, comunicaciones en caso de emergencia y mensajes de interés nacional, deberán tener interpretación de Lengua de Señas conforme a las condiciones establecidas en la presente Resolución a más tardar seis (6) meses desde la publicación del presente Reglamento.

CONATEL verificará el cumplimiento del porcentaje mínimo de implementación del sistema de acceso según lo antes indicado.

Artículo 21. Medida de Aviso Anticipado de los Mecanismos de Accesibilidad: Los Operadores del Servicio de Radiodifusión de Televisión y los Operadores del Servicio Audiovisual Nacional, deberán anunciar oportunamente a la teleaudiencia, si el programa que se transmitirá o difundirá incluye cualquiera de los **Sistemas o Mecanismos de Accesibilidad** que permitan la accesibilidad al programa a difundir; para lo cual, el Anuncio se hará de la siguiente manera:

- a. Closed Caption: “Este programa contiene subtítulos en Texto Escondido o Closed Caption (CC)”;
- b. Lengua de Señas Hondureña: “Este programa contiene interpretación en Lengua de Señas Hondureña (LESHO)”;

- c. Subtitulación: “Este programa contiene subtitulación (ST)”.

Los Avisos respectivos, se harán grabados de manera audible y escritos con letra lo suficientemente legible.

CAPÍTULO OCTAVO

SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Artículo 22. Terminales y Controles Remotos: Los Operadores del Servicio de Televisión por Suscripción por Cable o Inalámbrica, que cuenten con sus propias terminales receptoras o aplicaciones informáticas deberán tener disponibles y soportar controles remotos con las siguientes funcionalidades:

- i. Uso simple para adultos mayores.
- ii. Indicaciones en Braille.
- iii. Con capacidad de recibir comandos de voz.

La información sobre este tipo de equipo y sus características, estará disponible en los centros de atención y en el sitio web de los Operadores de Televisión por Suscripción, el personal que ofrece los servicios, así como el que lo instala y brinda soporte deberá estar capacitado para brindar la asistencia requerida a los Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad.

Artículo 23. Disponibilidad de Subtítulos: Los Operadores del Servicio de Televisión por Suscripción por Cable o Inalámbrica, deberán de configurar sus sistemas para que los Subtítulos en Lengua Castellana estén disponibles, para que el Usuario que lo desee los pueda visualizar utilizando el control remoto, tanto en los canales nacionales como en los internacionales.

CAPÍTULO NOVENO

CUMPLIMIENTO

Artículo 24. Informe de Implementación: Los Operadores y Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán informar ante CONATEL un reporte anual detallando la implementación del presente Reglamento describiendo las acciones realizadas en cada centro de atención, en su página web y catálogo de terminales orientados a facilitar el acceso a los Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad. Este reporte anual deberá ser presentado en los Informes Regulatorios Periódicos (IRP), establecidos en el marco normativo vigente, específicamente mediante el Informe Trimestral (IT) del segundo Trimestre de cada año, a través del Sistema de Informes Regulatorios Electrónicos (SINRE). CONATEL recopilará y evaluará la información suministrada y dará a conocer al público los resultados, mostrando los avances de los Operadores para facilitar el acceso a los Servicios de Telecomunicaciones a los Suscriptores y/o Usuarios con Vulnerabilidad.

Artículo 25. Verificación del Cumplimiento del Presente Reglamento: CONATEL realizará verificaciones y monitoreo sobre el cumplimiento del presente Reglamento por parte de los Operadores, efectuando inspecciones, por medio de la evaluación in situ de los procedimientos, procesos, que sustenten la información brindada y el cumplimiento del presente Reglamento. Los Operadores estarán obligados a permitir el libre acceso del personal de CONATEL a sus instalaciones, equipos y registros, así como brindar toda la información soporte, logística y medios de pruebas que les sea requerida por parte de CONATEL para tal fin.

Artículo 26. Alcance de la Obligación y Sanciones: El cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento es de carácter obligatorio y aplica a todos los Operadores de

Servicios de Telecomunicaciones, así como cualquier otra Ley en el ámbito nacional que resulte aplicable y vinculante en esta materia de accesibilidad a las telecomunicaciones y TIC, sujeto a las competencias conferidas en las facultades y atribuciones de CONATEL; por lo cual, cualquier incumplimiento será sancionado conforme al marco legal vigente.

Artículo 27. Transitorio de Cumplimiento: A partir de la publicación del presente Reglamento en el Diario Oficial La Gaceta, los Operadores de Servicios de Telecomunicaciones cuentan con seis (6) meses para implementar lo normado en el presente Reglamento.

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

Firmaron La Presente Acta: Licenciado Lorenzo Saucedo Calix, Comisionado Presidente; Licenciado Ramón Efraín Figueroa, Comisionado Propietario; Abogada Sinia Carolina Díaz Meléndez, quien funge como Comisionada Propietaria por Ley;

Extendida en la Ciudad de Comayagüela, municipio del Distrito Central, a los veintisiete días del mes de noviembre del año dos mil veinticuatro (2024).

Abg. Epril Hernández Palmer

Secretaria General

CONATEL

14 D. 2024