

Sección "B"

Comisión Nacional de Comunicaciones (CONATEL)

CERTIFICACIÓN

El infrascrito, Secretario General de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) Certifica: Que, en el Punto Quinto, del ACTA No. 1,182 de la Sesión Ordinaria celebrada por esta Comisión, el 06 de enero del año dos mil veintiséis se encuentra la Resolución que a la letra dice:

Resolución NR 001/26

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los 6 días del mes de enero del año de dos mil veintiséis (2026).

CONSIDERANDO:

Que la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones aprobada mediante Decreto No. 185-95, de fecha 5 de diciembre de 1995; y modificada por Decreto No.118-97, del 26 de agosto de 1997; Decreto No.112-2011, del 22 de julio de 2011 y Decreto 325-2013, del 27 de febrero de 2014; en su Artículo 13, numerales 4, 5 y 6; se establecen las siguientes facultades y atribuciones de CONATEL: "Adoptar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y sin discriminaciones"; "Velar por el respeto de los derechos de los usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses" y "Establecer los mecanismos y procedimientos por medio de los cuales los usuarios podrán ejercer sus derechos ante los Operadores de los Servicios de Telecomunicaciones".

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo al 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 14 y 15, de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, también establece como facultades y atribuciones de CONATEL: "Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Usuarios a fin de garantizarles el acceso a la mayor cantidad de prestaciones de servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones de las

TICs, con la mejor calidad posible y con tarifas asequibles; en un mercado en donde prime la libre, leal y sana competencia"; "Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Operadores y Proveedores de Servicios a fin de brindarles seguridad jurídica y predictibilidad en la regulación sectorial, a fin de que se desenvuelvan en un mercado de libre y leal competencia".

CONSIDERANDO:

Que el Decreto Legislativo 75-2024 de fecha 14 de agosto de 2024 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 14 de octubre del año 2024, Reformó por adición al Artículo 68 de la Ley de Protección al Consumidor, contenido en el Decreto 24-2008, de fecha 1 de abril de 2008, publicado en el Diario Oficial La Gaceta en fecha 07 de julio del año 2008, adicionándole cinco (5) nuevos numerales, bajo las denominaciones de: 10), 11), 12), 13) y 14), el cual a partir de la fecha debe leerse de la manera siguiente: "ARTÍCULO 68.- Prácticas abusivas... 1... 10) Inducir, obligar y condicionar a los clientes a firmar o suscribir contratos de telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet, por un período mayor o superior a Seis (6) meses; 11) Impedir a los usuarios de telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet, la terminación de los contratos por deficiencia en la prestación de servicios, indisponibilidad del servicio, aumento no autorizado en el contrato, cambios en los servicios sin previo aviso y cláusulas de permanencia no autorizadas; 12) Celebrar contratos y realizar cobros por servicios de telefonía móvil y fija, televisión por cable, e internet en moneda distinta al Lempira; 13) Cualquier cobro por concepto de reconexión de servicios por telefonía móvil y fija, televisión por cable, e internet; y, 14) De conformidad a lo establecido en el numeral 10) precedente, no se podrá cobrar por los servicios de telefonía fija y/o celular, internet o televisión por cable, los días que por motivo de suspensión del servicio que no se prestaron por problemas atribuibles al proveedor." Por lo que es necesario reglamentar estas nuevas exigencias legales, incorporándolas en el Reglamento Específico de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 6 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones establece "Los siguientes son los principios rectores del Reglamento, que subyacen en la Ley Marco y tienden a propiciar un desarrollo coherente del sector telecomunicaciones:... f) Principio de Prevalencia

B.

del Usuario.- En todas las actividades que realicen, tanto el Estado como regulador así como las empresas prestadoras de servicios públicos, el interés del usuario será un factor relevante. Esto en razón a que el usuario es el destinatario final de todas las actividades de creación, fabricación, comercialización de equipos y tecnologías, así como la prestación de toda clase servicios de telecomunicaciones, en consecuencia, también todas las acciones de regulación deben tener en cuenta este principio”.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 75 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones indica que lo siguiente: “CONATEL tiene las siguientes funciones y atribuciones: ...

c) De Regulación: ...

11. Establece los mecanismos y procedimientos por medio de los cuales los usuarios podrán ejercer sus derechos ante los operadores de los servicios de telecomunicaciones, así como ante CONATEL.
12. En instancia administrativa, atiende reclamos de usuarios luego que éstos hayan recurrido previamente ante las respectivas empresas operadoras y comercializadores.
13. Resuelve controversias de orden técnico o económico que se susciten entre los operadores de los servicios de telecomunicaciones, con motivo de la prestación u operación de servicios de telecomunicaciones. La intervención de CONATEL será a solicitud de cualesquiera de las partes o de oficio.
14. Emite normativas para regular las relaciones entre Operadores, comercializadores y usuarios.

d) De Supervisión: ...

3. Vela por el respeto de los derechos de los usuarios y evita se afecte indebidamente sus intereses.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 95 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones indica: “Los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones deberán cumplir con las regulaciones que CONATEL emita en lo referente a

B.

los modelos de contratos que celebrarán con sus suscriptores. En caso de que los referidos modelos no se ajusten al marco regulatorio vigente, CONATEL podrá requerir que se modifique o incorporen cláusulas a dichos contratos, especialmente las que protejan los intereses de los usuarios.” Por lo que CONATEL está facultado para emitir regulaciones concernientes a las cláusulas que contienen los contratos para la prestación de servicios de telecomunicaciones, con el objetivo de salvaguardar los derechos e intereses de los Usuarios y/o Suscriptores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (Kigali, 2022), organizada por Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en su Resolución 64, alienta a los Estados Miembros a:

- 1) A empoderar a los usuarios/consumidores mediante la formulación y promoción de políticas que fomenten el suministro de información y prácticas idóneas en materia de educación del consumidor, sus derechos y las características básicas, calidad, seguridad, tarifas y precios de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por los distintos proveedores, considerando especialmente aquellas que permiten el suministro de información gratuita, transparente, comparable, actualizada y precisa;
- 2) A examinar la creación de un entorno de reglamentación y colaboración propicio para que los operadores de telecomunicaciones puedan prestar servicios de telecomunicaciones/TIC a sus usuarios/consumidores con la calidad adecuada, y estimular el establecimiento de precios y tarifas competitivas, justas y asequibles;

CONSIDERANDO:

Que CONATEL, en fecha 14 de febrero de 2018, publicó en el Diario Oficial La Gaceta la Resolución NR014/17, que contiene el Reglamento Especifico de Protección al Usuario y/o

Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC, el cual ha servido de herramienta para mejorar las relaciones entre los Usuarios y los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, normando y regulando aspectos y condiciones en pro de los derechos de los Suscriptores y Usuarios del sector; sin embargo debido a las constantes cambios en las prácticas comerciales por parte de los operadores fue necesario realizar cambios a dicha normativa.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL, en fecha 20 de mayo de 2021, publicó en el Diario Oficial La Gaceta la Resolución NR004/21, que contiene modificaciones al Reglamento Específico de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC, el cual ha servido de herramienta para mejorar las relaciones entre los Usuarios y los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; si bien esta modificación respondía a necesidades detectadas en ese momento, en la actualidad resulta necesario agregar más derechos para los Usuarios y/o Suscriptores y más obligaciones a los operadores, con el objetivo de reducir las asimetrías de información existentes en las relaciones entre operadores y Usuarios y/o Suscriptores, así como empoderar al Usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que a pesar de las modificaciones realizadas en el año 2021 al Reglamento Específico de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC mediante la resolución NR004/21, las prácticas comerciales implementadas por parte de los Operadores han dificultado la aplicación de dicho reglamento por parte de CONATEL, ya que han aparecido nuevas prácticas retentivas contrarias a los intereses de los Usuarios y/o Suscriptores, así como modificaciones unilaterales de las condiciones de prestación del servicio por parte de los Operadores en afectación de los Usuarios y/o Suscriptores; por lo que ante estas situaciones y para cumplir con lo establecido en el Decreto 75-2024 que impone condiciones especiales para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, resulta

necesario modificar varios Artículos del Reglamento Específico de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC, para otorgar mayor dinámica al mercado, favorecer la competencia y garantizar la libertad de contratación de los Usuarios/Suscriptores.

CONSIDERANDO:

Que el presente Anteproyecto de Resolución fue sometido al proceso de Consulta Pública, en el periodo del 20 al 26 de noviembre del año 2025; en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06, emitida por CONATEL el 15 de marzo de 2006 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 23 de marzo de 2006; por ende, es procedente su aprobación y mediante el presente Acto Administrativo, al ser de carácter general, deberá ser publicado en el Diario Oficial La Gaceta, en observancia de los Artículos 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo, y en consonancia con los Artículos 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, 72 de su Reglamento General y 120 de la Ley General de Administración Pública.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 321 de la Constitución de la República; 120, 122 de la Ley General de la Administración Pública; 1, 19, 23, 24, 25, 26, 27, 32 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 13, numerales 2, 3, 4, 5, 6 y 9; 14 numerales 6, 8, 14, 15; 41 y 42 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 2, 6, 72, 73, 74, 75, 78, 80, 81, 82, 83, 85, 95, 96, 213, 217, 236 al 241, 242, 247, 248, 249 y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; Decreto Legislativo 75-2024 de fecha 14 de agosto de 2024 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 14 de octubre del año 2024.

RESUELVE:

1: Modificar el Reglamento Específico de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC, contenido en las Resoluciones NR014/17 y NR004/21 específicamente los Artículos: 5, 13,

B.

14, 15, 16, 17, 18, 36, 37, 39, 47, 48, 49 y 61; que deberán leerse de la siguiente manera:

Artículo 5. De los Derechos de Usuarios y/o Suscriptores

Son derechos de los Usuarios y/o Suscriptores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los siguientes:

1. Acceder a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones sin discriminación por género, ideología, raza, religión, condición económica, nacionalidad, edad o por tener capacidades especiales, debiendo ser brindados dichos servicios con universalidad, equidad, continuidad y calidad.
2. La aplicación de forma clara, detallada, de la correcta medición, tasación, facturación del consumo y cobro de los servicios contratados.
3. Formar parte de las asociaciones, agrupaciones o federaciones de Usuarios y/o Suscriptores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
4. Acceder a procedimientos administrativos para hacer valer sus derechos, los cuales deben ser transparentes, no discriminatorios, sencillos, gratuitos y expeditos para resolver sus Reclamos y Denuncias ante CONATEL ante las instancias correspondientes.
5. Recibir por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios trato preferencial para las personas con capacidades especiales y de tercera edad, debiendo ser atendidos con procedimientos eficaces en cuanto a sus solicitudes de servicios y para solución de conflictos.
6. Elegir libremente el Operador y/o Proveedor de Servicios de acuerdo con su conveniencia, productos (equipo o aparatos), servicios y tipos de tecnologías en un marco de libre y sana competencia en donde se respete la soberanía de los usuarios y suscriptores.
7. Que se le respeten las condiciones pactadas o contratadas de los servicios adquiridos.
8. Cambiar de Operadores y/o Proveedores de Servicios

B.

cuando así lo desee; y en el caso del Servicio de Telefonía móvil, podrá conservar el o los números telefónicos, para lo cual se pondrá a disposición la información adecuada sobre el procedimiento para dicho cambio, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento de Portabilidad Numérica.

9. Recibir información completa y publicación veraz, suficiente, transparente, comparable, pertinente, fiable, actualizada y de fácil consulta sobre la calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones ofertados y contratados y sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios capacidades especiales.
10. Disfrutar de la continuidad y calidad del servicio, y a obtener una compensación automática o a petición de parte por la interrupción del o los servicios; las horas o días que, por motivo de suspensión del servicio, no se prestaron por causas atribuibles al Operador, no deberán ser cobradas al Usuario y/o Suscriptor, señalando en la factura, la compensación por las horas del servicio no prestado y el valor correspondiente a la tarifa del servicio contratado; dicha compensación se realizará aunque el Usuario y/o Suscriptor no reporte la falla al momento, para lo cual el Operador deberá llevar un reporte de la duración y zonas de las fallas en su red; adicionalmente CONATEL establecerá mediante resolución condiciones específicas para la compensación.
11. Gozar del Acceso a la Provisión de la Información, sobre todas las condiciones técnicas, económicas y legales relacionadas al servicio previo a ser contratado; así como, durante y posterior a su prestación; para lo cual, los Centros de atención al Cliente sitios web y redes sociales deberán tener disponible la información correcta y pertinente sobre los diferentes servicios; y de contar con procesos y procedimientos transparentes para interponer reclamos en las oficinas de atención físicas o virtuales.
12. Protección de los datos de carácter personal y el secreto de las comunicaciones de acuerdo con el marco legal aplicable.

13. Acceder a los servicios de telecomunicaciones públicos de emergencias de forma gratuita, sin tener que utilizar ningún medio de pago.
 14. Adquirir libremente los equipos terminales que deseen.
 15. Solicitar la desconexión o bloqueo de determinados servicios.
 16. A suscribir contratos de adhesión con un período de permanencia máxima de 6 (seis) meses.
 17. En caso de deficiencias en la prestación del servicio, cuando el Usuario y/o Suscriptor realice el correspondiente reclamo ante el Operador y estas deficiencias no son resueltas satisfactoriamente en un plazo de 10 (diez) días calendario, el Suscriptor podrá solicitar la baja, pagando el saldo correspondiente a ese mes, sin ningún tipo de indemnización o pago adicional alguno y con el derecho a la compensación correspondiente por la deficiente prestación del servicio.
 18. En caso de indisponibilidad del servicio por causas imputables al Operador por un período superior a 24 (veinticuatro) horas acumulables durante 1 (un) mes, el Suscriptor podrá solicitar la baja, pagando el saldo correspondiente a ese mes, sin ningún tipo de indemnización o pago adicional alguno y con el derecho a la compensación correspondiente por la falta de prestación del servicio.
 19. Las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones deben de estar en expresadas y facturadas en Lempiras.
 20. En caso de aumentos no autorizados, en la tarifa pactada en el contrato, el Suscriptor podrá solicitar la baja, pagando el saldo correspondiente a ese mes, sin ningún tipo de indemnización o pago adicional alguno y con derecho a la compensación correspondiente en caso de haber pagado tarifas superiores a las acordadas.
 21. En caso de modificación de las condiciones contratadas por parte del Operador, el Suscriptor tiene derecho a exigir el cumplimiento forzoso en los términos acordados o a solicitar dentro de los 60 (sesenta) días calendario siguientes al aviso de modificación, la baja sin ningún tipo de indemnización o pago alguno, cuando no se haya otorgado el consentimiento expreso para modificar las condiciones contratadas.
 22. Migrar a planes tarifarios de menor precio, en cualquier momento de acuerdo con las capacidades económicas del Usuario y/o Suscriptor.
 23. Ser informado al menos un (1) día hábil, antes de la suspensión del servicio por la falta de pago, vía Mensaje Corto de Texto (SMS) y/o llamada telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación que funcione como recordatorio al cliente.
 24. En caso de suspensión por falta de pago, el proveedor deberá reanudar el servicio de telecomunicaciones en un periodo máximo de 1 (una) hora a partir de que se realice el pago del saldo adeudado, en ningún caso aplican cargos por reconexión.
 25. Acceder en cualquier momento a las promociones o descuentos u ofertas que por cualquier medio publicite el Operador, con el que tiene los servicios contratados, en las mismas condiciones que los nuevos Usuarios y/o Suscriptores.
 26. Ser informado 30 (treinta) días antes de la terminación del contrato al Usuario y/o Suscriptor vía Mensaje Corto de Texto (SMS), llamada telefónica, correo electrónico u otro medio de comunicación con el cliente.
 27. A conocer de forma transparente y oportuna los parámetros de calidad de los servicios contratados, para lo cual los Operadores deberán poner a disposición información estadística de la calidad entregada y herramientas que permitan al Usuario y/o Suscriptor poder realizar mediciones de estos parámetros.
 28. Otros derechos que se señalen en el marco jurídico.
- El Operador que incumpla cualquiera de estos derechos de los Usuarios y/o Suscriptores listados en el presente reglamento será sancionado con una infracción Muy Grave por parte de CONATEL.

Artículo 13. Celebración de Contrato de Prestación de Servicio

El contrato que se celebre entre el Operador y/o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones con sus Usuarios y/o Suscriptores deberá ser acorde o consonante a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, el presente Reglamento demás disposiciones regulatorias aplicables en materia de contratación.

Bajo este contexto, la celebración de prestación de servicio se efectuará utilizando los mecanismos de contratación, previstos bajo el marco regulatorio en la materia, y por lo indicado en el presente Reglamento, quedando obligados los Operadores y/o Proveedores de Servicios de entregar al Suscriptor: a) una copia del o los Contratos de Prestación de Servicio celebrados con sus respectivos anexos si los hubiere y b) políticas comerciales/crediticias del operador de servicios; al momento de la Suscripción del Contrato de Prestación del Servicio.

Una copia del Contrato de Adhesión deberá entregarse en físico o digital mediante correo electrónico cada vez que este se renueve, adicionalmente una copia en formato digital (pdf) deberá entregarse mediante correo electrónico en la primera factura emitida.

El Contrato deberá respetarse en todo momento aun si el Operador y/o Proveedor de Servicios elabore ofertas y formule el empaquetamiento de servicios que pongan a disposición del Usuario y/o Suscriptor; sin embargo el contrato debe dejar en claro las disposiciones para esta modalidad, lo cual puede quedar por entendido en las cláusulas del Contrato o hacerse mediante la modificación al contrato, un addendum, un anexo o bien terminando por mutuo acuerdo el Contrato vigente y suscribiendo uno nuevo en el caso que el Suscriptor desee acceder a un nuevo servicio.

Artículo 14. Aceptación de las Condiciones de Contratación

En la suscripción de los Contratos de Prestación de Servicios (por medios físicos o electrónicos), las personas naturales

o jurídicas signatarias de este, aceptan de pleno derecho y se obligan: a) por una de las partes al pago de los servicios contratados y

b) por la otra parte, a la provisión del servicio.

La implementación de nuevos Servicios derivados de la naturaleza del servicio objeto del Contrato de Prestación de Servicios, que se adicionen posteriormente y otras gestiones contempladas en el presente Reglamento, como ser:

a) Modificación de los términos o condiciones de la contratación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

b) Migración a planes tarifarios; o

c) Incorporar ofertas, descuentos, promociones, etc.;

Adquirirán formalidad legal, mediante documento escrito o mecanismos electrónicos dispuestos para la Aceptación del Servicios que permitan al Usuario y/o Suscriptor y al Operador y/o Proveedor del Servicio Público de Telecomunicaciones, la certeza de la solicitud y voluntad de modificar las condiciones contratadas inicialmente, con el fin de utilizarse como medio probatorio ante una circunstancia de conflicto entre las partes.

Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones bajo las condiciones validadas por el Usuario y/o Suscriptor, la prestación del servicio se deberá mantener bajo las condiciones inicialmente pactadas, sean estas comerciales, técnicas, tarifarias o legales; lo anterior, mientras el Usuario y/o Suscriptor se encuentre suscrito y cumpliendo con la contraprestación correspondiente para tener derecho a hacer uso del mismo.

Cualquier modificación que se realice por motivos válidos, se podrán aplicar previo la aceptación del servicio por parte del Suscriptor. El Operador y/o Proveedor, deberá notificar previamente a sus Usuarios y/o Suscriptores sobre las modificaciones contractuales, con una antelación mínima de un (1) mes, en caso de no aceptar estas nuevas condiciones el Suscriptor podrá darse de baja sin que tenga que realizar ningún tipo de indemnización o pago alguno diferente a los servicios contratados inicialmente. Es obligación del Operador documentar las evidencias de aceptación del servicio por parte del Suscriptor.

Los cambios unilaterales, por parte del Operador en los contratos de prestación de servicios, se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor.

En ningún caso el silencio por parte del Usuario y/o Suscriptor se entenderá como aceptación de alguna modificación de las condiciones de prestación del servicio, requiriéndose de una aceptación explícita y formal por parte del Usuario y/o Suscriptor, antes de realizar una modificación.

Artículo 15. Cláusulas que No Deben Contener los Contratos de Prestación de Servicios

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán cumplir con las regulaciones que CONATEL emita en lo referente a los modelos de contratos que celebrarán con sus suscriptores. En caso de que existan cláusulas que no se ajusten al marco regulatorio vigente estas no serán válidas y CONATEL podrá requerir que se modifiquen o incorporen nuevas cláusulas a dichos contratos, especialmente las que protejan los intereses de los Usuarios y/o Suscriptores.

Los Contratos de Prestación de Servicios no deben incluir cláusulas contrarias al derecho o que vayan en contra de las exigencias de buena fe, que causen un perjuicio al Suscriptor, o un desequilibrio o pérdida de los derechos y obligaciones de las partes, sean contrarias a los principios de competencia o impongan prácticas restrictivas; por ser contrarias al marco regulatorio; son nulas de pleno derecho y se tendrán por no convenidas, las cláusulas siguientes:

1. Que impliquen renuncia, restricción o limitantes de los derechos del Usuario y/o Suscriptor.
2. Las que desnaturalicen las obligaciones y limiten las responsabilidades por daños.
3. Contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del Usuario y/o Suscriptor.
4. Confieran al Operador y/o Proveedor el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales.
5. Las que impongan al Usuario y/o Suscriptor un apoderado legal para que lo sustituya en el ejercicio de sus derechos que emanan del contrato o de la relación jurídica establecida con el Operador y/o Proveedor de servicios de telecomunicaciones.
6. Que impongan al Suscriptor gastos de documentación y tramitación por contratación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
7. Imposición al Suscriptor de condiciones no solicitadas, sobre adquisición o arrendamiento de equipos o servicios complementarios o accesorios, que no sean indispensables para brindar el servicio correctamente.
8. Las que exoneran al Operador y/o Proveedor de Servicios, del incumplimiento total o parcial, en cuanto a sus obligaciones contraídas para brindar el servicio conforme a los parámetros de calidad y sin atender con prontitud la restauración y la degradación del servicio contratado o por defectos en los equipos suministrados, por causas no imputables a los Suscriptores.
9. La privación o restricción al Suscriptor de las facultades de ser compensado.
10. La imposición de renuncias a la entrega de documentos acreditativos de la operación.
11. La imposición al Suscriptor, de obligaciones económicas ajenas a la prestación del o los servicios contratados, obligando al Usuario a priori sin que haya habido un aprovisionamiento del servicio por parte del Operador.
12. La autorización al Operador y/o Proveedor de Servicios para rescindir el contrato discrecionalmente, si al Suscriptor no se le reconoce la misma facultad; o la posibilidad de que el Operador y/o Proveedor de Servicios se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones que aún no se han efectuado cuando sea él mismo quien rescinda el contrato.
13. Aquellas en las cuales el Operador y/o Proveedor de Servicios imponga garantías desproporcionadas al riesgo asumido.
14. Las que comprometen al Usuario a delegar o confiar en

el Proveedor de Servicios o en alguien bajo su mandato o influencia, el ejercicio de las facultades provenientes del contrato.

15. Las que confieren al Operador y/o Proveedor de servicios plazos más largos a los establecidos legalmente o indeterminados, para el cumplimiento de sus obligaciones o para la atención de solicitudes y reclamos.
16. Las que otorgan posibilidad de modificar las condiciones contractuales a favor del Operador y/o Proveedor de Servicios por razones que únicamente interesan a éste.
17. Las que imponen penalizaciones; así como compensaciones o cualquier pago en caso de terminación anticipada del contrato. Salvo para el caso de Contratos Privados o Exclusivos de Prestación de Servicios de acuerdo con lo indicado en el Artículo 17.
18. Las que obligan al Usuario y/o Suscriptor a adquirir bienes de un determinado proveedor o a suscribir servicios complementarios que no tengan relación directa con el objeto del contrato.
19. La renovación automática que conlleve a la ampliación de un período de permanencia mínima.
20. Las que contengan tarifas en moneda diferente al Lempira.
21. Las que indiquen que el Operador podrá utilizar los datos del Usuario y/o Suscriptor para fines distintos de la prestación del servicio.
22. Aquellas que indiquen algún tipo de pago por la baja del servicio como instalación, desinstalación o cobros por retirar el equipo.
23. Las que restrinjan la labor de CONATEL y sus facultades de intervenir en defensa de los Usuarios y/o Suscriptores.
24. Ningún contrato puede contener condiciones o prácticas que limiten el derecho de los Usuarios y/o Suscriptores a cambiar de Operador.

B.

En caso de que se encuentren cláusulas en los contratos, contrarias a lo establecido en el presente reglamento, será tipificado como una falta Muy Grave por parte de CONATEL.

Artículo 16. Duración del Contrato de Prestación de Servicio

Los Contratos de Prestación de Servicios tendrán una duración máxima de 6 (seis) meses. El Operador no podrá modificar el plazo, las tarifas o las condiciones contratadas durante la duración del contrato.

Treinta días antes de la terminación del contrato el Operador deberá informar al Suscriptor que su contrato está próximo a vencer, lo cual se realizará mediante envío de Mensaje Corto de Texto (SMS), llamada telefónica, correo electrónico o cualquier otro mecanismo de comunicación y deberá ser visible en la factura del quinto mes de servicio, indicando la fecha exacta donde termina la vigencia del contrato.

Una vez cumplidos los 6 (seis) meses el Suscriptor tiene toda la libertad de darse de baja y contratar a un diferente Operador, sin realizar ningún pago adicional a los servicios prestados; en caso de que el Suscriptor decida continuar con el servicio, las condiciones de contratación deberán mantenerse conforme a lo establecido a menos que el Suscriptor acepte formalmente por escrito las modificaciones.

La renovación por otro periodo de 6 (seis) meses requerirá la aceptación formal por parte del Suscriptor.

Salvo en lo dispuesto para la Cláusula del Periodo de Permanencia Mínima para los Contratos Privados o Exclusivos de Prestación de Servicios, el Operador y/o Proveedor de Servicios podrá condicionar la contratación de servicios, a plazos diferentes a 6 (seis) meses.

CONATEL vigilará las diferentes estrategias comerciales en el marco de la sana y leal competencia.

Artículo 17. Cláusula de Período de Permanencia Mínima

Respecto a los Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios o simplemente Contratos de Prestación de Servicios:

La cláusula de Período de Permanencia Mínima, que se incluya en el Contrato de Prestación de Servicio debe detallar el tiempo máximo de duración de 6 (seis) meses, beneficios otorgados; asimismo, la indemnización en la que se incurre en caso de que el Suscriptor quiera terminar antes del tiempo establecido como Período de Permanencia Mínima.

Cuando el Suscriptor no desee continuar con el Servicio Público de Telecomunicaciones contratado, para darse de baja y terminar de forma anticipada la relación contractual de prestación de servicio, el Suscriptor deberá afrontar las condiciones que han sido aceptadas al momento de suscribir el Contrato, inclusive el tiempo de Permanencia Mínima o asumir responsablemente los compromisos por rescindir el Contrato de Servicios, lo que representa el pago de una indemnización siempre y cuando sea exigible de acuerdo a lo establecido en el presente Artículo, y que de ser el caso, no deberá ser superior al pago de una (1) mensualidad del Servicio de Telecomunicaciones del que se está solicitando la baja; quedando habilitado el Operador y/o Proveedor de Servicios a exigir la indemnización al Suscriptor, la cual deberá ser pagada por el Suscriptor para dar por terminado anticipadamente el Contrato de Prestación de Servicios. Se prohíbe el establecimiento de penalizaciones desproporcionadas o abusivas, que limiten el derecho de los usuarios finales de elegir y cambiar libremente de Operador.

Para todos los Contratos de Adhesión de Servicio en la eventualidad de darse una terminación anticipada, se pagará únicamente lo que aplique respecto a:

- a. Sólo se aplicará el cobro prorrateado del descuento o subsidio otorgado;
- b. Las cuotas vencidas o las que estén en mora;
- c. El prorrateo proporcional de la tarifa mensual o del derecho del plan;
- d. El consumo de los servicios prestados efectivamente

cursados o los días de conexión o conectividad que corresponden al ciclo respectivo, en el cual se aplica la terminación anticipada; y

- e. La indemnización por los valores derivados de las ventajas o beneficios obtenidos y aceptados por el Suscriptor; que en todo caso nunca deberá ser superior al valor de un (1) pago mensual del Servicio contratado; de forma tal, que no se apliquen cobros desproporcionados a los descuentos otorgados.

Las indemnizaciones no son exigibles cuando:

- i. El motivo de la baja, cesión o terminación anticipada del Contrato de Prestación de Servicio, es por causa originada por desastres naturales, la falta de capacidad económica del Usuario y/o Suscriptor o cuando este sufra de accidentes ocurridos durante la vigencia del Contrato, enfermedad u otro motivo que ocasionen falta de capacidad de pago por parte del Usuario y/o Suscriptor, en este caso el Usuario y/o Suscriptor comunicará esta condición al Operador para que de inmediato se realice la baja.
- ii. Por causales imputables y comprobables al Operador y/o Proveedor de Servicios que impidan la prestación de los Servicios contratados, como ser entre otros: indisponibilidad de cobertura, reconfiguración de red y sustituciones tecnológicas.
- iii. Por deficiencia en la calidad del servicio, de acuerdo con los numerales 17 y 18 del artículo 5.
- iv. Si dentro de la vigencia del Contrato, el motivo de la baja del Suscriptor es causado, por un incremento en la tarifa mensual, de acuerdo con el numeral 20 del artículo 5.
- v. Cuando el Suscriptor efectuó un pago anticipado del servicio por concepto de instalación del Servicio.
- vi. Por modificaciones de las condiciones

B.

- contratadas por parte del Operador, de acuerdo con el numeral 21 del artículo 5.
- vii. Si el Suscriptor de la tercera o cuarta edad, o posee alguna condición de discapacidad.
 - viii. Si la vigencia del Contrato finalizó.
 - ix. No le corresponderá el pago de indemnización por terminación anticipada del Contrato de Prestación de Servicios, cuando el Suscriptor haya cumplido al menos un (1) periodo de permanencia mínima obligatoria y se encuentre en el o los periodos de contrato renovado, independientemente de la condición de renovación del contrato.

Respecto a los Contratos Privados Exclusivo de Prestación de Servicios Fijos Mayoristas Contrato Privado o Exclusivo Negociado a Nivel Corporativo para Servicios Fijos:

Los aspectos mencionados anteriormente en el presente Artículo, no aplican si el Servicio de Telecomunicaciones corresponde a:

- a. Servicios Públicos de Telecomunicaciones provistos mediante la suscripción de un Contrato Privado o **Exclusivo de Prestación de Servicios Fijos** (distintos del Servicio de Telefonía Móvil) mayoristas para satisfacer altas demandas de capacidad y volumen de tráfico; para los cuales, se negocia y formaliza un Contrato Privado de Prestación de Servicios entre el Suscriptor y el Operador o Proveedor del Servicio; o
- b. Servicios Públicos de Telecomunicaciones provistos mediante la suscripción de un Contrato Privado o **Exclusivo negociado a nivel corporativo** para Servicios Fijos, cuyos Suscriptores requieren soluciones de telecomunicaciones diseñadas a la medida de sus necesidades, con acuerdos de nivel de servicio (SLA: Service Level Agreement); como ser: enlaces dedicados, grandes capacidades en cuanto a velocidad y gestión de tráfico u otra modalidad de servicios garantizados.

En ambos literales anteriores, tanto para los servicios fijos contratados a nivel mayoristas como para los servicios

contratados a niveles corporativos, los Suscriptores que deseen darse de baja o concluir su relación comercial de prestación de Servicio de manera anticipada, estarán sujetos al cumplimiento de las condiciones pactadas producto de las negociaciones acordadas por las partes que suscriben este tipo de Contrato. En caso de presentarse conflictos entre las partes negociadoras a nivel mayorista o corporativas, en aras de mantener estabilidad y armonía en estos mercados específicos, CONATEL conforme a sus funciones y atribuciones otorgadas por la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones le confieren, podrá intervenir a solicitud de parte o de oficio para dilucidar disputas que susciten entre las partes involucradas.

Artículo 18. Terminación o Cese del Contrato de Prestación de Servicios

Respecto a los Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios o simplemente Contratos de Prestación de Servicios:

Aún y cuando, se contemple la Cláusula de Permanencia Mínima, en caso de un Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios vigente, el Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC, podrá terminar de forma unilateral y en cualquier momento el Contrato de Prestación de Servicio suscrito con el Operador y/o Proveedor de Servicios; para ello se iniciará el proceso de baja de los servicios, notificando la solicitud al Operador y/o Proveedor de Servicios, ya sea por medios físicos o por medios digitales (tales como: call centers, plataformas web o aplicaciones informáticas móviles), con un plazo mínimo de tres (3) días hábiles de anticipación de la baja, fecha en la que el Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios dejará de surtir sus efectos. Si el medio dispuesto por el Operador y/o Proveedor de Servicios para la comunicación de bajas es vía telefónica, u otros medios digitales, éste deberá asignarle a la solicitud presentada por parte del Suscriptor, un número correlativo a la gestión, a efecto de que pueda tener una referencia para indagar respecto a la misma; además, podrá requerir un documento o constancia que acredite la solicitud realizada.

El Operador y/o Proveedor de Servicios tiene un plazo máximo de tres (3) días hábiles para finalizar la relación contractual, una vez cumplido este plazo, el Operador y/o Proveedor de Servicios no puede seguir facturando el servicio y tampoco puede condicionar la terminación del contrato a la devolución de equipos.

Los Operadores están obligados a ofrecer alternativas para la devolución de equipos, incluyendo la posibilidad de que un tercero autorizado realice la devolución en cualquier centro de atención o que el Operador directamente o mediante empresas subcontratadas, retire los equipos en el lugar de instalación del servicio, en una fecha posterior a la baja, el retiro o desinstalación del equipo no ocasionará ningún costo para el Usuario y/o Suscriptor ante el Operador.

No obstante, conforme a lo indicado en el Artículo precedente, para el caso de los Servicios de Telefonía Móvil y del de Telefonía Fija, el Operador y/o Proveedor de Servicios no perderá su derecho de facturar servicios debidamente prestados dentro de los noventa (90) días calendarios siguientes a la fecha en la que le correspondería haberse efectuado el cargo.

Cancelado los saldos pendientes por los servicios prestados y la indemnización en caso de aplicar; si el Suscriptor lo solicita, el Operador y/o Proveedor de Servicios le entregará un finiquito por escrito (físico o digital), el cual debe ser emitido en un período máximo de tres (3) días hábiles cuando lo solicitare, o entregar el finiquito en fecha posterior, cuando sea la entrega física en el interior del país, cuyo plazo será el doble del ya indicado. Lo anterior, no limita la facultad del Operador y/o Proveedor de Servicios de realizar la facturación de servicios debidamente prestados, según el plazo establecido en el marco regulatorio.

En el caso que el Contrato de Prestación de Servicios no esté vigente, el Operador y/o Proveedor de Servicios, está obligado a darle de baja inmediatamente después de la solicitud, para que los cargos no sigan corriendo; debiendo el Suscriptor por su parte, saldar los valores adeudados por consumos o saldos pendientes que hayan sido facturados debidamente al Suscriptor de forma prorrateada al día en que se realizó la solicitud.

Son causas de terminación de un Contrato de Prestación de Servicios, las siguientes:

- a. **Por Parte del Suscriptor:**
 1. Por voluntad del Suscriptor de Servicios de Telecomunicaciones, la cual podrá ser solicitada en cualquier momento, sin ninguna justificación del caso, dada su voluntad y libertad de contratación.
 2. Por fallecimiento del Suscriptor en caso de ser persona natural o por cese de operaciones, disolución y transformación de sociedades, en caso de personas jurídicas.
 3. Por lo dispuesto en el Artículo 27, del Presente Reglamento, referido al traslado por cambio de dirección o de domicilio del Suscriptor para la prestación de Servicios.
 4. Por utilización del Servicio para cometer ilícitos o fines distintos a los establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios, como ser: por utilización del recurso de numeración asignado por CONATEL, para cometer ilícitos, fraudes, comercialización del Servicio con fines distintos a los establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios.
 5. Por incumplimiento de las Obligaciones Generales de los Suscriptores.
- b. **Por Parte del Operador y/o Proveedor de Servicios:**
 6. Por incumplimiento de los derechos del Suscriptor y de las condiciones pactadas en el Contrato de Prestación de Servicios.
 7. Por incumplimiento de las obligaciones o falta de cobertura del Operador y/o Proveedor de Servicios.
- c. **Por otras condiciones:**
 8. Cuando así lo determine CONATEL, producto de los procesos en los que tenga conocimiento, en el ejercicio de sus facultades legales.
 9. Por declaratoria de quiebra conforme a la Ley.
 10. Otras causas establecidas en el ordenamiento jurídico o regulatorio.

En consonancia con lo antes indicado, se deberá respetar lo siguiente, sobre las obligaciones de pago por terminación anticipada del Contrato de Prestación de Servicio:

- a) La terminación del Contrato de Prestación de Servicio por las causales 1, 2, 5, 6, 8 y 9 indicadas anteriormente, no eximen al Suscriptor de su obligación de pago; tanto por los valores adeudados por los Servicios Públicos de Telecomunicaciones contratados y/o aceptados, como por cualquier otra obligación contraída con el Operador y/o Proveedor de Servicios, hasta la fecha que se fije para la terminación del Contrato de Prestación de Servicios.
- b) Una vez realizada la notificación de la terminación del Contrato de Prestación de Servicios por parte del Suscriptor, por cualquiera de las causas o que simultáneamente se vuelvan exigibles y de plazo vencido todas las obligaciones directas, derivadas o vinculadas a dicho contrato, corren a cargo del Suscriptor; para los causales enumerados en este literal y en relación con los numerales anteriormente descritos en este Artículo, se considerará de manera respectiva lo siguiente:
 - I. Causal del Numeral 1: Se debe tomar en cuenta las responsabilidades asumidas por el Suscriptor.
 - II. Causal del Numeral 2: Responderán por las obligaciones pendientes las personas jurídicas a través de sus representantes legales.
 - III. Causal del Numeral 3: Cumplir con lo indicado en el Artículo 27 del presente Reglamento.
 - IV. Causal del Numeral 6: El Operador y/o Proveedor de Servicios deberá efectuar las compensaciones que correspondan con la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de los pagos respectivos, en caso de que sea aplicable.
 - V. En los causales de los Numerales 5, 7, 8 y 9: el Suscriptor y el Operador y/o Proveedor de Servicios tendrán las responsabilidades derivadas del Contrato de Prestación de Servicios, así como las que son impuestas por Ley o las que son producto de la resolución de procesos legales correspondientes.

El Operador y/o Proveedor de Servicios, al momento de

realizar una baja de un Suscriptor, tiene prohibido aplicar cobros en concepto de: instalación, desinstalación, desconexión, utilización o reemplazo de equipo o cualquier otro motivo de naturaleza semejante.

Para las demás características de la terminación del Servicio de Telefonía Móvil, se estará sujeto a lo establecido en el Reglamento de Portabilidad Numérica.

Respecto a los Contratos Privados Exclusivo de Prestación de Servicios Fijos Mayoristas Contrato Privado o Exclusivo negociado a Nivel Corporativo para Servicios Fijos:

El Operador y/o Proveedor de Servicios para los Contratos Privados Exclusivos de Prestación de Servicios Fijos Mayorista o Contrato Privado o Exclusivo Negociado a Nivel Corporativo, como se indicó en el Artículo 17, podrán aplicar cobros en concepto de desinstalación, desconexión, o cualquier otro motivo de naturaleza semejante con base a los términos y condiciones que negocie o alcancen las partes. El Operador que incumpla cualquiera de las condiciones para dar ágilmente la baja de los Suscriptores, realice prácticas retentivas o retrase de alguna manera la terminación del Contrato, será sancionado con una infracción Muy Grave por parte de CONATEL.

Artículo 36. Proceso de la Suspensión del Servicio

Es el acto que pretende obtener como resultado práctico el cumplimiento de la obligación adquirida por parte del Suscriptor con el Operador y/o Proveedor de Servicios; es decir, velar por que exista el compromiso de pago por parte del Suscriptor por el uso de los servicios Contratados o Aceptados. La suspensión del servicio como medida cautelar, podrá ser utilizada por el Operador y/o Proveedor de Servicios para persuadir al Usuario y/o Suscriptor a que realice los pagos por los servicios prestados; no obstante, únicamente podrá ser aplicada después de vencido el plazo otorgado, en la factura emitida o el período de gracia para efectuar el pago, establecido en cinco (5) días hábiles para los Usuarios y/o Suscriptores que no estén en mora.

B.

Se considerará mora, la falta de pago por parte de los Usuarios y/o Suscriptores de los montos correctamente facturados, adeudados el día de la fecha límite de pago y que no fueron pagados dentro del período de gracia. Están excluidos de la mora los montos suspensivos de pago, en el caso de una disputa y/o reclamo y/o denuncia; por lo que el Operador y/o Proveedor de Servicios puede requerirle al Usuario y/o Suscriptor que pague la parte de la factura que no está en disputa, para evitar de esta forma que se le interrumpa el servicio por falta de pago. Los montos retenidos por el Usuario y/o Suscriptor por reclamo de facturación, no se considerarán como mora hasta la solución del reclamo por parte del Operador y/o cuando CONATEL termine la gestión de la denuncia. El Operador y/o Proveedor de Servicios deberá remitir aviso vía Mensaje Corto de Texto (SMS) o llamada telefónica a los Usuarios y/o Suscriptores un día antes, previo a proceder a la suspensión del servicio, a efecto de mantener a los Usuarios y/o Suscriptores informados de sus obligaciones y como medio de prueba de los cobros efectuados, por los servicios prestados. Debiendo remitir un número limitado de un (1) mensaje (SMS) y/o llamada los cuales serán únicamente en horarios de oficina y en días hábiles.

Artículo 37. Reactivación o Restauración del Servicio Suspendido

El Operador y/o Proveedor de Servicios deberá reactivar o reconectar los servicios contratados de forma inmediata si técnicamente es posible, o a más tardar en un lapso de una (1) hora, siempre y cuando el Usuario y/o Suscriptor haya efectuado el o los pagos de las sumas adeudadas o cuando el Operador y/o Proveedor de Servicios decida reactivar o restaurar el servicio por un arreglo o compromiso de pago; se exceptúa aquellos casos que por condiciones técnicas o de distancia sea necesario un plazo mayor, el cual no deberá de exceder un (1) día.

La reconexión o reactivación del servicio, se realizará sin cargo alguno por este concepto.

En caso de atrasos en la reactivación del servicio (más de una hora), el Operador deberá compensar al Usuario y/o Suscriptor por cada hora de demora.

Artículo 39. Obligaciones de los Operadores y/o Proveedores de Servicios

Además de las obligaciones dispuestas en La Ley Marco, su Reglamento General, Resoluciones Normativas, Leyes Generales y Especiales, Títulos Habilitantes; los Operadores y/o Proveedores de servicios tienen las siguientes obligaciones:

1. En virtud de lo dispuesto en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, los operadores de los Servicios Finales podrán prestar el servicio autorizado a través de comercializadores. Sin embargo, la responsabilidad por la calidad y continuidad de los servicios prestados, y la observancia de las condiciones y obligaciones dispuestas en el Título Habilitante y en el marco regulatorio vigente, recaerá en el operador autorizado.
2. Como titular del servicio siempre será responsable ante CONATEL, y es solidariamente responsable con sus Comercializadores que actúen en el sector de telecomunicaciones, directamente ante los Usuarios y/o Suscriptores; en cuanto, a los aspectos comerciales de los servicios que son contratados o sujetos a reventa, conforme al marco regulatorio vigente. Lo anterior, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, los comercializadores serán solidariamente responsables con el operador de servicios públicos de telecomunicaciones ante sus usuarios y/o suscriptores por el suministro y la calidad del servicio.
3. Atender las peticiones, consultas y reclamos de los Usuarios y/o Suscriptores, en cualquiera de los Centros de atención al Cliente establecidos por el Operador y/o Proveedor de Servicios sin discriminar ningún tipo de gestión. Los servicios de asistencia y de información anteriormente descritos deberán ser gratuitos.
4. Establecer mecanismos expeditos para atender a los Usuarios y/o Suscriptores y sus reclamos.
5. Notificar efectivamente a todos los Usuarios y Suscriptores un (1) mes antes, sobre cualquier

obligación o cargo nuevo que fuese incorporado en las tarifas, o cualquier modificación a los cargos existentes, el Suscriptor deberá aprobar la modificación informada, antes de que esta sea aplicable, la responsabilidad de documentar la aprobación ésta modificación recae en el Operador.

6. Prestar el servicio en forma ininterrumpida y conforme los parámetros de calidad establecidos, salvo situaciones excepcionales previamente autorizadas por CONATEL o aquellas derivadas de caso fortuito o fuerza mayor.
7. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la inviolabilidad y el secreto de las telecomunicaciones, salvo los casos excepcionales dispuestos en la Ley.
8. Suministrar o difundir por cualquier medio de comunicación, a los Usuarios y/o Suscriptores información oportuna, veraz, apropiada y suficientemente clara respecto al precio, y sobre las características esenciales de los bienes o servicios, de tal modo que estos puedan realizar una elección adecuada y razonable.
9. Suministrar o difundir por cualquier medio de comunicación, a los Usuarios y/o Suscriptores información oportuna, veraz, apropiada y suficientemente clara respecto ofertas, rebajas, concursos, liquidaciones, sorteos, promociones, restricciones, limitaciones y condiciones para la adquisición de los bienes o servicios, de tal modo que estos puedan realizar una elección adecuada y razonable.
10. Emitir los contratos y/o demás documentos relativos a las relaciones existentes con Usuarios y/o Suscriptores de servicios de telecomunicaciones, ajustados a las disposiciones del marco jurídico en materia de telecomunicaciones, regulación sobre protección al consumidor y este reglamento.
11. Brindar todas las facilidades a CONATEL para que realice las diligencias Inspectivas.
12. Establecer procedimientos para mantener la confidencialidad de la información comercial y personal referente a los Suscriptores y Usuarios que

adquieran durante el curso de sus negocios o relación contractual.

13. Presentar la prueba correspondiente para descstimar los reclamos efectuados por parte de los Usuarios y/o Suscriptores.
14. Publicar en la página WEB, y las redes sociales, información detallada, clara, veraz, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada, de al menos los siguientes datos:
 - I. Nombre o razón social, domicilio de su sede principal y sucursales, números telefónicos gratuitos de los Centros de Atención al Usuario Final.
 - II. Detalle de las tarifas unitarias de los servicios ofrecidos por el Operador de forma individual y empaquetada, instalación, consumo, alquiler de equipos, u otros cobros derivados de la prestación del servicio.
 - III. Información sobre la compensación y mecanismos para que el usuario pueda solicitarlo, por la interrupción del servicio por faltas atribuibles al Operador.
 - IV. Horario de atención al público de las diferentes agencias, soporte técnico remoto y presencial para cada uno de los servicios ofrecidos.
 - V. Términos, condiciones y vigencias de los servicios prepago y el procedimiento para realizar la actualización de los datos.
 - VI. Detalle de los paquetes promocionales términos, condiciones y sus respectivos reglamentos.
 - VII. En el caso de los Operadores de Telefonía Móvil, deberán mantener permanente mente información sobre como realizar la portabilidad numérica.
 - VIII. Detalle de la oferta de los terminales de usuario final comercializados los cuales deben estar debidamente homologados.
 - IX. Procedimiento para la interposición y resolución efectiva de reclamos presentadas ante el Operador y trámite para acudir ante CONATEL en caso de

B.

- respuesta insatisfactoria. Adicionalmente, en los canales disponibles, debe brindarse información sobre el estado actual de las reclamaciones interpuestas ante el Operador mediante el respectivo número de gestión asignado.
- X. Contenido completo de los contratos de adhesión de los servicios de telecomunicaciones debidamente aprobados por CONATEL.
- XI. Socializar el presente Reglamento de Protección al Usuario y/o Suscriptor de servicios públicos de telecomunicaciones, en su sitio web y sus redes sociales.
15. Informar oportunamente a los Usuarios y/o Suscriptores aquellos sitios o lugares donde se registren averías, interrupciones y obras de mantenimiento y sus respectivos plazos de normalización, mediante Mensaje Corto de Texto (SMS) y otros medios de comunicación disponibles.
16. Garantizar una facturación exacta y veraz, que corresponda a un correcto proceso de tasación y tarificación a partir de un registro efectivo de los consumos del Usuario y/o Suscriptor.
17. Ofrecer en forma gratuita a todos sus Usuarios y/o Suscriptores, acceso a los números telefónicos del Servicio de Emergencias.
18. Disponer mediante alternativas tecnológicas sistemas gratuitos que permitan al Usuario y/o Suscriptor, la consulta en tiempo real del consumo realizado en un periodo determinado, así como saldos, precios, fechas de corte y vencimiento o vigencia, entre otros.
19. Informar al Usuario y/o Suscriptor sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones según lo dispuesto por parte de CONATEL.
20. Asegurar, que la suscripción y renovación de las diferentes alternativas de comercialización de servicios de telecomunicaciones, obedezca a la expresa voluntad del Usuario y/o Suscriptor, para lo cual debe conservar el respaldo de dichas gestiones.
21. Implementar los sistemas y medidas técnicas y administrativas necesarias, que permitan la detección y prevención de intromisiones no autorizadas en la red o sus sistemas.
22. Abstenerse de facturar y/o cobrar aquellos servicios en los cuales no exista solicitud expresa por parte del Usuario y/o Suscriptor y el respectivo comprobante de dicha autorización, en caso de que no se cuente con el respaldo de la autorización del cobro por parte del Usuario y/o Suscriptor, los montos deberán ser devueltos a todos los Usuarios y/o Suscriptores afectados.
23. Abstenerse de suspender o desconectar el servicio de telecomunicaciones cuando el Usuario y/o Suscriptor presente un reclamo ante el operador sobre un determinado cobro facturado, hasta tanto se le brinde la respuesta efectiva.
24. Entregar de forma gratuita y digital a los clientes copia del contrato de adhesión, principal y anexos, debidamente firmado en el momento de su suscripción y cuando estos lo soliciten. Excepcionalmente el Operador deberá brindar copia impresa cuando el Usuario y/o Suscriptor no cuente con un medio electrónico para su recepción.
25. Brindar a los Usuarios y/o Suscriptores un número de referencia para la atención de cualquier gestión o trámite que éste realice, indistintamente de la forma de presentación del trámite o gestión y el medio por el cual se presente, así como, atender de forma efectiva dichas gestiones.

26. Comercializar a sus Usuarios y/o Suscriptores únicamente equipos terminales debidamente homologados por CONATEL.
27. Aplicar las compensaciones por interrupción en los servicios de telecomunicaciones, según lo dispuesto en la reglamentación establecida por CONATEL.
28. Informar a CONATEL cuando esta lo requiera, el costo desagregado de cada uno de los servicios incluidos en servicios empaquetados.
29. Ofrecer a los Usuarios y/o Suscriptores con discapacidad o de la tercera y cuarta edad, el adecuado acceso a los servicios de telecomunicaciones en condiciones no discriminatorias, mediante mecanismos, que le permitan acceder a los servicios contratados.
30. Verificar la autenticidad y registrar, adecuadamente, los datos de identificación de los clientes, al momento de realizar la suscripción o activación del servicio de telecomunicaciones.
31. Mantener, durante el período de permanencia mínima, las condiciones tarifarias, de calidad y de prestación de servicios pactadas en el contrato.
32. Permitir el acceso a CONATEL a sus centros de atención, para brindar asistencia a los Usuarios y/o Suscriptores, así como para realizar encuestas y/o consultas.
33. No discriminar o limitar la atención de cualquier tipo de gestión realizadas por cualquier Usuario y/o Suscriptor en sus centros de atención al cliente.
34. Dar a conocer a los Usuarios y/o Suscriptores en sus centros de atención, así como en su sitio web, que ante cualquier inconformidad, pueden avocarse a CONATEL (llamando a la línea gratuita 185 o accediendo al sitio web de CONATEL) para interponer una denuncia.
35. Mantener actualizada la información de los Suscriptores

B.

- y tomar las medidas de verificación adecuadas para prevenir el fraude en las suscripciones o la suplantación de identidad.
36. Abstenerse de establecer medidas retentivas para encarecer, dificultar o dilatar la baja de un Usuario y/o Suscriptor o crear disposiciones que de alguna manera afecten los derechos de los Usuarios y/o Suscriptores.
37. Acatar las medidas establecidas por parte de CONATEL con respecto a las actuaciones y condiciones de prestación de los servicios públicos de Telecomunicaciones en el caso de emergencias o desastres naturales.
38. Respetar los derechos de los Usuarios y/o Suscriptores establecidos en la normativa y las disposiciones regulatorias vigentes.

El irrespeto a cualquiera de estas obligaciones por parte de un Operador, será tipificado como una falta Muy Grave por parte de CONATEL.

Artículo 47. Presentación, Gestión y Atención de Reclamos

Todo Usuario y/o Suscriptor tiene derecho a efectuar Reclamos por causas no imputables a él mismo o por incumplimiento de las condiciones pactadas en el Contrato de Prestación de Servicio por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios. Asimismo, los Reclamos podrán versar sobre la violación de los derechos del Usuario y/o Suscriptor o el incumplimiento por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios de lo establecido en sus obligaciones contenidas en el artículo 39 del presente Reglamento, y demás marco legal aplicable.

El Usuario y/o Suscriptor podrá presentar sus Reclamos ante su Operador y/o Proveedor de Servicios dentro de los noventa (90) días calendario de la fecha en la que ocurrió el hecho que dio origen al Reclamo.

El Reclamo podrá interponerse: de forma presencial en los Centros de Atención al Cliente, por medio de llamada telefónica, mediante correo electrónico, en el sitio web del Operador, en las redes sociales con las que cuente el Operador y otros medios digitales como aplicaciones informáticas, para lo cual el Operador deberá dar a conocer a sus Usuarios y/o Suscriptores dichos canales de atención; asimismo, el Usuario y/o Suscriptor será orientado por parte de CONATEL a través de su línea telefónica gratuita 185 y sus canales de atención de como interponer un Reclamo y/o denuncia.

Durante la tramitación y gestión de un Reclamo elevado por parte de los Usuarios y/o Suscriptores, los Operadores y/o Proveedores contra los que se reclama, no podrán suspender, cortar, suprimir o desconectar el servicio prestado; por lo que el Usuario y/o Suscriptor deberá continuar gozando del servicio objeto del Reclamo en condiciones de operación normal; siempre y cuando, se encuentre solvente respecto a las demás obligaciones ante su Operador y/o Proveedor del servicio, de conformidad a lo establecido en las disposiciones normativas vigentes y las condiciones contractuales pactadas entre las partes.

CONATEL conocerá sobre los reclamos de Usuarios y/o Suscriptores, luego de que éstos hayan acudido previamente y hayan sido presentado ante los respectivos Operadores y/o Proveedores, como ser entre otros, relacionados a:

1. Instalación, suspensión, desconexión o bloqueo y corte del servicio.
2. Negativa o demora del operador: De instalación, activación o alta del servicio, de la baja o reactivación del servicio.
3. Limitantes en el funcionamiento y/o deficiente calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones

contratados o aceptados, incluyendo los de valor agregado, los suplementarios, verticales de los mismos.

4. Facturación y cobro del servicio: Disconformidad tanto en la cuantía como, en los conceptos incluidos.
5. Publicidad engañosa, incumplimiento de promociones, ofertas, descuentos, etc.
6. Contratos de Prestación, sus anexos e información relativa a los Usuarios y Suscriptores.
7. Interrupciones o averías del servicio.
8. Negativa o demora en las solicitudes de portabilidad numérica.
9. Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.
10. Demás incumplimientos de los derechos de los usuarios y/o suscriptores, de los contratos suscritos para la prestación de servicios de telecomunicaciones o demás incidentes que trasgredan los intereses del Usuario o el marco legal aplicable.

Artículo 48. Formulario de Reclamos

Los Centros de Atención al Cliente y los demás canales de atención mantendrán Formularios de Reclamo impresos o en forma digital, para consignar o registrar la información mínima siguiente:

1. El nombre completo y número de identidad o documento legal de identificación del Usuario y/o Suscriptor (reclamante), número de teléfono. En caso de que el reclamo fuera interpuesto por representante, deberá consignarse adicionalmente los datos de éste y adjuntarse el documento que acredite su representación.
2. Número del Contrato de Prestación de Servicio, este deberá ser identificado por parte del Operador en caso

B.

de que el Suscriptor lo desconozca.

3. Descripción del concepto reclamado.
4. Dirección de la sucursal en donde se presentó el reclamo.
5. Fecha y hora del reclamo interpuesto.
6. Número de gestión correlativo asignado.

Una vez diligentemente completado el Formulario de Reclamo el Operadores y/o Proveedor de Servicios entregará copia del mismo, ya sea del Formulario llenado en forma escrita o del Formulario digital que será remitido al correo electrónico u otro medio digital como aplicaciones informáticas de que disponga el Usuario y/o Suscriptor como acuse de recibo.

Los Formularios de Reclamo deberán ser fáciles de llenar por parte del Usuario, brindando únicamente su nombre y número de identidad y motivo del Reclamo, siendo responsabilidad del Operador completar la información requerida.

Artículo 49. Proceso de Presentación de Reclamo

La solicitud de iniciación del procedimiento de Reclamo deberá contener los hechos razones y petición, con toda claridad; los Operadores y/o Proveedores de Servicios tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder todos los Reclamos que les sean presentados y se sujetará a las condiciones previstas en el presente Reglamento. Por lo cual en la gestión y atención de un Reclamo se deberá tener observancia de lo siguiente:

1. Los Usuarios y/o Suscriptores deben ser atendidos y escuchados, debiendo el Operador a tomar nota de sus inquietudes, consultas y requerimientos, plasmando en el Formulario de Reclamo, las condiciones, situaciones o hechos que dieron origen a la motivación de presentar formalmente el Reclamo. Para lo cual los Proveedores

B.

de Servicios deberán tener a disposición del público, los formularios impresos o sistemas informáticos para la recepción de dichos Reclamos, de manera que se deje constancia del reclamo realizado.

2. Los Operadores y/o Proveedores realizarán las acciones y gestiones pertinentes para responder al Reclamo diligentemente y lo más pronto posible e informar de manera inmediata al Usuarios y/o Suscriptor de las acciones a realizar, dándole relevancia indistintamente de las causas del Reclamo.
3. Una vez que el Usuario y/o Suscriptor haya presentado el Reclamo ante el Operador de Servicio, éste último tendrá diez (10) días hábiles como máximo para dar su respuesta, la cual podrá ser con lugar o sin lugar al Reclamo interpuesto por el Usuario y/o Suscriptor. Transcurrido el plazo, el Operador de Servicios deberá informar al Usuario, el resultado de la solución al fondo del reclamo, a través de medios expedidos como llamada telefónica, correo electrónico u otro medio digital que el Operador de Servicios utiliza.
4. Si en los plazos mencionados en el numeral 3 de este Artículo, el Operador y/o Proveedor de Servicios no contestare; o habiendo dado repuesta, pero sin resolver el fondo del reclamo planteado, o la misma no es satisfactoria al Usuario y/o Suscriptor; dará derecho al Usuario y/o Suscriptor, de elevar ante CONATEL como segunda instancia el Reclamo bajo el Proceso de Denuncia, a partir del día siguiente del vencimiento de dichos plazos, el Usuario y/o Suscriptor podrá hacer uso de: a) de la Vía de Conciliación mediante la intervención regulatoria de CONATEL, o b) del proceso de atención de Denuncia ante CONATEL para su atención respectiva.
5. Los Operadores están obligados a responder a los

Reclamos, en seguimiento del marco regulatorio vigente, así como demás marco regulatorio aplicable; de detectarse incumplimientos en la solución de los Reclamos, estos serán sancionados por parte de CONATEL.

6. Al momento de responder al Reclamo, el Operador deberá informar correctamente al Usuario y/o Suscriptor que, de no estar satisfecho con la solución del Reclamo, tiene todo el derecho de presentar una Denuncia ante CONATEL, de manera presencial, llamando a la línea de telefónica gratuita 185 o utilizando los canales establecidos de atención por parte de CONATEL.

7. Los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que cuenten con una cantidad mayor o igual a 5,000 Suscriptores o Usuarios, deberán implementar sistemas informáticos basados en web o aplicaciones informáticas (App) compatibles con los sistemas operativos móviles más utilizados, para que los Usuarios o Suscriptores puedan realizar las siguientes gestiones:

- i. Presentación de Reclamos ante el operador, así como poder visualizar, el estado y seguimiento de estos.
- ii. Acceso a facturas o historial de consumo de los últimos tres (3) meses.
- iii. Solicitudes de baja en los Servicios contratados y gestiones relacionadas con la baja de Servicios.

El incumplimiento por parte del Operador de cualquiera de las condiciones para gestionar los Reclamos, será sancionado como una infracción Muy Grave por parte de CONATEL.

Artículo 61. Periodo Transitorio

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios deberán adecuar sus contratos de adhesión, procedimientos, sistemas y disposiciones internas, para cumplir con lo dispuesto en el presente Reglamento, dentro de un plazo máximo de un (1) mes, a partir de la publicación en el Diario Oficial La Gaceta. Cumplido este mes, CONATEL realizará las inspecciones del caso para supervisar el cumplimiento de la presente resolución y de encontrar inobservancias a las disposiciones regulatorias, iniciará los correspondientes procesos de infracción.

SEGUNDO: Dejar sin valor ni efecto, en virtud de las modificaciones que de manera parcial o total se realizan mediante la presente Resolución, en lo que respecta específicamente a los siguientes Artículos: 5, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 36, 37, 39, 47, 48, 49 y 61, de las Resoluciones NR014/17 y NR004/21; debiendo cumplirse con lo establecido en la presente Resolución. Asimismo, dejar sin valor ni efecto cualquier otra disposición normativa que contradiga o se contraponga con lo establecido en la presente Resolución, debiendo apegarse en cuanto a las definiciones, plazos y demás condiciones aquí establecidas.

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

Extendida en la ciudad de Comayagüela, Municipio del Distrito Central, a los veinticinco (25) días del mes de febrero del año dos mil veintiséis.

VICENTE DANIEL SALCEDO

SECRETARIO GENERAL

CONATEL

28 F. 2026

B.