

Resolución NRXX/22

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL). -
Comayagüela, Municipio del Distrito Central, XXX de XXXX del año dos mil veintidós.

CONSIDERANDO:

Que conforme a la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y su Reglamento General, CONATEL es el Ente regulador y supervisor de la explotación y operación de los servicios de telecomunicaciones y sus aplicaciones en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) CONATEL está facultado para promover la expansión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

CONSIDERANDO:

Que conforme al Capítulo 10, Artículo 39 de la Resolución Normativa NR004/11, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en armonía con las metas de la UIT, aprobó la creación del Programa de Cooperación Social denominado “El INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO” por el cual los operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas están obligados a brindar de forma gratuita y conforme a su cobertura y la provisión de su capacidad en ancho de banda, accesos de internet en las escuelas, colegios, centros comunitarios, telecentros u otro, sea en área urbana o rural y ubicados principalmente en los sectores más vulnerables de la sociedad que por su condición económica, social, cultural, étnica o localización geográfica tienen escasa posibilidad de acceder a este servicio, suministrando cada operador una cantidad de accesos proporcional al 5% del total de usuarios del servicio, independientemente de sus diferentes formas de consumo y/o modalidades de pago.

CONSIDERANDO:

Que en fecha veintiocho (28) de agosto del año dos mil catorce (2014), la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) emitió la Resolución NR019/14, misma que fue publicada en el diario oficial “La Gaceta” en fecha dos (02) de septiembre del año dos mil catorce (2014); en la cual se resolvió modificar el Capítulo 10 de la Resolución NR004/11, contenido del Programa de Cooperación Social denominado “El INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”, en el sentido de que CONATEL ha comprendido dentro de sus objetivos estratégicos de Misión y Visión, promover la Conectividad y el Acceso Universal del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas dentro de la Tercera Reforma Educativa “Educación para el Trabajo y las Tecnologías de la Información” y en vista de las facultades en materia de Acceso y Conectividad Universal, otorgadas a CONATEL mediante el Decreto Legislativo 325-2013, por el cual los operadores de este servicio están obligados a proporcionar de manera gratuita accesos de internet en Banda Ancha a nivel nacional, conforme a su provisión de capacidad en ancho de banda y cobertura de infraestructura de red, contribuyendo de esta manera en el desarrollo, expansión y propagación de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC y en la reducción de la brecha digital en el país, beneficiando a la población de Honduras más vulnerable social y económicamente en el uso del servicio de internet para la obtención del conocimiento de información y conexión a nivel global. Debiendo los operadores proveer anualmente una cantidad de accesos de internet fijos en Banda Ancha proporcionales al 5% del total de usuarios y suscriptores del servicio contabilizados al 31 de diciembre del año anterior,

considerando únicamente la cantidad de usuarios y suscriptores con consumo o en modalidad de pago igual o superior a la velocidad vigente de banda ancha definida por CONATEL. Asimismo, se estableció que dentro de los objetivos de la Tercera Reforma Educativa “Educación para el Trabajo y las Tecnologías de la Información”, está el de beneficiar con accesos de internet en Banda Ancha en forma gratuita a las aulas tecnológicas o de cómputo de las escuelas y colegios públicos, centros comunitarios, centros de salud, telecentros y las zonas recreativas públicas como parques y canchas deportivas, teniendo como preeminencia los sectores más vulnerables de la sociedad que por su condición económica, social, cultural, étnica o localización geográfica tienen escasa posibilidad de acceder a este servicio.

CONSIDERANDO:

Que en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, en su Artículo 183 establece que: *“CONATEL está facultada a incorporar en los títulos habilitantes la Contribución en Especie. En los respectivos títulos habilitantes, o en las normativas que se emitan al respecto, se podrán establecer las obligaciones específicas para que los operadores atiendan con los servicios que prestan a áreas subatendidas de Honduras”*. Y en el Artículo 183 A establece que: *“CONATEL promoverá la creación de un fondo de desarrollo que permita financiar la atención del servicio y acceso universal de telecomunicaciones, el cual será alimentado de las aportaciones de los operadores públicos de telecomunicaciones a excepción de los operadores de los servicios de radiodifusión de libre recepción. Este fondo de desarrollo se regirá por las disposiciones legales que se emitan al respecto. CONATEL podrá establecer a los operadores obligaciones destinadas a financiar exclusivamente la ejecución de estudios y obras de desarrollo de telecomunicaciones en sustitución de la Contribución de Especie una vez que se establezca el fondo de desarrollo”*.

CONSIDERANDO:

Que en estos últimos años, en cumplimiento del Programa denominado “El INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”, se ha identificado que existen diferentes criterios e interrogantes entre cada Operador de Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, acerca de la aplicación del mismo, en cuanto a los sitios viables, cantidad de megas entregado, medio de transmisión, medio de acceso, distancias de construcción de última milla, entre otros; por lo cual es necesaria la creación de un reglamento que establezca parámetros técnicos, operativos y en general el procedimiento a seguir en aplicación del referido programa.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con el 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 son facultades y atribuciones de CONATEL: *“Elaborar, proponer, establecer y actualizar los instrumentos jurídicos necesarios para el fomento y uso de las TIC, en todas las áreas de la actividad nacional, incluyendo su propia normativa”*; *“Emitir las regulaciones y normas de índole técnica necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones a las tecnologías de la información y comunicaciones TIC, de conformidad con esta ley”*;

“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 de acuerdo a las motivaciones precitadas y los preceptos legales invocados, esta Comisión estima procedente la creación de un Reglamento para la Aplicación de la Contribución al Programa de Cooperación Social denominado “El INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO al amparo del Artículo 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, en el que se dispone que las decisiones de CONATEL se tomarán mediante Resolución; mismo que deberá ser publicado en el diario oficial La Gaceta, por ser un acto de carácter general y de cumplimiento obligatorio.

CONSIDERANDO:

Que el anteproyecto de la presente normativa fue sometido al proceso de Consulta Pública, en fechas del al del mes de del año 2022, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06, emitida por CONATEL el día quince (15) de marzo del año dos mil seis (2006) y publicada en el diario oficial La Gaceta en fecha veintitrés (23) de marzo del año dos mil seis (2006); por ende, es procedente su aprobación, y al ser este un acto administrativo de carácter general, deberá ser publicado en el Diario Oficial La Gaceta, en virtud de los Artículos 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo, 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; 1, 7, 8, 119, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 1, 2, 13, 14, 20, 39, 40, 41, 42, 43, 44 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 4 A, 72, 73, 75, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 255 y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 19, 23, 24, 25, 26, 27, 32, 33, 40 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo; Resolución Normativa RN004/11 y Resolución Normativa NR019/14.

RESUELVE

PRIMERO: **Aprobar** el Reglamento para la Aplicación de la Contribución al Programa de Cooperación Social denominado “**EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO**”, creado mediante Resolución Normativa NR004/11, y su modificación NR019/14.

REGLAMENTO PARA LA APLICACION DE LA CONTRIBUCIÓN AL PROGRAMA DE COOPERACIÓN SOCIAL DENOMINADO “EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”.

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES
CAPITULO I

DEL OBJETO, APLICACIÓN Y DEFICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto definir los parámetros, lineamientos y el procedimiento técnico operativo, que se aplicarán a los accesos de internet gratuitos entregados mediante el Programa de Cooperación Social denominado “**EI INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO**”.

Artículo 2. Aplicación

El presente Reglamento es aplicable a todos los Operadores y/o Proveedores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas y Comercializadores Tipo Revendedor o “Revendedor”, a partir del cual estarán obligados a respetar los derechos reconocidos en la presente disposición. Los derechos reconocidos en este Reglamento son especiales, compatibles y sin perjuicio con lo dispuesto en otras normativas y la Ley Marco del Sector de las Telecomunicaciones.

Artículo 3. Alcance del Reglamento.

El presente reglamento tiene como finalidad realizar una correcta implementación y utilización de los Accesos de Internet Gratuitos (AIG) establecidos en el Programa de Cooperación Social denominado “**EI INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO**”, con el objetivo primordial de crear los procesos y reglas aplicables a dicho programa.

Artículo 4. Competencia y funciones.

De conformidad con los Artículos 236, 237 y 238 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de las Telecomunicaciones, le corresponde a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento.

Artículo 5. Calidad de servicio. El Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas debe proveerse bajo Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio (QoS, Quality Service) con valores definidos, garantizando la confiabilidad, funcionalidad y prestaciones del servicio que satisfagan las expectativas esperadas por los usuarios y que fueran suscritos en el contrato del servicio., Dichos parámetros de calidad deberán cumplirse y aplicarse para los enlaces brindados bajo este programa, tal y como se detallan en las Resoluciones Normativas vigentes emitidas por CONATEL.

Artículo 6. Responsabilidad de los Operadores y Revendedores ante el usuario final.

En aquellos casos donde la calidad del servicio dependa de la calidad brindada por varios operadores o revendedores, nacionales o internacionales, la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de los umbrales que sean definidos para los indicadores de

calidad recaerá sobre el operador con el cual se haya establecido la relación contractual para la prestación del servicio.

Para lo anterior, los operadores o revendedores involucrados deberán incorporar en sus contratos de acceso e interconexión y demás acuerdos comerciales entre ellos, disposiciones en materia de calidad de servicio que aseguren el cumplimiento de lo establecido en el presente reglamento.

Artículo 7.- Definiciones

Los términos que figuren en mayúsculas en el Presente Reglamento y que no se encuentren expresamente definidos en sentido contrario en éste, corresponden a términos definidos en la Ley Marco o en el Reglamento General o en los demás Reglamentos Específicos o normativas emitidas por CONATEL. Las expresiones en singular de estos términos comprenden, en su caso, al plural y viceversa, y para los efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

- **Acceso a Internet Gratuito (AIG):** Accesos de internet de banda ancha brindado por el Operador del Servicio de Internet y gestionado por CONATEL, bajo el Programa de Cooperación Social denominado “El INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO” el cual tiene costo cero hacia la institución beneficiaria.
- **Acta de Compromiso AIG:** Documento que contendrá las cláusulas de responsabilidades y obligaciones tanto de CONATEL como del beneficiado sobre el uso del servicio, dicho compromiso de uso será firmado entre CONATEL y el representante del sitio conectado, en el cual se compromete a dar un uso adecuado al servicio entregado y reportar sobre la calidad de este al Centro de Control y Monitoreo de CONATEL.
- **Acta de recepción del servicio:** Documento que dará como evidencia la instalación efectiva y operativa del servicio, dicho documento será firmado por el Operador de Servicio de Internet que brindará el servicio y un técnico de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones de CONATEL (Dirección de TIC), una vez realizadas las pruebas técnicas necesarias que validen la instalación y la calidad del servicio instalado en las condiciones solicitadas.
- **Avería o Interrupción:** Situación técnica concerniente al Operador de Servicio de Internet que impida la correcta recepción del servicio por el beneficiario.
- **Beneficiario:** Persona natural o jurídica beneficiada con el servicio de internet gratuito mediante el Programa de Cooperación Social denominado “El INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”
- **Comercializador Tipo Revendedor” o “Revendedor”:** Son aquellas personas naturales o jurídicas debidamente autorizadas por CONATEL para que adquieran de un Proveedor de Servicios capacidad de tráfico o de transporte de señales de los Servicios Finales Básicos (incluyendo sus Servicios Suplementarios y Especiales) y del Servicio Portador, a precios al por mayor para luego revenderla al público en general a precios al por menor, todo esto sujeto al marco tarifario aplicable al Servicio de Telecomunicaciones comercializado. La prestación del servicio objeto de reventa se realiza utilizando la Red Pública de Telecomunicaciones ya existente, por lo que los Revendedores, como tales, no aportan infraestructura a la Red Pública de Telecomunicaciones. En todo caso, dichas personas deberán estar legalmente constituidas para ejecutar actos de

comercio en el país.

- **CONATEL:** Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- **Contrato de Servicio:** Documento emitido por el Operador de Servicio de Internet al beneficiario del AIG, el cual hace constar que hay una relación prestación/recepción de servicio, entre ambos. Con un costo de facturación que deberá ser cero (L 0.00) y con duración indefinida para los servicios entregados en el marco del programa “El INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”.
- **Contribución en Especie:** Es la obligación de un Operador de un servicio público de telecomunicaciones de suministrar servicios de telecomunicaciones en áreas sub atendidas de Honduras rurales y urbano marginales, basándose en regulaciones emitidas por CONATEL para la prestación del servicio universal.
- **Días hábiles/inhábiles:** Son los días que la ley designa como válidos y no válidos para la realización de determinados actos o para el cómputo de plazos. Cuando se hace referencia a que un plazo es de días hábiles, se quiere decir que en el cómputo de días se excluyen los festivos, sábados y domingos, que son inhábiles.
- **Disponibilidad del servicio:** Grado en que un sistema o equipo se encuentra en condiciones operables al ser llamado en un momento determinado y se refiere a la proporción de tiempo en que un sistema se mantiene en funcionamiento.
- **Distancia última milla:** Es la distancia que corresponde desde su nodo o sub-nodo más cercano, hasta el sitio en donde se instalará el equipo de acceso de internet.
- **DITIC:** Dirección de las Tecnologías de Información y Comunicación adscrita a CONATEL.
- **Equipo de acceso de Internet:** Conjunto de dispositivos de telecomunicaciones necesarios para habilitar el servicio, los cuales pueden variar según la tecnología a utilizar por cada Operador de Servicio de Internet (Módems, media converter, routers, router inalámbrico (para interior y exterior), Access Point (para interior y exterior), entre otros.)
- **Equipo Terminal:** Es el equipo fijo o móvil destinado a ser conectado directa o indirectamente a un punto de terminación de una red de telecomunicaciones con el propósito de enviar, procesar o recibir comunicaciones de voz, datos o video.
- **Factibilidad del Sitio:** Es la manifestación expresa de forma física o digital por parte del Operador del Servicio de Internet a CONATEL, sobre la viabilidad técnica de conexión del sitio solicitado.
- **No Factibilidad del Sitio:** Es la manifestación expresa de forma física o digital por parte del Operador del Servicio de Internet a CONATEL, sobre la No viabilidad técnica para la conexión del sitio solicitado.
- **Proveedor de Servicios de Internet (ISP, por sus siglas en inglés):** Persona natural o jurídica autorizada por CONATEL para prestar a terceros, o servicios de Internet o Acceso a redes informáticas.
- **Reclamo del beneficiado:** Facultad que tiene el beneficiario del AIG para reportar fallas del servicio recibido. Dicho reclamo puede ser mediante formato electrónico o físico a la Dirección de las TIC de CONATEL y al Servicio al cliente del Operador de Servicio de Internet.
- **SACE:** (Sistema de Administración de Centros Educativos): Es la herramienta tecnológica que sirve para automatizar, sistematizar y estandarizar los procesos de administración de centros educativos, así como lo relacionado con el registro, matrícula, evaluación y promoción de los estudiantes a nivel nacional.

- **Código SACE:** Código de identificación del Centro Educativo, en el sistema de Administración de Centros Educativos, el cual se compone de 12 valores, de los cuales los primeros cuatro representan la ubicación departamento/municipio, los siguientes cinco, corresponden a un número correlativo del orden en que van siendo registrados en SACE, y los últimos tres corresponden a la nomenclatura, la cual indica el nivel y subnivel al que pertenece un centro educativo
- **Sitio afectado:** Sitio que presenta pérdida total o parcial del servicio de internet debido a problemas técnicos concernientes al Operador de Servicio de Internet, desastres naturales, vandalismo u otra causa no atribuible al operador.
- **Sobresuscripción:** Define el número de Usuarios asignados a un determinado canal compartido, en este caso el ancho de banda de un canal se comparte entre todos los Usuarios que en un determinado momento demandan información de manera simultánea. La Relación de Compartición puede ser variable y depende de las capacidades técnicas de la red, los niveles de Servicio de Internet a ofrecer, las tarifas/precios, posicionamiento que el operador espera alcanzar en el mercado y el acuerdo bajo contrato establecido con el suscriptor.
- **Tiempo de Conexión:** Tiempo máximo en el cual el Operador del Servicio de Internet debe realizar la conexión del sitio, una vez confirmada la factibilidad del sitio y autorizado por CONATEL.
- **Tiempo de respuesta:** Fracción de tiempo que transcurre entre la fecha de recibido de la solicitud enviada por CONATEL y el plazo máximo de días, en el cual el Operador del Servicio de Internet está obligado a responder sobre la factibilidad del sitio.
- **UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones):** es el organismo especializado de telecomunicaciones de la Organización de las Naciones Unidas, encargado de regular las telecomunicaciones a nivel internacional entre las distintas administraciones y empresas operadoras.

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

CAPITULO II

REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLICITUD DE ACCESO DE INTERNET GRATUITO (AIG).

Artículo 8.- Requisitos para la Solicitud de Acceso de Internet Gratuito.

Para realizar la solicitud de acceso a internet gratuito se deberá adjuntar el formulario de solicitud, disponible en la página oficial de CONATEL el cual deberá contener todos los datos requeridos en el mismo, y los cuales se detallan a continuación:

1. Departamento
2. Municipio
3. Aldea
4. Dirección (Barrio, colonia, calle, referencia)
5. Coordenadas Geográficas.

6. Nombre de la Institución para beneficiar.
7. Teléfonos (fijo y móvil)
8. Correo electrónico.
9. Nombre de responsable de la solicitud
10. Teléfonos (fijo y móvil)
11. Motivación de la solicitud.
12. Cantidad de equipo que se conectará
13. Uso que se dará al servicio de internet por parte de la institución
14. Código SACE (Sistema de Administración de Centros Educativos)

No obstante, CONATEL está en toda la potestad de solicitar más información en caso de requerirla.

Los formatos de solicitud se podrán descargar de la página oficial de **CONATEL** www.conatel.gob.hn.

Para un mejor control de las solicitudes recibidas, CONATEL creará los mecanismos tecnológicos necesarios que permitan un seguimiento y control eficiente con la información recibida.

Artículo 9.- Procedimiento para la asignación de los Accesos de Internet Gratuitos (AIG).

- 1) **Recepción de la solicitud de Acceso de Internet Gratuito:** Es la etapa de presentación de la solicitud formal por parte del interesado ante CONATEL, en donde se verifica que la misma cuente con los datos requeridos establecidos en el Artículo 8 del presente reglamento.
- 2) **Análisis de Solicitud:** Será realizado por el equipo técnico de CONATEL, los cuales determinarán si la solicitud de AIG recibida procede o no, con base en los requisitos y alcances del Programa de Cooperación Social denominado “**EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO**” establecidos en las Resoluciones Normativas NR004/11 y NR019/14:
 - **No procede:** se notifica al solicitante y se finaliza el proceso de la solicitud.
 - **Procede:** se continua con el procedimiento establecido.
- 3) **Selección del ISP:** Para seleccionar al o los ISP a los cuales se les hará la solicitud para estudio de cobertura del sitio, CONATEL realizará el siguiente procedimiento:
 1. Identificar el sitio
 2. Análisis de operadores o revendedores autorizados por CONATEL, que cuenten con cobertura de servicios en la zona de solicitud.
 3. Número de respuestas de conexión afirmativas y/o negativas por parte de los Operadores o revendedores.
 4. Confirmación de la disponibilidad del ancho de banda requerido con los operadores o revendedores de la zona que realizan el aporte del 5%. Cantidad de enlaces disponibles con base en el reporte de usuarios del servicio de banda ancha y la cantidad entregada en solicitudes previas.

- 4) **Análisis de asignación de Ancho de Banda:** CONATEL será la encargada de hacer el análisis técnico sobre el ancho de banda que se brindará con base en el uso para el cual ha sido solicitado, cantidad de equipos y uso que se le dará al AIG.
- 5) **Envío de solicitud de estudio de factibilidad del sitio al ISP:** Una vez seleccionado el operador(es) o revendedor(es) que tienen presencia en la zona del sitio a beneficiar, CONATEL procederá a enviar la solicitud al ISP, para que este realice los estudios de factibilidad correspondientes.

Esta solicitud se enviará por correo electrónico oficial, así como en forma física, por parte del equipo de CONATEL. Dicha solicitud tendrá que enviarse al ISP en un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles después de ser recibida la solicitud. Asimismo, CONATEL notificará a la institución beneficiada que ha sido enviado a estudio de factibilidad del sitio por el operador.

- 6) **Respuesta por parte del ISP:** El ISP enviará a CONATEL la respuesta del estudio de factibilidad del sitio de forma física y mediante correo electrónico, esta misma no podrá exceder los diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud.

En caso de que dos o más ISP puedan conectar el sitio, se deberán tomar los siguientes criterios para designar al ISP:

- Operador legalmente registrado ante CONATEL, con Título Habilitante vigente.
- Historial de conexiones de AIG.
- Mejor tecnología ofrecida
- Cantidad de enlaces disponibles con respecto a la obligación del 5% de usuarios de banda ancha.

Asimismo, se deberá notificar a la institución beneficiada que el estudio de factibilidad ha sido positivo por parte del operador y se procederá a coordinar la fecha de instalación de este.

En caso de que la respuesta del ISP sea negativa, se deberá realizar un nuevo análisis de las coberturas enviadas por los operadores o revendedores u otros mecanismos que CONATEL tenga a disposición como la visita en campo, actualización de información, entre otros y de confirmarse la existencia de cobertura se enviará de nuevo la solicitud con las pruebas verificadas.

De comprobarse que no existe cobertura en el sitio solicitado por parte de ningún proveedor se deberá notificar a la institución que solicitó el AIG, en un plazo no mayor de 5 días hábiles después de realizar todos los análisis correspondientes.

En caso de que la respuesta del ISP sea positiva se procede con el paso No. 7

- 7) **Envío de solicitud de conexión al ISP:** Una vez seleccionado el ISP por CONATEL, luego del análisis previamente descrito, se procederá a remitir la solicitud formal de conexión del sitio, en forma física o por correo electrónico.

- 8) **Confirmación del sitio conectado por el ISP:** El ISP, debe presentar en forma física o enviar por medio electrónico a CONATEL la siguiente información del sitio a ser conectado:
- 1) Número de Contrato y/o número de Cliente
 - 2) Nombre del AIG
 - 3) Descripción del AIG (Centro educativo, centro comunitario, plaza pública, entre otros)
 - 4) Departamento
 - 5) Municipio
 - 6) Ciudad, barrio o colonia
 - 7) Fecha de instalación
 - 8) Nombre de contacto que recibió la instalación del servicio
 - 9) Número de teléfono(s) de contacto que recibió la instalación
 - 10) Puesto de contacto que recibió la instalación del servicio
 - 11) Medio y tecnología instalada
 - 12) Ancho de banda asignado
 - 13) Código de serie del equipo instalado

Asimismo, el Operador deberá pegar en sus equipos una etiqueta (sticker), en donde se detalle: Nombre del Programa: Internet para todos “Conexión al Mundo”, número telefónico de CONATEL (2232-9600), nombre y número telefónico de atención al cliente del Operador que brinda el servicio.

- 9) **Validación de conexión del AIG:** Una vez confirmado por parte de ISP la conexión del sitio, personal técnico de CONATEL procederá a la verificación y confirmación de la instalación mediante una supervisión en sitio o mecanismos que CONATEL defina, dejando constancia con la firma física o digital del acta de recepción de servicio y acta de compromiso de uso del servicio entre la institución beneficiada y CONATEL.
- 10) **Firma del Acta de Compromiso de AIG:** Una vez verificada la instalación del AIG por el personal técnico de CONATEL, se procederá a firmar el acta de compromiso de uso del servicio entre la institución beneficiada y CONATEL.

CAPITULO III OPERATIVIDAD DEL SERVICIO

Artículo 10.- Los Operadores o Revendedores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas están obligados a proporcionar los AIG establecidos dentro del **“PROGRAMA DE COOPERACIÓN SOCIAL, EL INTERNET DE TODOS – CONEXIÓN AL MUNDO”**, los cuales se deberán instalar y poner en operación, en los siguientes plazos y condiciones:

1. Los tiempos de respuesta referente a la instalación/reinstalación y operación de cada uno de los accesos de Internet de banda ancha, a partir de la autorización de CONATEL de modo que:
 - a) Si el medio del acceso es inalámbrico fijo, el tiempo de respuesta máximo esperado por el usuario beneficiado será de:

- En área rural: Cinco (5) días hábiles
 - En área urbana: Tres (3) días hábiles
- b) Si el medio de acceso es inalámbrico móvil, el tiempo de respuesta máximo esperado por el Usuario beneficiado será de:
- En área rural: Cinco (5) días hábiles
 - En área urbana: Tres (3) días hábiles
- c) Si el medio de acceso es alámbrico, el tiempo de respuesta máximo esperado por el usuario beneficiado será de:
- En área rural: Diez (10) días hábiles
 - En área urbana: Cinco (5) días hábiles
2. Los tiempos de respuesta referente a las fallas o falta de servicio del Acceso de Internet de Banda Ancha, de modo que:
- a) Si el medio de acceso es inalámbrico fijo, el tiempo de respuesta máximo esperado por el Usuario beneficiado será de:
- En área rural: Cinco (5) días hábiles
 - En área urbana: Tres (3) días hábiles
- b) Si el medio de acceso es inalámbrico móvil, el tiempo de respuesta máximo esperado por el Usuario beneficiado será de:
- En área rural: Cinco (5) días hábiles
 - En área urbana: Tres (3) días hábiles
- c) Si el medio de acceso es alámbrico, el tiempo de respuesta máximo esperado por el Usuario beneficiado será de:
- En área rural: Diez (10) días hábiles
 - En área urbana: Cinco (5) días hábiles
3. En caso de que el Operador no cuente con la capacidad en sus nodos y sub-nodos para conectar los sitios que han sido requeridos por CONATEL, este deberá ampliar la capacidad en sus nodos y sub-nodos, en un periodo máximo de tres (3) meses, contados a partir de la aceptación de notificación a CONATEL.
4. Los equipos de AIG serán provistos por el ISP **una (1)** vez, y en caso de avería por desperfectos de fábrica, están en la obligación de reemplazarlos sin costo alguno, esto con el objetivo de garantizar la continuidad del servicio, en un plazo no mayor de 5 días hábiles desde la fecha en que se reportó la falla.
5. En el caso de daño por mal uso, robo o extravío de los equipos del AIG, los sitios beneficiados deberán pagar el costo total de la reposición de los equipos para la reactivación del servicio, según lo establecido en el acta de compromiso firmada por el beneficiario y CONATEL.
6. En el caso de concluida la vida útil del equipo, será el Operador quien reemplazará o retirará el equipo instalado, previa notificación y coordinación con el encargado del sitio beneficiado. Dicho cambio de equipo no deberá brindar capacidades limitadas o menores a las que proveía el equipo a ser

reemplazado. Dicho reemplazo deberá materializarse en un plazo no mayor de 5 días hábiles desde la fecha en la que se notificó de la necesidad del cambio de equipo, sin costo alguno para el beneficiado.

En el caso de daño fortuito del equipo como descargas eléctricas naturales (rayo) o por fluctuaciones severas de la red de la ENEE. El usuario será el encargado de reportar la falla al Operador y a CONATEL, el Operador deberá realizar el análisis del equipo y reponerlo siempre y cuando se concluya que la causa no fue imputable al usuario del servicio. Si esta situación es reincidente por una segunda ocasión, el Operador deberá reportar al usuario y a CONATEL la situación y realizar las acciones de cobro por el nuevo equipo al beneficiario, si este desea continuar manteniendo el beneficio. En caso de que este desista de continuar con el servicio y se niegue a pagar el equipo, se levantará acta por parte del Operador y CONATEL, en el cual se determine la finalización del beneficio y las razones de esta decisión.

CAPITULO IV

MONITOREO, SUPERVISIÓN, CALIDAD DE SERVICIO Y USO DEL SERVICIO.

Artículo 11.- Monitoreo: CONATEL será el encargado de realizar el monitoreo, supervisión, comprobación de la calidad de servicio y uso de los AIG mediante herramientas o plataformas tecnológicas, por lo que el ISP deberá facilitar a CONATEL las siguientes alternativas para poder realizarlo:

- IPv4 o IPv6 pública de cada sitio.
- Acceso a las plataformas de monitoreo utilizadas por los ISP, para los enlaces que estén bajo la figura de los AIG.

Esto con el fin de garantizar el cumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento y las Normativas vigentes en donde se establecen obligaciones de conectividad gratuita y la continuidad del servicio.

Artículo 12.- Información Documental: Los ISP que brindan los AIG están obligados a presentar ante CONATEL, a través de la DITIC, lo siguiente:

- 1) Las actas de instalación de los AIG en formato digital (PDF), las, debidamente firmadas y recibidas por la institución beneficiaria.
- 2) Informe especial de Enlaces Instalados: De requerirse el ISP, deberá facilitar a CONATEL información más detalladas sobre AIG específicos, esto para dar seguimiento a denuncias, estudio de calidad y/o uso del servicio, entre otros.
 1. Nombre del sitio
 2. Código de cliente
 3. Estado operativo de los AIG del mes reportado (Activo / No Activo)
 4. Tiempo de actividad o no actividad del mes reportado
 5. Tráfico cursado por cada enlace (Solicitado/ máximo alcanzado)
 6. Nombre de contacto que recibió la instalación del servicio
 7. Número de teléfono(s) de contacto que recibió la instalación

8. Puesto de contacto que recibió la instalación del servicio
9. Ancho de Banda Solicitado por CONATEL/ ancho de banda entregado
10. Y cualquier otro que se considere necesario para el análisis.

Artículo 13.- Calidad de Servicio: Los ISP de los AIG, están en la obligación de brindar el servicio acorde con los parámetros de calidad establecidos en las normativas vigentes emitidas por CONATEL.

Artículo 14.- Supervisión técnica de los AIG: El personal técnico de CONATEL, definirá un plan de supervisión, en el cual detallará las visitas en campo y de manera aleatoria correspondiente al 5% de los AIG activos, esto con el fin de garantizar el cumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento y sus anexos, tanto para el ISP como el beneficiario del servicio.

Artículo 15.- Verificación y Uso de los AIG: CONATEL deberá validar y verificar que el servicio entregado, sea utilizado para los fines solicitados establecidos en las normativas vigentes, utilizando los mecanismos que se consideren adecuados, como visitas en sitio, verificación de URL's visitadas entre otras que considere convenientes para realizar dicha verificación.

Artículo 16.- Suspensión del servicio: Los Operadores o Revendedores de los AIG y CONATEL podrán solicitar la desconexión del sitio solicitado en caso de comprobarse irregularidades en el uso del servicio por parte de los beneficiarios y/o terceros, así como el no uso del servicio por dos meses consecutivos (a excepción del receso educativo de diciembre y enero en el sector educativo) sin que esta situación sea imputable a fallas presentadas por el operador.

Artículo 17. Terminación por Solicitud del Beneficiario: El Beneficiario del Programa, en cualquier momento podrá solicitar a CONATEL la terminación del beneficio otorgado, notificándolo con un mínimo de diez (10) días hábiles de anticipación, comunicando la solicitud por escrito (física o electrónica). El Beneficiario podrá solicitar un documento o constancia que acredite la solicitud efectuada. Dicha cancelación no tendrá ningún costo. Por su parte CONATEL, procederá a realizar los trámites correspondientes para la cancelación del servicio.

Artículo 18. Umbrales de cumplimiento para los parámetros de calidad de servicio. Los umbrales de cumplimiento aplicables a los indicadores de calidad de servicio de presente reglamento, serán los dispuestos en las Normativas vigentes emitidas por CONATEL.

Artículo 19. Verificación de la calidad de los servicios: CONATEL podrá realizar sus propias verificaciones (pruebas) respecto de la calidad de los servicios y la información suministrada por los Operadores o revendedores, con base a los parámetros definidos en las Resoluciones Normativas vigentes en tema de calidad de servicio por cada tipo de tecnología provista por los Operadores o revendedores, así como por la información requerida y haciendo uso de las herramientas disponibles con las que cuenta CONATEL, tanto software o hardware u otro mecanismo que considere conveniente.

Artículo 20. Almacenamiento de datos históricos de los AIG: Los Operadores o revendedores deberán disponer de programas informáticos, equipos de medición, sistemas de gestión u otros mecanismos que permitan medir, registrar y almacenar, de

forma adecuada y fidedigna la información de cada uno de los AIG, para los posteriores análisis de información.

Los Operadores o revendedores deberán almacenar la información definida en el Artículo 13 del presente Reglamento, así como los datos sin procesamiento previo (datos crudos) que dan origen a dichos indicadores de calidad, por un lapso mínimo de tres (3) años; asegurando que los datos crudos correspondientes a un (1) año (el año más cercano) estén almacenados en medios de consulta inmediata, pudiendo almacenar los datos correspondientes a los años más antiguos en medios de consulta no inmediata.

Artículo 21. Eximentes de responsabilidad.

Para efectos del cumplimiento de los deberes y obligaciones de los Operadores o revendedores según lo establece el presente reglamento, se consideran eximentes de responsabilidad los casos en los cuales el operador/proveedor demuestre que su incumplimiento deviene de una situación ajena a su control o previsión, catalogada como caso fortuito como rayos, terremotos, inundaciones por desastres naturales, huracanes y/o fuerza mayor como cese de operaciones, incendios, saqueos o hecho de un tercero y todas las demás establecidas en nuestra legislación vigente, para lo cual deberá contar con las pruebas necesarias que permitan acreditar ante CONATEL que efectivamente se presentó alguna de estas figuras jurídicas y este a su criterio las estime o desestime.

CAPÍTULO V INFORMES Y REPORTE

Artículo 22.- Para la eficacia del Programa de Cooperación Social denominado “El INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”, los ISP, deberán mediante el sistema de informes regulatorios periódicos de manera semestral la información siguiente:

1. Ubicación de nodo, sub-nodos o nodos secundarios (Departamento, ciudad, colonia o barrio y coordenadas geográficas de cada uno).
2. Capacidad en Mbps en cada nodo sub-nodos o nodos secundarios y capacidad reservada para el servicio de internet gratuito.
3. Cantidad de usuarios o clientes por localidad.

Para la contribución al Programa de Cooperación Social denominado “El INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO”, el Operador deberá garantizar la capacidad necesaria (en sus nodos y sub-nodos) para el cumplimiento de la aportación al referido programa en los lugares que sean de interés de CONATEL, caso contrario deberá realizar las ampliaciones correspondientes (en sus nodos y sub-nodos), así como diferenciar en la operación de su red todos los accesos de sus usuarios comerciales de los accesos que han sido otorgados en aplicación de la contribución al programa referido. El Operador deberá presentar a CONATEL mediante el sistema de informes regulatorios periódicos de manera semestral la capacidad disponible para conexión para los Accesos de Internet Gratuitos (AIG).

Artículo 23. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones.

Los Operadores o revendedores deberán informar a CONATEL a través de la DITIC cualquier tipo de trabajo de intervención, mejora o modificación que se planeen efectuar en las redes y sistemas de telecomunicaciones, que puedan afectar la continuidad en la prestación de los servicios o degradar los niveles de calidad en las zonas en donde se hayan entregado Accesos de Internet Gratuito (AIG), incluyendo, pero no limitado a: mantenimientos preventivos, ampliaciones, mejoras en las redes o sistemas de telecomunicaciones.

La información completa que permita evidenciar que las modificaciones en la red o los sistemas, una vez implementadas, no menoscaben la continuidad de los servicios ni sus niveles de calidad

Los reportes deberán remitirse vía electrónica a CONATEL por parte del operador/proveedor, en un plazo no menor a tres (3) días hábiles previo a la fecha de ejecución del trabajo, indicando los cambios en las redes o sistemas de telecomunicaciones, en el entendido de que son trabajos planificados. En dicha notificación se deberá incluir al menos:

1. La información completa que permita evidenciar que las modificaciones en la red o los sistemas, una vez implementadas, no menoscaben la continuidad de los servicios ni sus niveles de calidad.
2. Detalle de los servicios que se prevé se verán afectados y los lugares de afectación.
3. Cronograma de implementación en el que se indiquen las modificaciones o cambios por realizar y los lugares en los cuales se realizarán.
4. Plan de contingencia en caso de fallo al momento de efectuar los cambios en la red.

Estos trabajos deben ejecutarse en días y horas donde la afectación de los servicios sea mínima.

Los Operadores o revendedores, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio web del operador/proveedor o comunicación electrónica directa, deberán informar a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrán hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Artículo 24. Reportes de avería en las redes y sistemas de telecomunicaciones.

Los Operadores o revendedores deberán informar a CONATEL a través de la DITIC sobre las averías en las redes y sistemas de telecomunicaciones que afecten la continuidad en la prestación de los servicios o degrade los niveles de calidad en las zonas en donde se hayan entregado Accesos de Internet Gratuito (AIG), cuando la avería implique una interrupción superior a una hora.

Los reportes deberán remitirse vía electrónica a CONATEL por parte del operador/proveedor, de forma diaria mientras dure la avería indicando al menos:

1. Descripción general de la avería.
2. Detalle de los servicios afectados y los lugares de afectación.

3. Plazo de reparación y, en caso de estar pendiente, indicar el plazo estimado para la restauración de los servicios afectados a sus condiciones normales de funcionamiento.

CONATEL podrá establecer sistemas automatizados para la recepción de reportes de averías e información a los usuarios finales.

Asimismo, en caso de fuerza mayor como ser inundaciones, derrumbes, deslizamientos, etc., el Operador debe informar el impacto sufrido en su infraestructura y las zonas afectadas, indicando el tiempo aproximado en el que tardaran en resolver y reestablecer el servicio.

Los Operadores o revendedores, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio web del operador/proveedor o comunicación electrónica directa, deberán informar a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos podrán hacer uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Artículo 25. Los Operadores o revendedores deberán enviar a CONATEL a través de la DITIC, un reporte trimestral de Enlaces Instalados dentro de los primeros quince (15) días calendario de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año que indique: que contenga la siguiente información:

1. Nombre del sitio
2. Código de cliente
3. Contacto de sitio
4. Departamento/Municipio
5. Fecha de instalación
6. Ancho de Banda instalado
7. Tecnología

El informe será entregado por escrito y con una copia por medios electrónicos, incluyendo las notas explicativas que se consideren necesarias sobre las acciones realizadas y que faciliten la comprensión del informe. CONATEL podrá instruir que se realicen las modificaciones que sean necesarias sobre la estructura y contenido en la elaboración de los informes, misma que será de obligatorio cumplimiento.

CAPÍTULO VI INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 26. A los Operadores o revendedores del servicio, les corresponderá la imposición de sanciones, de índole económica y/o administrativa, por incumplimiento a las disposiciones establecidas en la presente Normativa, de conformidad al procedimiento establecido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás disposiciones y normativas emitidas por CONATEL. Lo anterior comprende:

- 1) El incumplimiento de la cuota correspondiente a cada Operador por concepto del “PROGRAMA DE COOPERACIÓN SOCIAL, EL INTERNET DE TODOS – CONEXIÓN AL MUNDO.”.
- 2) Incumplimiento en el procedimiento, tiempos de respuesta en la instalación, reportería, condiciones técnicas y parámetros de calidad de servicio, con base en lo dispuesto en el presente Reglamento y demás Normativas aplicables.

CAPÍTULO VII INSPECCIÓN Y FISCALIZACIÓN

Artículo 27: CONATEL mediante la Dirección de las TIC realizará las inspecciones que considere convenientes para verificar el cumplimiento, por parte de los operadores o revendedores del servicio, de lo dispuesto en la presente Normativa, debiendo levantar el Acta respectiva. Asimismo, podrá contribuir en el logro de recabar pruebas de ilícitos cometidos ya sea: por Suscriptores/Usuarios, por el Operador del servicio, por otros operadores o revendedores o por sub-operadores, a solicitud para investigación judicial o a petición de otras autoridades conforme a Ley.

Artículo 28: El personal de la Dirección de las TIC, corroborará *in situ* el cumplimiento del aporte al “PROGRAMA DE COOPERACIÓN SOCIAL, EL INTERNET DE TODOS – CONEXIÓN AL MUNDO”, por parte de los Operadores o revendedores, junto con la efectividad de los procedimientos de medición y control de los Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio establecidos para dicho Programa.

SEGUNDO: En cuanto a lo demás, estese a lo dispuesto en la Resolución Normativa NR004/11 de fecha tres (3) de marzo del dos mil once (2011) y publicada en el diario oficial “La Gaceta” en fecha veinte (20) de mayo del año dos mil once (2011), modificada mediante la Resolución Normativa NR019/14 de fecha seis (06) de agosto del año dos mil catorce (2014)”, publicada en el diario oficial “La Gaceta” en fecha dos (02) de septiembre del año dos mil catorce (2014).

TERCERO: El presente Reglamento es de carácter general, obligatorio y de estricto cumplimiento que entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Licenciado Lorenzo Saucedo
Comisionado Presidente
CONATEL

Abogado Mauricio Buck
Secretario General Interino
CONATEL