

**Comisión Nacional de Telecomunicaciones****CONATEL****Resolución NR016/15**

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).** - Comayagüela, municipio del Distrito Central, tres de diciembre del año dos mil quince.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 13 numerales 4, 5 y 6 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones expresan: CONATEL tendrá las facultades y atribuciones siguientes: "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"; "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 artículo 14, numerales 7, 12, 14 y 15 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones: También son facultades y atribuciones de CONATEL: "Exigir a los Operadores y Proveedores que entreguen la información de sus actividades y resultados, bajo el Sistema de Contabilidad Regulatoria"; "Emitir las regulaciones y normas de índole técnica necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICS de conformidad con esta Ley"; "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 de acuerdo a las motivaciones precedentes y los preceptos legales invocados, esta Comisión determina que lo procedente es establecer una regulación apropiada respecto a la prestación y comercialización del Servicio Suplementario denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service) y para el Servicio de Acceso a Contenidos de Información soportados particularmente y por medio del Servicio de Telefonía Móvil y restricción de mensajes publicitarios no deseados (SPAM); con el objetivo de reducir la asimetría en la información y proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil.

**CONSIDERANDO:**

Que debido a notas enviadas por los operadores concesionarios Telefónica Celular y Servicios de Comunicaciones de Honduras de Julio de 2015, se informó a CONATEL que la regulación contenida en la NR004/15 de fecha veintiséis de Febrero del año dos mil quince, publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha trece de marzo del año dos mil quince, restringía muchas de las prácticas comerciales de los servicios de SMS, por lo que CONATEL tuvo bien a visto actualizar esta Resolución a fin de modificar algunos de los aspectos comerciales para favorecer el mercado nacional de los Proveedores de Contenido de Información.

**CONSIDERANDO:**

Que en aplicación del Principio de Transparencia contenido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y en la Resolución NR002/06, de fecha 15 de marzo de 2006 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 23 de marzo de 2006, el presente proyecto de Resolución se sometió a Consulta Pública en el período comprendido entre el 26 de octubre y el 09 de noviembre de 2015, y cumplida dicha obligación, la presente Resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial La Gaceta, por ser un acto administrativo de carácter general, en virtud que las decisiones de CONATEL se toman mediante Resolución, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y 72 de su Reglamento General, de obligatorio cumplimiento.

**PORTANTO:**

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 321, de la Constitución de la República; 1, 7, 8, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 1, 2, 6, 7, 13, 14, 30 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 6, 15, 16, 75, 174, 242, 247, 248, 249 y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 32, 33, 121, 129, 130, 131, 135, 137, 138 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Modificar el Resolutivo PRIMERO, artículos del 1 al 34 de la Resolución Normativa NR023/14 de fecha doce de Septiembre del año dos mil catorce, publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha diecisiete de septiembre del año dos mil catorce, mismo que deberá leerse así:

“PRIMERO: Emitir el “Reglamento de prestación del Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service), SMS-MT (Short Message Service Mobile Terminated) y el Servicio de Acceso a Contenidos de Información”, aplicable para los Proveedores de Contenidos de Información, Operadores del Servicio de Telefonía (Móvil y Fija) y Operadores del Servicio de Acceso a Contenidos de Información el que deberá leerse de la siguiente manera:

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO SMO (SHORT MESSAGE ORIGINATED) O MO-SMS (MOBILE ORIGINATED SHORT MESSAGE SERVICE), SMS-MT (SHORT MESSAGE SERVICE MOBILE TERMINATED) Y EL SERVICIO DE ACCESO A CONTENIDOS DE INFORMACIÓN**

**CAPÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES****Artículo 1. Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones regulatorias respecto a la prestación del Servicio

Suplementario del Servicio de Telefonía denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service), así como de las actividades desarrolladas por los Proveedores de Contenidos de Información (PCI) y del Servicio de Acceso a Contenidos de Información. Asimismo desarrollar las condiciones legales, técnicas y económicas para los Operadores del Servicio de Telefonía (Fija y Móvil) en la prestación de llamadas a números asterisco y servicios 900.

**Artículo 2. Alcance**

El presente Reglamento alcanza la prestación del Servicio de Mensajes Cortos de Texto, SMO, SMS, en las actividades desarrolladas por los Proveedores de Contenido, los Operadores de Telefonía (Móvil y Fija) y el Servicio de Acceso a Contenidos de Información, la restricción de mensajes publicitarios no deseados (SPAM); en el sentido de otorgar suficiente información a los Usuarios y Suscriptores, para que como agentes económicos realicen la mejor decisión en la utilización de estos servicios, así como también conocer sus derechos.

**Artículo 3. Definiciones**

**Proveedor de Acceso a Contenidos de Información (PACI):** Operador de Servicios de Telecomunicaciones que mantiene comunicación con la red de un Operador del Servicio Final Básico y permite el acceso a los Usuarios y Suscriptores de este último a los contenidos de información ofrecidos por los Proveedores de Contenidos de Información.

**Proveedor de Contenidos de Información (PCI):** Persona natural o jurídica que se encuentra legalmente facultada para suministrar y comercializar aplicaciones y contenidos de información, tales como: juegos, concursos, promociones, votaciones y/o bases de datos, entre otros, para ser adquiridos por los Usuarios y Suscriptores de los Servicios Finales Básicos, mediante el establecimiento de una llamada telefónica, el envío/recepción de mensajes cortos de texto o descarga vía web. Los Proveedores de Contenidos de Información están conectados a las redes de los Servicios Finales Básicos a través de los Proveedores de Acceso a Contenidos de Información (PACI).

**Servicio de Telefonía Móvil:** Para efectos del presente Reglamento, se refiere tanto al Servicio de Telefonía Móvil Celular como al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

**Servicio de Telefonía:** Para efectos de la presente Reglamento, se refiere tanto el servicio de Telefonía Móvil y Fija

**Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service), SMS-MT (Short Message Service Mobile Terminated):** Servicio de mensajes cortos de texto, en sus diferentes versiones también conocidos como Short Message Service o SMS.

**SPAM o “mensaje no solicitado”:** Todo tipo de mensaje de texto electrónico o multimedia, de carácter publicitario, propagandístico o meramente sin información alguna (mensaje basura) enviados en forma masiva por parte del PCI o PACI, que es recibido con posterioridad a la solicitud de exclusión de dicho tipo de mensaje, realizada por el Usuario o Suscriptor. En el caso del Servicio de Telefonía Móvil, estos mensajes SPAM son recibidos mediante las aplicaciones finales denominadas WEB-SMS, MO-SMS, WEB-MMS, MO-MMS. Se excluyen de la calificación de mensajes SPAM, aquellos mensajes enviados por el Operador del Servicio de Telefonía Móvil relacionados directamente con la prestación del servicio y que son de interés para sus Suscriptores y Usuarios, salvo que por parte del Usuario o Suscriptor se hayan solicitado expresamente su exclusión de la recepción de los mismos.

**Suscriptor o Abonado:** Persona natural o jurídica que ha suscrito un contrato con un Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para recibir algún servicio de telecomunicaciones.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que usa normalmente algún servicio de telecomunicaciones, pero que no necesariamente tiene suscrito un contrato por la prestación de ese servicio.

**USSD (Unstructured Supplementary Service Data) o Servicio Suplementario de Datos no Estructurados:** Tecnología de comunicación del estándar GSM que permite el envío de datos bidireccional entre un terminal móvil y una aplicación disponible en la red, a través del establecimiento de sesiones.

**WEB – SMS:** Mensajes de texto originado desde la red de Internet y enviado a un número del Servicio de Telefonía Móvil.

**WEB – MMS:** Mensajes multimedia originado desde la red de Internet y enviado a un terminal del Servicio de Telefonía Móvil.

## CAPÍTULO II PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO

### Artículo 4. Prestación del Servicio SMO o MO-SMS

El Servicio Suplementario del Servicio de Telefonía denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile

Originated Short Message Service), es el prestado por un Operador del Servicio de Telefonía bajo condiciones comerciales y tarifarias no discriminatorias tanto para sus usuarios y/o suscriptores de las modalidades de postpago y prepago.

### Artículo 5. Condiciones para la prestación del Servicio SMO o MO-SMS

Las Condiciones para la prestación del Servicio SMO o MO-SMS y obligaciones de los Operadores del Servicios de Telefonía, son las siguientes:

- 5.1 Sujetarse a las condiciones del Acuerdo de Acceso según lo previsto en el Reglamento de Interconexión, en las disposiciones del presente Reglamento, Contratos de Interconexión y en las normas que se adicionen, modifiquen o sustituyan.
- 5.2 Respetar los topes tarifarios establecidos por CONATEL mediante Resolución Normativa para este servicio. Dicho tope tarifario aplica únicamente a las comunicaciones SMO y MO-SMS establecidas entre Usuarios y/o Suscriptores.
- 5.3 En relación a la prestación del Servicio Suplementario denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service) únicamente cobrarán a sus usuarios y suscriptores los siguientes conceptos:
  - i. La tarifa establecida por mensaje enviado, la que no podrá exceder el Tope Tarifario aplicable;
  - ii. La tarifa por el suministro y recepción de información de los PCI y PACI, acordada entre el Operador del Servicio de Telefonía Móvil y el correspondiente PCI o PACI, donde, se requieran respuestas desde el equipo terminal del Usuario o Suscriptor.

En aplicación de lo anterior, bajo ningún caso, serán objeto de cobro alguno, los mensajes de servicios provistos por los PCI o PACI que no hayan sido previamente aceptados conforme al presente Reglamento por parte de los usuarios o suscriptores.

- 5.4 Los usuarios y suscriptores tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad, actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos de los Operadores del Servicio de Telefonía utilizadas para enviar mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los Operadores deberán proceder de forma inmediata.
- 5.5 Dar aplicación a las obligaciones económicas, en cuanto al pago de la Tarifa de Servicio de Supervisión y la Tasa de Explotación establecidas por CONATEL de los ingresos por la prestación de los Servicios de SMO o MO-SMS, según lo establecen los contratos de concesión.
- 5.6 Colaborar con la entrega de la información solicitada por CONATEL en cuanto a la prestación de este servicio.

#### Artículo 6. Mensajes SPAM

Los Operadores del Servicio de Telefonía deben implementar los procedimientos y las acciones correspondientes para proteger y respetar el derecho que tienen sus usuarios y suscriptores, tanto de pos pago como de prepago, a no ser importunados en sus Equipos Terminales con la recepción de mensajes, debiendo considerar lo siguiente:

- 6.1 La restricción de mensajes SPAM originados desde la red del respectivo Operador de Telefonía Móvil y recibidos en los terminales de sus usuarios y/o suscriptores se efectuará por defecto de manera gratuita.
- 6.2 La restricción de mensajes SPAM originados desde la red del respectivo Operador de Telefonía Móvil debe ser eficaz y eficiente, proponiendo parámetros de comprobación del grado de eficacia de los mecanismos y acciones implementadas, en este sentido no deberá tardar más de dos (2) días calendario a partir de la solicitud presentada por el Usuario o Suscriptor.
- 6.3 Implementar mecanismos y procedimientos para que el usuario pueda gestionar sus solicitudes de consulta, cancelación y recepción de reclamos, que sean de naturaleza auditable con un mínimo de tres (3) meses histórico, a fin de verificar que el manejo de reclamos y datos estadísticos resultantes sean un fiel reflejo del grado de efectividad en la atención de reclamos al respecto.
- 6.4 Todos los mecanismos y acciones a ser realizados por los Usuarios o Suscriptores del servicio en el proceso de

reclamo, deberán realizarse en forma sencilla, amigable y oportuna.

### CAPÍTULO III

#### PRESTACION DEL SERVICIO DE ACCESO A CONTENIDOS DE INFORMACIÓN Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LOS PROVEEDORES DE CONTENIDO DE INFORMACIÓN

##### Artículo 7. Clasificación del “Servicio de Acceso a Contenidos de Información”

El Servicio de Acceso a Contenidos de Información se clasifica como un Servicio de Valor Agregado de los Servicios Finales Básicos, el cual por su utilización y naturaleza es de carácter público. Este servicio permite a los Usuarios y Suscriptores de los Servicios Finales Básicos acceder a Proveedores de Contenidos de Información, y su prestación estará sujeta a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, demás normativas aplicables y las disposiciones legales vigentes en el país.

En el caso de que el Proveedor de Acceso a Contenidos de Información sea un Operador distinto al Operador del Servicio Final Básico a cuya red pertenece el Usuario quien accede al Proveedor de Contenidos de Información, dicho Proveedor de Acceso a Contenidos de Información deberá contar con un Registro emitido por CONATEL, mediante el cual se le autorizará la prestación del Servicio de Valor Agregado denominado Servicio de Acceso a Contenidos de Información.

En el caso de que el Proveedor de Acceso a Contenidos de Información sea el mismo Operador del Servicio Final Básico a cuya red pertenece el Usuario quien accede al Proveedor de Contenidos de Información, el Servicio de Acceso a Contenidos de Información se constituirá como un Servicio de Valor Agregado del Servicio Final Básico, quedando su prestación sujeta a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Contratos de Concesión, demás Normativas aplicables y este Reglamento.

Siempre y cuando las empresas Concesionarias de los Servicios de Telefonía Móvil (Celular y PCS), presten el Servicio de Valor Agregado de Acceso a Contenidos de Información, utilizando como soporte técnico la infraestructura del Servicio de Telefonía Móvil concesionado, cuentan con la autorización para prestar el

Servicio de Valor Agregado de Acceso a Contenidos de Información, en virtud de los Contratos de Concesión, concretamente conforme a lo dispuesto en la Cláusula 3.1 (Alcance de la Concesión). No obstante lo anteriormente dispuesto los operadores concesionados están obligados a cumplir con el presente Reglamento.

El Servicio de Acceso a Contenidos de Información gozará de Libertad Tarifaria, hasta que CONATEL establezca mediante Resolución fundamentada lo contrario.

#### **Artículo 8. Códigos de numeración corta o códigos asterisco.**

Los Proveedores de Contenidos de Información que requieren para su funcionamiento los códigos de numeración corta o códigos asterisco, recursos que serán utilizados únicamente como códigos de numeración intra-red; es decir, únicamente servirán para el acceso de los Usuarios del Operador o Sub-Operador conectados a su Red de Telecomunicaciones y con el cual tengan acuerdos.

#### **Artículo 9. Condiciones para la provisión de Contenidos de Información por parte de los Operadores de Telefonía**

Las obligaciones de los Operadores del Servicio de Telefonía, respecto al acceso a sus redes para la provisión de contenidos son las siguientes:

- 9.1 Dentro de un ambiente de libre competencia, los Operadores del Servicio de Telefonía permitirán el acceso a sus redes por parte de los PCI, siempre que hayan llegado a un acuerdo comercial entre las partes y sea técnica y económicamente viable; en ningún caso podrán cobrar a dichos agentes por tramitar su solicitud de acceso.
- 9.2 Responder ante los Proveedores de Contenidos de Información por la calidad acordada en la prestación del servicio de telecomunicaciones, por lo menos, con los niveles de calidad mínimos establecidos en la regulación aplicable.
- 9.3 Habilitar en su red, la numeración de códigos cortos conforme los acuerdos comerciales establecidos entre las partes, siempre y cuando se respete lo estipulado en el presente Reglamento.
- 9.4 Abstenerse de establecer condiciones de exclusividad, discriminatorias que no puedan ser justificadas bajo la

razón de la eficiencia y la protección de la propiedad intelectual y que por lo tanto sean contrarias a los principios de libre competencia en las relaciones comerciales impuestas a los Proveedores de Contenidos de Información que accedan a su red.

- 9.5 Abstenerse de exigir a los Proveedores de Contenidos de Información condiciones adicionales a las necesarias para garantizar la puesta en marcha del servicio, la calidad y seguridad de las redes, proteger los derechos de los usuarios y suscriptores y aquellas requeridas para el cumplimiento de las disposiciones previstas en el presente Reglamento o en otras normativas aplicables.
- 9.6 Establecer que en aplicación a lo dispuesto en el Artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, aquellos Operadores del Servicio de Telefonía que comercializan el Servicio SMS o MMS para acceder a contenidos de información y aplicaciones; deberán, por lo menos, un (1) día calendario previo a la fecha de aplicación de la tarifa por mensaje enviado, o recibido, iniciar una campaña publicitaria mediante la cual informarán a los Usuarios y Suscriptores sobre las tarifas asociadas a cada una de las aplicaciones del Servicio Suplementario SMS o MMS. Adicionalmente de los medios utilizados en la manifestada campaña, se establece en forma obligatoria la publicación en las páginas web y en las agencias de atención al público de los Operadores del Servicio de Telefonía anuncios indicando:
  - i) El código específico,
  - ii) El precio del mismo incluyendo el Impuesto Sobre Venta,
  - iii) La periodicidad del cobro,
  - iv) El tipo de contenido que se presta,
  - v) El periodo de duración (en caso de que aplique),
  - vi) El procedimiento para darse de baja del mismo.

Dicha publicación será permanente y deberá mantenerse actualizada.

En el caso de que se realicen rifas o sorteos adicionalmente deberán de estar disponibles las condiciones con las que se realiza dicho sorteo aprobadas por las autoridades competentes.
- 9.7 Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán garantizar a sus usuarios y/o suscriptores, como mínimo,

(i) el acceso a la información sobre tarifas asociadas a cada código, (ii) cómo suscribirse a los servicios y (iii) como darse de baja de los mismos para cada Proveedor de Contenidos de Información que utiliza SMO o MO-SMS en su respectiva red.

Cuando un código de numeración corto sea promocionado por medio de una campaña publicitaria, se deberá indicar en ésta, el precio del servicio incluyendo el Impuesto Sobre Venta, la moneda utilizada (Dólares de los Estados Unidos o lempiras), la forma de darse de baja del servicio y una descripción sobre el tipo de contenido para que los Usuarios y/o Suscriptores estén plenamente informados; lo anterior conforme a lo dispuesto en el Artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

9.8 Los Operadores del Servicio de Telefonía deberán desarrollar a más tardar **tres (3) meses** después de la publicación de la presente Resolución, una aplicación en sus respectivas páginas web donde sus Usuarios y Suscriptores puedan darse de baja de todas las suscripciones a Proveedores de Contenidos de Información, y mensajes publicitarios no deseados (SPAM).

9.9 Los Proveedores de Contenido de Información y Operadores del Servicios de Telefonía que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquellos Usuarios y Suscriptores mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aun cuando los mismos no tengan costo para los Usuarios y Suscriptores.

El silencio de los Usuarios y Suscriptores en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes, en ningún caso podrá entenderse como una solicitud a aceptación para su envío. Será responsabilidad del Usuario o Suscriptor que ha solicitado expresamente el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), de contenidos para adultos o pornográficos, el control y protección del acceso a los mismos por parte de menores de edad. Cuando el Usuario o Suscriptor solicite el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes

multimedia (MMS), de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

9.10 Los Operadores del Servicios de Telefonía, no podrán activar servicios de suscripciones a Proveedores de Contenidos de Información sin la autorización expresa del Usuario o Suscriptor.

9.11 Los Operadores del Servicio de Telefonía deberán dar aplicación a las obligaciones económicas, en cuanto al pago de la Tarifa de Servicio de Supervisión y la Tasa de Explotación establecidas por CONATEL de los ingresos por la prestación de los servicios, descarga o acceso a contenidos de información, según lo establecen los contratos de concesión.

9.12 Los Operadores del Servicio de Telefonía deberán entregar información semestralmente de PACI y PCI que operan en sus redes según se establece en el artículo 20 del presente reglamento.

9.13 Colaborar con la entrega de la información solicitada por CONATEL en cuanto a la prestación de este servicio.

9.14 Presentar el acuerdo comercial que se establezca entre los PCI y los Operadores de Telefonía en caso de que CONATEL en el ejercicio de sus facultades lo solicite.

#### **Artículo 10. Obligaciones de los Proveedores de Acceso a Contenido de Información (PACI) y Proveedores de Contenido de Información (PCI).**

Son obligaciones de los PACI y los PCI respecto del acceso a las redes de telecomunicaciones de servicios móviles para la provisión de contenidos y aplicaciones, prestados a través del envío de SMS/MMS/USSD las siguientes:

10.1 Los PACI, deberán de contar con su respectivo Registro de Proveedores de Acceso a Contenidos de Información, de acuerdo a lo establecido en los artículos 7 y 13 del presente Reglamento, asimismo los PCI deberán tramitar la inscripción ante CONATEL previo a solicitar ante el Operador de Telefonía la asignación de códigos cortos.

