

## Sección “B”



### Resolución NR008/17

**COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).**- Comayagüela, municipio del Distrito Central, cuatro de diciembre del año dos mil diecisiete (2017).

#### CONSIDERANDO:

Que CONATEL mediante la Resolución NR003/16, de fecha 6 de enero de 2016 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 13 de enero de 2016, emitió el Reglamento Específico para la Prestación del Servicio de Telefonía Móvil y del Servicio de Telefonía (fija) bajo la Modalidad de Prepago; no obstante, al realizar una valorización minuciosa y pormenorizada de las disposiciones contenidas en el mismo, se considera conveniente hacer una revisión de la mencionada Resolución, en vista que al efectuar un análisis de los alcances de dicho Reglamento, la pretensión de CONATEL no es restringir, limitar o encasillar la oferta, sino que por el contrario, el propósito general es el de brindar información a los Usuarios y otorgar mayor libertad a los prestadores de servicios respecto a su oferta comercial, que se pone a disposición de sus propios Usuarios; sin que la oferta esté sujeta o supeditada puntualmente a definiciones que restrinjan los beneficios directos o colaterales, que como parte de la política comercial de estos prestadores puedan establecer para incitar a sus Usuarios para hacer uso del o los servicios ofrecidos; lo que va en consonancia con la aplicación de criterios que coadyuven a mejorar la satisfacción de los Usuarios, los precios y la gama de servicios, con un abanico de ofertas a elección de los propios Usuarios, siempre y cuando se respete el marco regulatorio,

prestando particularmente observancia de las disposiciones vinculantes en materia tarifaria propias del sector.

#### CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo dispuesto en los numerales 4, 5 y 6 del Artículo 13 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, son atribuciones de CONATEL velar por el respeto de los derechos de los Usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses; así como establecer los mecanismos y procedimientos para que puedan ejercer sus derechos ante los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; debiendo adoptar todas las medidas necesarias para que sus servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y sin discriminaciones.

#### CONSIDERANDO:

Que la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, en su Artículo 14 reformado, en sus numerales 12, 14 y 15 y contenido en el Decreto 325-2013, de fecha 27 de febrero de 2014 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta, en fecha 7 de marzo de 2014, confiere a CONATEL la facultad de 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; y establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de: a) 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 y; b) 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 en donde prime la libre

y leal competencia y que además el Artículo 75 del Reglamento General de la Ley Marco la faculta a emitir las normativas para regular las relaciones entre Operadores, comercializadores y Usuarios; para lo cual CONATEL está facultada para elaborar, proponer, establecer y actualizar su propia normativa; efectuando las modificaciones pertinentes para aquellas disposiciones que haya emitido y cuando son actos de carácter general, deben ser publicados en el Diario Oficial La Gaceta.

#### CONSIDERANDO:

Que CONATEL, mediante la Resolución NR028/99, de fecha 22 de diciembre de 1999 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 27 de diciembre de 1999, aprobó el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones que establece entre otros, las normas y condiciones que regulan las relaciones entre los Suscriptores y Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en relación a la falta de pago de los Suscriptores, el Corte de Servicio y derechos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de interponer sus reclamos ante sus respectivos Proveedores de Servicios y posteriormente sus denuncias ante CONATEL; Reglamento que fue modificado por medio de las Resoluciones NR004/06 y NR034/14, emitidas en fecha 21 de junio de 2006 y 24 de noviembre de 2014, publicadas en el Diario Oficial La Gaceta en fecha 11 de julio de 2006 y 28 de noviembre de 2014 respectivamente; en los cuales se establecen, entre otros, normas para el mantenimiento de saldo en la modalidad Prepago, las cuales se consideran de aplicación, principalmente, en la prestación de los Servicios Finales Básicos de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

#### CONSIDERANDO:

Que los Usuarios en la modalidad de Prepago de Telefonía Móvil, representan el más alto porcentaje de Usuarios del sector de

telecomunicaciones y que pertenece al segmento de la población que utilizan los Servicios Finales Básicos. Teniendo en cuenta, que estos Usuarios para poder acceder a dichos servicios de acuerdo a sus necesidades, deben obligatoriamente realizar sus pagos por adelantado o actualmente, recibir una transferencia de un tercero; lo que representa, que no existe ningún tipo de riesgo económico de parte de los Proveedores de Servicios por impago, no teniendo que realizar medidas cautelares de cobro para la recuperación de deuda; del mismo modo los Usuarios de Prepago tienen igual derecho que los Suscriptores bajo la modalidad de Pospago, a recibir el servicio con las mismas condiciones de calidad y trato no discriminatorio, debiendo pagar únicamente por los consumos de los servicios que efectivamente les son prestados y con la aplicación de las tarifas de acuerdo al marco regulatorio vigente.

#### CONSIDERANDO:

Que el Reglamento General de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones establece, entre otros, lo siguiente: a) Artículo 256, que bajo la modalidad de Prepago, la prestación efectiva de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, puede ser cobrada anticipadamente; b) Artículo 272, CONATEL puede establecer reglas para la aplicación de tarifas en la modalidad de Prepago, buscando proteger el interés de los Usuarios; c) Artículo 261, los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones están obligados, en el caso de la modalidad de Prepago, a informar a sus Usuarios previamente a la prestación del servicio, el detalle y contribución de los servicios que componen la tarifa de Prepago; d) Artículo 263, que en la modalidad de Prepago, los cargos adicionales; tales como: impuestos, arriendo de equipo terminal, servicios suplementarios, servicios especiales, entre otros, deberán ser del conocimiento de los Usuarios previo a la prestación del servicio; y e) Artículo 269, en todos los casos, las tarifas que cobren los Operadores deberán tener la publicidad necesaria para que los Usuarios estén plenamente informados,

cuya difusión estará a cargo de los Operadores, en la forma que al efecto especifique CONATEL.

**CONSIDERANDO:**

Que en base a la revisión y análisis efectuados sobre el Servicio de Telefonía Móvil, respecto a las condiciones actuales, ingresos, Usuarios, tráfico y agentes del sector, que éste mercado es altamente concentrado en el país, por lo que requiere de una regulación apropiada a fin de garantizar a los Usuarios la vigilancia y protección de sus derechos.

**CONSIDERANDO:**

Que de acuerdo con las motivaciones anteriores y preceptos legales invocados, esta Comisión determina que lo procedente es revisar el “Reglamento Específico Para la Prestación de Servicios Finales Básicos de; a fin de que se pueda realizar una prestación efectiva y coherente con las nuevas tecnologías y servicios, en base a las tendencias del mercado de las telecomunicaciones actuales.

**CONSIDERANDO:**

Que la presente Resolución Normativa fue sometida al proceso de consulta pública en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06 emitida por CONATEL, el quince de marzo de dos mil seis y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha veintitrés de marzo de dos mil seis; por lo que después de la consulta pública realizada, del 17 al 23 de agosto de 2017, mediante el presente acto administrativo, es procedente su publicación en el Diario Oficial La Gaceta conforme lo dispuesto en los artículos 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo, por lo que se emite la presente resolución de conformidad a lo establecido en el artículo 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

**POR TANTO:**

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, 7, 13, 14, 20, 25, 31, 41, 42 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 2, 6, 7, 15, 16, 72, 73, 74, 75, 78, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242 al 255, 256, 260, 261, 263, 269, 272 y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 22, 23, 24, 25, 26, 32, 33, 40 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Emitir el Reglamento Específico para la Prestación del Servicio de Telefonía Móvil y del Servicio de Telefonía (fija) bajo la Modalidad de Prepago, según corresponda, el cual deberá leerse de la siguiente manera:

**REGLAMENTO ESPECÍFICO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y DEL SERVICIO DE TELEFONÍA (FIJA) MEDIANTE LA MODALIDAD DE PREPAGO**

**TÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPITULO ÚNICO**

**RÉGIMEN GENERAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y DEL SERVICIO DE TELEFONÍA (FIJA) BAJO LA MODALIDAD PREPAGO**

**Artículo 1.- Objeto del Reglamento**

El presente Reglamento tiene por objeto establecer el marco general mediante el cual se regularán y desarrollarán los procedimientos y condiciones que deberán cumplir los Proveedores del Servicio de Telefonía Móvil y del Servicio de Telefonía (fija), Usuarios y/o Suscriptores en la República de Honduras; a fin de asegurar la debida eficacia en la prestación de estos servicios mediante la Modalidad de Prepago.

**Artículo 2.- Definiciones**

Toda referencia efectuada a “Numeral” se deberá entender efectuada a Numerales de este Reglamento Específico, salvo indicación expresa. Los títulos contenidos en este Reglamento son referenciales y no deben ser entendidos para limitar o ampliar el contenido de éstas. Las expresiones en singular comprenden, en su caso, al plural y viceversa. Los términos que figuren en mayúsculas y que no se encuentren expresamente definidos en este Reglamento, corresponden a términos que son corrientemente utilizados en mayúsculas, en la Ley Marco, su Reglamento General y demás normativas del Marco Regulatorio Vigente o Leyes Aplicables o tendrán el significado adoptado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (U.I.T.).

Cualquier término no definido en este Reglamento tendrá el significado que le asignen las Leyes, Reglamentos y Normativas Aplicables y, en su defecto, el significado que se le dé al mismo en el curso normal de las operaciones de telecomunicaciones en Honduras.

Las referencias a “Días” deberán entenderse efectuadas a todos los días hábiles administrativos que son todos los días del año, excepto los sábados, domingos, feriados nacionales y aquellos en que, de modo expreso, la autoridad competente mandare que vaquen las oficinas públicas o privadas; y días calendarios que incluye todos los días del año

En adelante y para todos los efectos del presente Reglamento, los términos siguientes tendrán los significados que se indican a continuación:

Código USSD (Unstructured Supplementary Service Data, Servicio Suplementario de Datos no Estructurados):

Corresponde a la conformación de caracteres, tales como: “\*”, “#” y dígitos. Tales protocolos son enviados desde el terminal del Usuario hacia la plataforma dispuesta por el

Operador, que está configurada para permitirle al Usuario, acceder a menús y submenús específicos.

CONATEL: La Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Ley Marco: La Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, aprobada por Decreto Ley No. 185-95 de fecha 31 de octubre de 1995, reformada por Decreto N° 118-97, de fecha 26 de agosto de 1997, reformada mediante Decreto Legislativo número 112-2011, publicado en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 22 de julio del año 2011 y Decreto Legislativo número 325-2013 publicado en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 7 de marzo del año 2014.

Modalidad de Prepago: Pago anticipado o por adelantado de cierta cantidad de dinero para acceder al uso o consumo de uno o varios servicios, el cual es materializado por diversos medios tales como: la compra de una tarjeta, recarga electrónica, medios virtuales u otros que los Proveedores de Servicios pongan a disposición de los Usuarios y sin limitación alguna, cualesquiera otros medios que los Proveedores de Servicios o personas autorizadas por éstos, pongan a la disposición del público dentro de la República de Honduras o en el extranjero.

Operador: Persona natural o jurídica autorizada para prestar a terceros, o a sí mismo, servicios de telecomunicaciones.

Planes Tarifarios: Corresponden a las diferentes ofertas de servicios con determinadas tarifarias para el tráfico y/o volumen de información que se pone a disposición de los Usuarios y/o Suscriptores para su libre elección de servicios individuales o asociados o empaquetados; y que conforman el abanico de ofertas que los Proveedores de Servicios establecen de manera permanente o temporal como promoción de los servicios que le han sido autorizados por CONATEL.

Proveedor de Servicios: Comercializador Tipo Sub-Operador y Operadores del Servicio de Telefonía fija, Servicio de

Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

Reglamento: Se refiere al presente Reglamento Específico.

Reglamento General: El Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y sus reformas.

Saldo de Compensación: Es aquel Saldo mediante el cual el Operador del Servicio de Telefonía Móvil compensa a aquellos Usuarios/suscriptores por aquellos eventos de llamadas caídas causadas por deficiencias en las redes de telefonía móvil en la prestación del servicio de voz, conforme a la Resolución Normativa emitida por CONATEL aplicable para tal efecto.

Saldo: Es una cantidad de dinero que paga el Usuario para que ingrese como crédito a su favor en la cuenta asociada a un número telefónico, previo a hacer uso de uno o varios servicios, a través de mecanismos físicos o electrónicos, tales como tarjeta, recarga electrónica o cualquier otro medio. Asimismo, los operadores en su oferta comercial, podrán asociar bonificaciones o promociones a las cantidades de Saldo ingresadas por los usuarios, pudiendo tomar distintas denominaciones, nombre o expresión identificativa de acuerdo a la del Operador, incluyendo, pero no limitado a aquellas que tengan que ver con promociones, ofertas especiales, ofertas generales, etc.

Servicios Asociados: Agrupación de servicios que a través de la oferta se ponen a disposición de los Usuarios por parte de los Prestadores de Servicios; de modo tal que el Usuario pueda adquirir diferentes servicios que de manera conjunta conforma dicha oferta con tarifas promocionales.

Servicios de Emergencia: Son los servicios especiales brindados para los Servicios de Telefonía Móvil y Fija, que, por ser de carácter social, deben ser prestados con prelación

y sin costo al Usuario activo, aún y cuando no tenga saldo en caso de prepago y que se utilizan para solicitar auxilio en casos de emergencia, como la policía, bomberos, Cruz Roja, etc.

Servicio de Telefonía (fija): Es aquel servicio que, utilizando los números del Plan Nacional de Numeración, permite a los Usuarios llevar a cabo una conversación oral bidireccional entre dos o más terminales fijos, en tiempo real a través de una Red Telefónica Pública Conmutada, y por medio de Interconexión con otras Redes de Telecomunicaciones, entre dichas terminales fijos y otros terminales fijos y móviles servidas por estas Redes de Telecomunicaciones. Este servicio se presta en base a terminales fijos, facilidades alámbricas o inalámbricas y el uso de diversas tecnologías.

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).

Sistema de Medición del Consumo: Es el conjunto de definiciones, principios, reglas, procedimientos y funciones de un Proveedor de Servicios; mediante el cual están organizados los diferentes procesos de acreditación y débito de saldos, tasación, tarificación y facturación.

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

Tarifa al Público o Tarifa: Renta monetaria definida por los Operadores en función de las respectivas disposiciones regulatorias vigentes correspondientes a la contraprestación de un servicio de telecomunicaciones al público en general.

Tarifa Básica Mensual o Cargo Fijo Mensual o Derecho a Conexión Mensual: Se entenderá la contraprestación

mensual fija que habilita a un Suscriptor o Usuario a tener conexión permanente a la Red del operador o proveedor de servicios, durante el ciclo de facturación o mes considerado, incluyendo o no un derecho sin cargo de un volumen y/o tráfico de información, el cual puede ser utilizado libremente por el Usuario o Suscriptor; quedando así habilitado al uso de los servicios de telecomunicaciones contratados, y realizar consumos (enviar y/o recibir comunicaciones de acuerdo al servicio contratados) que resulten facturables durante el mes o ciclo de facturación considerado.

Tráfico Eficaz: Tráfico correspondiente únicamente al tiempo de conversación de los intentos de llamadas completadas o el tiempo de utilización de una conexión extremo-extremo para la prestación de un determinado servicio.

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.

### **Artículo 3.- Modalidad de Prepago**

Es una forma de contraprestación o pago que se efectúa de manera anticipada o adelantada por parte de los Usuarios, previo al uso de los servicios, entre otros, incluyendo suscripciones y paquetes de servicios que les son ofrecidos. Efectuando los Usuarios las cancelaciones monetarias ya sean de manera físicas o virtuales, a través de: tarjetas, recargas electrónicas, transferencias de dinero, transferencias de saldos u otros; por medio de las plataformas especializadas de los Proveedores de Servicios; para establecer una cuenta particular al Usuario de saldos por los prepagos realizados.

Dicha cuenta de saldos o créditos a favor del Usuario aumentará proporcionalmente a los pagos o contraprestaciones efectuadas y/o el saldo disminuirá en la medida y momento que se le apliquen los débitos por parte del Proveedor de Servicios, cuando los Usuarios procedan al uso y/o consumos de los diferentes

servicios que han sido puestos a su disposición de forma individualizada o empaquetada o por el uso de aplicaciones, participar en suscripciones, acceso a contenidos, realizar descarga o enviar documentos, etc. a fin de satisfacer sus necesidades de comunicación.

El pago realizado anticipadamente por parte del Usuario podrá corresponder a:

- α) Una conexión permanente para un determinado ciclo para el o los servicios requeridos por el Usuario.
- β) Producto que el Usuario elija de acuerdo a sus necesidades de comunicación y a la oferta disponible, sujeto a las vigencias y condiciones ofrecidas por el Operador.

No obstante, lo anterior no limita a que los Proveedores de Servicios puedan crear sistemas híbridos (pospago y prepago) para que los Suscriptores de Pospago tengan la opción de adquirir saldos prepago; para que en base a la conveniencia del Suscriptor, una vez que se le agote el límite de crédito de su plan Pospago contratado, pueda adquirir saldos, que les permita continuar utilizando los servicios que sean puestos a su disposición de forma individualizada o empaquetada y así satisfacer sus necesidades de comunicación.

### **Artículo 4.- Procedimiento del Uso de Prepago**

Los Proveedores de Servicios procederán a habilitar la cuenta, indicada en el Artículo 3, una vez que el Usuario o Suscriptor haya realizado el pago o contraprestación, acreditándole al Usuario con un saldo equivalente a la cantidad del pago efectuado deducidos los cargos administrativos e impuestos que correspondan, conforme lo indicado en los Artículos 18 y 21 del presente Reglamento.

Los sistemas de gestión y control de saldos según aplique a los servicios, permitirán que los Usuarios queden habilitados

para que en cualquier momento puedan consultar o verificar sus saldos, facultándoles a realizar por lo menos cinco (5) consultas por día. Los Proveedores de Servicios deberán mantener sus registros de al menos noventa (90) días, en cuanto a los movimientos de débitos y conceptos aplicados a partir de la fecha.

Si el Usuario no usó o no hizo consumo total del crédito o Saldo respectivo que está en la cuenta, el mismo deberá mantenerse a disponibilidad del Usuario de acuerdo a la vigencia establecida en el presente Reglamento, como mínimo. Asimismo, los sistemas informáticos deberán tener la capacidad para proveer mensajes audibles, vídeo o texto, de acuerdo al tipo de servicio (fijo o móvil) que utilice el Usuario, a fin de comunicarles de manera oportuna sus saldos disponibles y, además, si el sistema lo permite, para indicarles cuando su cuenta llegue a un cierto límite de saldo, para efecto de que el Usuario realice nuevas recargas para poder seguir gozando del o los servicios elegidos.

#### **Artículo 5.- Principios de Protección al Usuario.**

Para propósito del presente Reglamento se reconocen de aplicación relevante los principios rectores dispuestos en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y demás del marco regulatorio, que resulten aplicables y particularmente, aquellos que establezca CONATEL para velar y proteger los derechos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y que por lo tanto, resultan vinculantes tanto para CONATEL como en la relación entre los Proveedores de Servicios con sus Usuarios y/o Suscriptores.

## **TÍTULO II**

### **CAPITULO I**

#### **DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE SISTEMAS DE PREPAGO**

#### **Artículo 6.- Formalización de Prestación de Servicio**

Para la formalización en la prestación de servicios bajo la Modalidad de Prepago, los Comercializadores y/o los Proveedores de Servicios, se encuentran obligados a llevar un registro de los Usuarios y/o Suscriptores que adopten esta modalidad de pago de acuerdo a la regulación y leyes aplicables.

La solicitud de prestación de servicios presentada por el interesado será considerada como respaldo a la prestación de servicio bajo la Modalidad de Prepago. En ese sentido, para todos los efectos legales, la solicitud efectuada hará las veces de contrato entre el Usuario de prepago con los Comercializadores y/o los Proveedores de Servicios; y por tanto, los términos y condiciones no regulados en dicha solicitud, como en los addendums, anexos o documentos vinculados a ella, y una vez suscritos entre las partes, serán regidos por lo establecidos en el marco regulatorio (normativas, reglamentos y resoluciones) dispuesto por CONATEL, así como por las leyes, acuerdos y demás disposiciones emitidas por las autoridades competentes que resulten aplicables; garantizándose en todo momentos los derechos de los Usuarios y la defensa de la libre, leal y sana competencia.

En caso que, por cualquier causa lícita, se realice un cambio en la titularidad del servicio bajo la Modalidad antes indicada, corresponderá al Usuario y/o Suscriptor registrar el cambio de titularidad con la finalidad que el nuevo titular sea reconocido como nuevo Usuario y/o Suscriptor y pueda ejercer los derechos que otorga el presente Reglamento; salvo en caso de fallecimiento del Usuario y/o Suscriptor, en cuyo caso, el nuevo titular con la acreditación respectiva podrá registrar dicho cambio de titularidad.

#### **Artículo 7.- Servicios Bajo la Modalidad de Prepago**

Es la Oferta de adhesión para la prestación y uso de uno

o varios servicios de manera simultánea, conforme a los títulos habilitantes, condiciones técnicas, económicas y de cobertura, que los Proveedores de Servicios tengan a bien ofrecer o poner a disposición de sus Usuarios y/o Suscriptores, un servicio o Servicios Asociados o Empaquetados bajo la modalidad de prepago; ya sea mediante pagos físicos o virtuales, que permita la conexión o la adquisición de tráfico y/o volumen de información, habilitándose así la prestación del o los servicios en base al requerimiento de los Usuarios y/o Suscriptores.

#### Artículo 8.- Tipos de Saldos

Para propósitos del presente Reglamento se consideran los siguientes saldos específicamente para el Servicio de Telefonía Móvil y los que resulten aplicables para el Servicio de Telefonía fija, los siguientes:

1. Saldo, y
2. Saldo de Compensación.

Lo anterior no limita al Proveedor del Servicio para poder estructurar ofertas comerciales de distinta naturaleza, vinculadas o no con una contraprestación o pago por parte del Usuario; no obstante, CONATEL no perderá sus facultades de regular o eliminar ciertas políticas comerciales que los proveedores puedan ofertar u ofrecer a sus Usuarios, sean gratuitas o no, con tarifas reguladas o no, cuando se demuestre que las mismas crean distorsiones al mercado, representan publicidad engañosa, afecten a los intereses y derechos de los Usuarios o son contrarias a la sana, libre y leal competencia.

#### Artículo 9.- Vigencias y Reutilización de Saldos

1. Los saldos mencionados en el Artículo anterior tendrán la vigencia definida de la forma siguiente, específicamente para el Servicio de Telefonía Móvil y los que resulten aplicables para el Servicio de Telefonía fija:

- α. Saldo: Todos aquellos saldos no relacionados con una promoción, bonificación, o regalía de cualquier índole, es decir los que estén sujetos únicamente a lo pagado efectivamente por el usuario conforme a lo estipulado en el artículo 3 de este Reglamento, tendrán una vigencia mínima de noventa (90) días.
- β. Saldo de Compensación: La vigencia de este saldo, está sujeta a lo que establezca CONATEL para tal efecto.
- χ. Otros Saldos: Las demás modalidades de saldos existentes de acuerdo a la oferta comercial del Operador, tendrán la vigencia que éste estime conveniente o estructure mediante sus ofertas comerciales.

2. El orden de aplicación de débitos de saldos del Servicio de Telefonía Móvil y del Servicio de Telefonía fija según aplique, será el que determine el Prestador de Servicios de acuerdo a la estrategia comercial, respetando únicamente que el primer saldo en ser consumido para los servicios de voz será el Saldo de Compensación; no obstante, de existir imposibilidad técnica respecto a lo anterior, la compensación se podrá otorgar como promocionales con la entrega de segundos o minutos a los usuarios afectados a efecto de que se debite de esta forma en orden de prioridad, debiendo mantener en todo caso, los controles de registro sobre las compensaciones aplicadas en caso de posibles verificaciones posteriores.

En caso de que el Usuario tenga saldo disponible de un servicio comercial en particular y active una nueva recarga para gozar el mismo servicio antes del vencimiento del plazo de vigencia de la recarga, la vigencia del saldo total acumulado será la que resulte más distante en el tiempo.



1. Lo dispuesto en los numerales anteriores tienen el propósito de:
  - α. Permitir que los diferentes saldos puedan ser usados dentro de las vigencias establecidas.
  - β. Respetar los derechos de los Usuarios y evitar se afecten indebidamente sus intereses.
  - χ. Maximizar los beneficios a los Usuarios por los Servicios ofertados y pagados de manera anticipada.
  - δ. Evitar que se realicen prácticas abusivas en contra de los Usuarios en la modalidad de Prepago.

#### Artículo 10.- Información de Saldos y Consultas

Los Proveedores de Servicios deberán proporcionar a los Usuarios y/o Suscriptores bajo la modalidad de Prepago, mecanismos de consultas de manera gratuita, para que:

1. Puedan en cualquier momento consultar y validar:
  - α. Los servicios ofertados, solicitados, adquiridos o contratados
  - β. Suscripciones.
  - χ. Saldos existentes.
  - δ. Nuevas recargas.
  - ε. Plazo de vigencias de los diferentes saldos.

En cuanto a consultas que estén relacionadas a los débitos aplicados o a créditos y compensaciones aplicadas, el Usuario propietario debe acudir a los centros de atención para efectuar la solicitud correspondiente y se le extienda el detalle respectivo.

Lo anterior, a través de los mecanismos creados al efecto y que técnicamente sean posibles y resulten convenientes para realizar las consultas y validaciones correspondientes; sin que esto limite a los Prestadores de Servicios de informar a sus

Usuarios y/o Suscriptores con el envío de mensajes, conforme a lo indicado en el Artículo 4 del presente Reglamento.

2. Cuando los Usuarios deseen realizar consulta de saldos, se deberá reflejar la totalidad del saldo disponible, incluyendo las eventuales compensaciones y cualquier crédito que resulte aplicable.
3. Los Proveedores de Servicios deben permitir a través de las plataformas de prestación de servicios, la posibilidad que sus Usuarios puedan consultar cuales servicios tienen suscritos de SMS, voz, datos, otros.

#### Artículo 11.- Condiciones de Prestación de Servicios

1. En las vigencias establecidas en el Reglamento y las que los Proveedores de Servicios ofrezcan como parte de su oferta de servicios, se entenderá que cuando se indique: “hora”(obedece a sesenta minutos), “día” (obedece a veinte cuatro horas), “mes” (obedece a 30 días), o cualquier otra unidad de medición de tiempo; para estos conceptos se deberá aplicar el tiempo efectivo ofertado, en la base de tiempo real, tomados a partir del pago realizado por parte del Usuario para la activación del servicio. En caso en que la vigencia de un servicio no se apegue a lo antes descrito, el Proveedor de Servicios deberá ser enfático en hacérselo saber al Usuario/suscriptor en la publicidad de dicho servicio.
2. Los mecanismos y plataformas establecidas por el Proveedor de Servicios deberán ser lo suficientemente flexibles para que dentro de sus procesos implementen mecanismos que previamente a la aplicación de la gestión de la adquisición de Saldos, ofertas, promociones soliciten confirmación por parte de los Usuarios, a fin de que estén seguros de dicha

1. adquisición. Si el Usuario confirma la solicitud en base a sus requerimientos específicos e intereses, las plataformas podrán aplicar el o los débitos correspondientes.
2. Las suscripciones a paquetes, distintas a los de Proveedores de Contenido, podrán ser auto renovados cuando cuenten con la activación y una (1) validación por parte del Usuario y/o Suscriptor, donde se le haya informado la condición de auto renovación y cargo vinculado con eso. Los proveedores de Servicios no deberán aplicarles débitos automáticos a saldos existentes o de nuevas recargas cuando previamente a la fecha de realizarse el cargo, el Usuario y/o suscriptor haya solicitado la cancelación de1 auto renovación.
3. El monto de las ofertas comerciales estructuradas con servicios asociados o relacionados (como ser: Voz, SMS y/o Datos en telefonía móvil; deberá respetar los topes tarifarios establecidos individualmente para cada servicio.
4. Sólo podrán ser objeto de cobro o débito los servicios que hayan sido efectivamente prestados, y aquellos paquetes de servicios que hayan sido aceptados o confirmados por el Usuario independientemente que hayan sido consumidos o no durante su vigencia, en base a la recarga efectuada, y conforme a la estructura de oferta de servicios establecida que estén a la disposición de los Usuarios.
5. A efecto de que exista una variada oferta comercial o de paquetes de servicios estructurados y dinámicos en el tiempo, los Proveedores de Servicios deben procurar:
  - α. Brindar mayor información al Usuario, siendo lo suficientemente claros y precisos, evitando se proporcione información escueta relativa a las vigencias de saldos, paquetes de servicios capacidades y coberturas (on net, off net, nacional, internacional, etc.); sin que dé lugar a confusión a sus Usuarios respecto a la selección de paquetes de servicios u ofertas, y
  - β. En caso de existir requerimientos, cancelación, reclamos o mayor información, etc.; facilitar los medios para que los Usuarios los gestionen con accesos gratuitos y llevar los registros de las solicitudes y reclamos presentados; esto último, conforme a las disposiciones emitidas por CONATEL.
  - χ. Mantener sus sitios web actualizados en cuanto a la información sobre las ofertas comerciales vigentes.
  - δ. Proporcionar las mismas facilidades para cancelar un servicio como las que ofrece para que se seleccione y adquiera.
6. Una vez que el Usuario haya remitido sus solicitudes respecto a las distintas ofertas comerciales, los Proveedores de Servicios deberán proporcionar gratuitamente, lo siguiente:
  - α. Los términos y condiciones del respectivo servicio.
  - β. Las tarifas de los servicios, detallando los otros cargos imputables en los que se estará incurriendo al hacer uso de los servicios.
  - χ. Alcance de los servicios a proporcionar, si es con vigencia definida o con permanencia voluntaria a una suscripción, permitiéndole al Usuario en todo momento confirmar su deseo de continuar o darse de baja.
7. Los proveedores de servicio, tanto por cuenta propia como en colaboración con sus comercializadores, causarán que la publicidad de las recargas, tarjetas

1. prepagadas y productos, informen adecuadamente sobre los valores o precios de adquisición a los potenciales Usuarios y/o suscriptores, a efecto que no paguen cifras superiores a los montos de las denominaciones establecidas, poniendo a disposición la publicidad necesaria y los mecanismos apropiados para que realicen los reclamos pertinentes.

2. Los Proveedores de Servicios deberán aplicar créditos o compensaciones a los Usuarios, en los casos establecidos por el Reglamento General y demás Normativas que resulten aplicables; así como en los siguientes casos:

α. Cuando habiendo adquirido servicios con vigencia establecida, le fue materialmente imposible gozar de la prestación de los Servicios objetos de la contratación, producto de deficiencias o problemas imputables a la propia red y sistemas del proveedor del servicio y por lo cual no estuvieron disponibles los servicios.

β. Por mala configuración de servicios y tarifas que no estén acorde con lo ofertado a los Usuarios.

En caso de presentarse averías y fallas del sistema de prepago como los indicados en los literales anteriores que imposibilite prestar el servicio prepago a los Usuarios, el Proveedor de Servicios deberá garantizar el valor y la vigencia de los saldos, activados o habilitados que no se hayan utilizado por efecto de las averías y fallas, una vez superadas las mismas o restituyéndose los servicios. En caso que los sistemas no puedan garantizar las vigencias; es decir, que no puedan compensar mediante una extensión de vigencia equivalente al tiempo de duración de la falla o avería; el Proveedor de Servicios estará obligado

a resarcir al Usuario con una compensación, según corresponda, como por ejemplo a través de una recarga del tiempo aire (segundos) o con la provisión de datos. En todos los casos, la compensación deberá ser realizada a más tardar en los treinta (30) días calendario siguientes a la finalización de cada mes. Dicha compensación tendrá la vigencia del saldo que fue afectado por el causal del literal "a" del presente numeral.

3. Asimismo, los Proveedores de Servicios deben informar al Usuario, con la compra de la recarga, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su activación, así como fecha y hora de expiración.

4. Los Proveedores de Servicios deberán respetar durante la vigencia de los paquetes adquiridos, recargas o saldos, las condiciones ofertadas al momento de su contratación.

5. En caso de que el Usuario decida migrar de la modalidad prepago a un plan bajo la modalidad de pospago, los Proveedores de Servicios deberán garantizar que los saldos no consumidos por parte del Usuario puedan ser transferidos de manera gratuita a un número activo de prepago de su elección en su misma red; del mismo modo cuando existan saldos remanentes para el caso de que el Usuario decida portarse a otro proveedor de servicio el Operador donante deberá permitir la transferencia de dicho saldo a un número activo de prepago de su elección en su misma red. Esto aplicará únicamente para aquellos saldos no relacionados con una promoción, bonificación, o regalía de cualquier índole, es decir los que estén sujetos únicamente a lo pagado efectivamente por el usuario. Indistintamente, si

1. se ejecutara una transferencia por migración de modalidad de pago o de portación de número, la transferencia de saldo debe solicitarse previamente a la ejecución efectiva de dichos procesos.

#### **Artículo 12.- Acumulación y Transferencia de Saldos**

1. Si el Usuario realiza recargas con vigencias superpuestas, el Proveedor de Servicios deberá permitir por medio de sus plataformas, la acumulación de saldos de acuerdo a las diferentes recargas que haya realizado el Usuario; lo que permitirá que los saldos no consumidos se acumulen con nuevos saldos para ser utilizados por dicho Usuario; quedando sujeto, el saldo anterior y el nuevo, a las vigencias que resulte más distante en el tiempo.
2. Los Prestadores de Servicios podrán permitir a sus Usuarios realizar transferencias de saldos, a fin de que los Usuarios beneficiados puedan utilizar los montos en adquirir Paquete y/o hacer uso de los servicios disponibles en la red.
3. Los Proveedores de Servicios están obligados a informar a sus Usuarios sobre los procesos que les permitan realizar acumulación y transferencias.

#### **Artículo 13.- Anticipos**

El Proveedor de Servicios podrá implementar bajo sus criterios de factibilidad, anticipos de saldos, teniendo derecho a realizar el cobro posteriormente de los montos adeudados más los cargos que pudieran corresponder, informando previamente al Usuario que haya solicitado el anticipo; siendo debitados de los futuros saldos a acreditarse a su cuenta.

### **CAPITULO II**

#### **CONDICIONES DE OPERACIÓN DE LAS RECARGAS**

#### **Artículo 14.- Contraprestación Económica**

Establecer que la contraprestación económica que recibirán

los Proveedores de Servicios bajo la Modalidad de Prepago mediante recargas respetará los topes tarifarios dispuestos en la regulación que sobre la materia ha emitido o emita CONATEL, o que se haya establecido en los Contratos de Concesión, según corresponda. Asimismo, serán aplicables las demás disposiciones emitidas por CONATEL sobre condiciones de operación; debiéndose aplicar lo establecido en materia tarifaria del servicio, especialmente en lo referente a:

- α) Modalidad de Pago “El Que Llama Paga”,
- β) La tasación del Tráfico Eficaz, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.
- χ) La tarificación y cobro de las llamadas telefónicas estarán sujetas a las disposiciones de redondeo establecidas en las normas aplicables.
- δ) Se aplicará la diferenciación establecida entre tarifa plena, tarifa reducida y tarifa super reducida, según corresponda.

#### **Artículo 15.- Regulación Tarifaria**

El tráfico y/o volumen de información que se ofrezca bajo Paquetes Tarifarios, Servicios Asociados o Empaquetados, no deben sobrepasar los topes tarifarios para aquellos servicios que están sujetos a regulación tarifaria.

#### **Artículo 16.- Información Sobre los Saldos**

En relación a la información que debe ser provista al momento que los usuarios adquieran un saldo determinado, para que los Usuarios estén informados respecto a los mismos, por parte de los Proveedores de Servicios y comercializadores sea cual sea el medio mediante el cual el usuario adquiere el saldo determinado se sujetará a lo siguiente:

- α) Precio de venta del saldo;
- β) Plazo de vigencia del saldo, indicando fecha y hora de expiración;
- χ) Número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de Usuarios.

**Artículo 17.- Disposiciones sobre las Tarifas y Medición de Tráfico Eficaz**

La tarifa aplicable, a cada servicio utilizado o consumo efectuado a partir de los saldos disponibles, será la correspondiente al horario en que se efectúe la comunicación o evento (tarifa plena, reducida o súper-reducida conforme lo establezca el Proveedor de Servicios); salvo que la recarga o paquete contenga una promoción u oferta específica respecto al horario y a la cantidad determinada de tráfico o tarifa promocional, que resulte más favorable al Usuario.

La prestación de servicios a través de recargas estará sujeta a las reglas y condiciones establecidas en el presente Reglamento y en cumplimiento de las normas tributarias aplicables y obligaciones de cumplir con la oferta que se ponga a disposición de los Usuarios respetando en todo momento sus derechos, con la debida atención de sus reclamos, evitando la aplicación de deducciones indebidas.

**Artículo 18.- Monto Disponible para Consumo**

Establecer que el monto disponible para consumo a acreditarse en la cuenta del Usuario o suscriptor será el resultado de la cantidad pagada definida por el saldo adquirido. En todo caso, los eventos de consumo quedarán sujetos a los impuestos que correspondan.

Los Proveedores de Servicios podrán ofrecer a sus Usuarios servicios de diferentes denominaciones y paquetes de servicios; según lo consideren conveniente, respetando lo establecido en el presente Reglamento.

**Artículo 19.- Tarifa en Dólares de los Estados Unidos de América**

Establecer que en el caso de que la denominación de los saldos ofertados, esté expresada en Lempiras y deban aplicarse cargos cuya tarifa está expresada en Dólares de los Estados Unidos de América, no se deberá aplicar la tasa de

cambio de Dólares a Lempiras superior al tipo de cambio promedio de venta del dólar reportado por el Banco Central de Honduras para la operación de los agentes cambiarios, para el día en el cual el Usuario realizó la comunicación, de acuerdo a los servicios utilizados.

**Artículo 20.- Promociones Especiales de Consumo**

Los Proveedores de Servicios tienen el derecho de ofertar a sus Usuarios bajo la modalidad de Prepago, ofertas comerciales como ser: promociones, descuentos y anticipos, dentro de sus prácticas comerciales respetando los principios de sana y leal competencia.

**Artículo 21.- Derecho a la Información y Campañas Publicitarias**

Los Suscriptores y Usuarios tienen derecho a estar plenamente informados sobre las condiciones de prestación del servicio bajo la modalidad de Prepago; en consecuencia, los Proveedores de Servicios están obligados, a informarles previamente sobre la prestación del servicio, tarifas aplicables, impuestos, centros de atención, mecanismos de consulta, manejo de reclamos, forma de aplicación de débitos, entre otros.

En aplicación a lo dispuesto en el Artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, los Proveedores de Servicios deberán tener a la disposición en sus sitios web u otros medios las tarifas del Servicio en la Modalidad prepago, los productos incluyendo su costo y las condiciones, las promociones vigentes y coberturas, que se ponen a disposición de los Usuarios.

**TÍTULO III****DISPOSICIONES FINALES.****Artículo 22.- Infracciones y Sanciones**

El incumplimiento por parte de los Proveedores de Servicios

a las disposiciones del presente Reglamento se reputará según la gravedad de la misma, y serán sancionadas de acuerdo al procedimiento dispuesto en el marco jurídico vigente; para lo cual CONATEL está facultada para investigar de oficio o a instancia de terceros las infracciones a lo dispuesto en este Reglamento.

#### **Artículo 23.- Reclamos de los Suscriptores y Usuarios**

El procedimiento de reclamos y denuncias estará sujeto a las disposiciones regulatorias emitidas por CONATEL.

**SEGUNDO:** Establecer que cada llamada en la modalidad de Prepago en el Servicio de Telefonía Móvil (Servicio de Telefonía Móvil Celular, Servicio de Comunicaciones Personales (PCS)) y Servicio de Telefonía fija deberá ser tasada, medida y debitada de acuerdo al, Reglamento de Tarifas y Costos de Servicio de Telecomunicaciones, sus reformas y demás normativas aplicables.

**TERCERO:** Establecer que para aplicación de lo dispuesto en el Resolutivo anterior, el redondeo aritmético para calcular el costo de las comunicaciones, se practicará en el cálculo final de las operaciones de cobro total por evento aplicando el factor redondeado, que resulta de: multiplicar la duración de evento (de segundos a minutos) por la tarifa aplicada y por la tasa de cambio de Dólar a Lempira, cuando la tarifa sea en US\$; sean eventos gestionados a nivel nacional o en el ámbito internacional; esto es que los Proveedores de Servicios deberán aplicar un único redondeo al final de la operación aritmética para propósito de cobro y no redondear individualmente por cada operación en cuanto a: a) Duración de Evento (de segundos a minutos), b) Aplicación de Tarifa (en US\$), y c) Tasa Cambiaria (de US\$ a Lempiras).

**CUARTO:** Establecer que en el caso de que los Usuarios y/o Suscriptores no efectúen recargas o no originen un evento de tráfico en un periodo de tiempo de tres (3) meses continuos, sin responsabilidad alguna, el Proveedor de Servicios tendrá el derecho de dar de baja la línea, recuperar el número, quedando así dicho recurso a su disposición para la reasignación o reciclado.

**QUINTO:** Establecer que los Proveedores de Servicios deberán adecuar sus procedimientos y disposiciones internas para asegurar la debida eficacia de lo dispuesto en el presente Reglamento, dentro de un plazo máximo de cinco (5) meses, que corre desde el día siguiente al de la publicación de la presente Resolución.

**SEXTO:** Dejar sin valor ni efecto la Resolución NR003/16, de fecha 6 de enero de 2016 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 13 de enero de 2016 y cualquier otra disposición que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

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

**Abog. Javier Daccarett García**  
**Comisionado Presidente, por Ley**  
**CONATEL**

**Abog. Willy Ubener Díaz**  
**Secretario General**  
**CONATEL**

19 E. 2018.