NST: Nuevos Servicios de Telecomunicaciones de 4G (Cuarta generación) y superiores.

Reordenamiento: Es el proceso tendiente a la optimización del espectro radioeléctrico de los canales de televisión que previo a la presente resolución, han estado asignados, entre otros, en cualquiera de los siguientes casos:

a) Un solo canal compartido por dos o más operadores dentro de una misma zona de radiodifusión. El reordenamiento consiste en reasignar en canales distintos a cada operador a fin de eliminar el uso compartido de un canal de TV dentro de la misma zona de radiodifusión.

b) Dos o más canales de televisión que están asignados a un solo operador dentro de la misma zona de radiodifusión y en los cuales se está transmitiendo la misma programación. El reordenamiento consiste en la reasignación de uno solo de estos canales usados en toda la zona de radiodifusión a este operador.

HDTV: Del inglés High Definition Television (televisión de alta definición).

EDTV: Del inglés Enhanced Definition Television (televisión de definición mejorada).

SDTV: Del inglés Standard Definition Television (televisión de definición estándar).

SEGUNDO: En cuanto a las demás disposiciones estese a lo dispuesto en la Resolución Normativa NR019/13.

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

Abog. Javier Daccarett
Comisionado- Presidente, por Ley
CONATEL

Licda. Ela J. Rivera
Comisionada- Secretaria
CONATEL

30 E. 2015.

Resolución NR003/15

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, Municipio del Distrito Central, veintiuno de Enero del año dos mil quince.

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución AS036 /15 emitida por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, en fecha veintiuno (21) de enero del año dos mil quince (2015), resolvió: Declarar **CON LUGAR PARCIALMENTE** el Recurso de Reposición interpuesto por la Sociedad Mercantil denominada **TELEFONICA CELULAR, S.A. DE C.V. (CELTEL)**, junto con el Pronunciamiento interpuesto por la Sociedad Mercantil denominada **SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE HONDURAS, S.A DE C.V. (SERCOM)**, ambos en contra de la Resolución Normativa NR033/14, de fecha veinticuatro (24) de noviembre del año dos mil catorce (2014), publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha veintisiete (27) de noviembre del año dos mil catorce (2014), misma que regula la Compensación Automática que los Operadores de Telefonía Móvil deberán realizar a favor de los Usuarios y/o Suscriptores por comunicaciones de voz en sus redes, ante los eventos de llamadas caídas. (Compensación a Usuarios y/o Suscriptores).

CONSIDERANDO:

Que la Resolución AS036 /15 antes citada, en su Resolutivo **SEGUNDO** dispuso lo siguiente: En vista de la procedencia parcial del Recurso de Reposición; **MODIFICAR** la Resolución **NR033/14**, específicamente los resolutivos números: primero, segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno, décimo, y se agregue décimo primero y décimo segundo; asimismo, **REVOCAR** el primer párrafo del resolutivo tercero de la resolución impugnada

CONSIDERANDO:

Que CONATEL de acuerdo al artículo 13, numerales 2, 4 y 5 de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones tiene las atribuciones siguientes: "Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones internas, así como los tratados, convenios y acuerdos internacionales sobre telecomunicaciones..."; "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/o suscriptor y evitar que se afecten indebidamente sus intereses". También CONATEL de acuerdo al artículo 14 numeral 12 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, está facultada para "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".

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo al artículo 75 literal c) numeral 11 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, CONATEL en su función de Regulación: Establece los mecanismos y procedimientos por medio de los cuales los usuarios y/c

suscriptores podrán ejercer sus derechos ante los operadores de los servicios de telecomunicaciones, así como ante CONATEL.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con las motivaciones anteriores y preceptos legales invocados, esta Comisión determina que lo procedente es emitir la Presente Resolución, que contiene modificaciones precitadas a la regulación de la Compensación Automática que los Operadores de Telefonía Móvil deberán realizar a favor de los Usuarios y/o Suscriptores por comunicaciones de voz en sus redes, ante los eventos de llamadas caídas. (Compensación a Usuarios y/o Suscriptor).

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en uso de sus facultades y haciendo aplicación del Artículo 321 de la Constitución de la República, Artículos 1, 2 reformado, 7, 13 reformado, 14 reformado y 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 6, 7, 72, 73, 75, 78, y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 41, 138 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo; NR033/14 y la Resolución AS /15 .

RESUELVE:

PRIMERO: **MODIFICAR** la Resolución **NR033/14**, específicamente los resolutivos números: primero, segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno, décimo, y se agregue décimo primero y décimo segundo; asimismo, **REVOCAR** el primer párrafo del resolutivo tercero de la resolución impugnada; por lo cual la misma, se deberá leer de la siguiente forma:

PRIMERO: Establecer que en virtud del Marco Jurídico vigente los usuarios y suscriptores de los Servicios de Telefonía Móvil (Telefonía Móvil Celular y Servicios de Comunicaciones Personales (PCS)) tienen Derecho a ser compensados de manera automática por aquellos eventos de llamadas caídas causadas por deficiencias en las redes de telefonía móvil en la prestación de servicios de voz.

Para los efectos de la aplicación de la presente norma, se considerará llamada caída; Los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario/ suscriptor, es decir, todas las llamadas que una vez asignado canal de tráfico y establecida la conversación con el otro usuario/suscriptor fueron finalizadas sin que el usuario/suscriptor realice la petición de colgar, y que no están comprendidos dentro de los eventos de llamadas caídas excluidos.

SEGUNDO: No se considerarán como llamadas caídas, las siguientes:

a) Cuando la llamada se realice en las celdas cercanas a los Centros Penales que posean dispositivos bloqueadores o celdas fantasmas para evitar las comunicaciones en dichos centros penales, de acuerdo al Decreto 255-2013.
b) Las llamadas realizadas en los horarios de mantenimiento (00:00 a 05:00 horas) para las celdas debidamente programadas y documentadas por los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil.
c) Las llamadas entrantes desde otra red ya sean nacionales o internacionales.
d) Las llamadas salientes internacionales o hacia una red de telefonía fija.
e) En los casos donde exista una denuncia interpuesta en tiempo y forma por parte de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil ante **CONATEL** de interferencia en el espectro radioeléctrico, se podrán excluir las llamadas caídas de las celdas cercanas a los sitios de interferencia, siempre que se compruebe la misma.
g) Las llamadas caídas ocasionadas por fallas frecuentes en el suministro de energía eléctrica de las Zonas Rurales del país; lo cual aplica únicamente para la compensación automática promedio.

Para efectos de la presente Resolución Normativa, deberán considerarse los siguientes tipos de compensación automática en comunicaciones de voz a través de redes móviles:
a) Compensación Automática Individual: Es aquella mediante la cual el Operador de Servicio de Telefonía Móvil compensa de manera particular a aquellos usuarios/suscriptor que experimentan deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de su red.
b) Compensación Automática Promedio: Es aquella mediante la cual el Operador de Servicio de Telefonía Móvil compensa en su conjunto a su totalidad de usuarios/suscriptor activos ante la deficiente prestación del servicio de voz a través de su red.

TERCERO: Establecer que de conformidad con lo estipulado en la presente resolución los Operadores de Servicios de Telefonía Móvil (Telefonía Móvil Celular y Servicios de Comunicaciones Personales (PCS)), se encuentran obligados a compensar a sus usuarios y/o suscriptores de los servicios de voz, de manera automática, con periodicidad mensual; de acuerdo a la presente Resolución Normativa con base a la metodología y los procedimientos que aquí se establezcan.

Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán compensar de manera automática a los usuarios y suscriptores que cursen comunicaciones

de voz en sus redes ante los eventos de llamadas caídas que se produzcan en cada mes calendario de acuerdo con la metodología definida en la presente Resolución. Esta compensación deberá aplicarse a usuarios y/o suscriptores que accedan al servicio bajo las modalidades de prepago y pospago de la siguiente manera:

- Los Operadores deberán compensar mensualmente a sus usuarios y suscriptores con el total de tiempo aire (segundos) que resulte de aplicar la metodología respectiva en el mes correspondiente, asimismo los Operadores de Telefonía Móvil podrán compensar con el equivalente monetario.
- Cada Operador deberá enviar a cada uno de sus usuarios y/o suscriptores que fueron sujetos de la compensación un Mensaje Corto de Texto (SMS) indicando el total de tiempo aire (segundos) que fue entregado por concepto de la obligación contenida en la presente Resolución.

El cumplimiento de la presente Resolución por parte de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil de ninguna manera podrá limitar o menoscabar el Derecho que tiene el usuario/ suscriptor para que en cualquier momento pueda presentar quejas o reclamos ante los Operadores, a través de los diferentes mecanismos previstos en la regulación para tal efecto incluyendo reclamos sobre aquellos casos orientados a solicitar el reconocimiento de la compensación cuando el usuario y/o suscriptor considere que la misma no ha incluido todos los incidentes por los que tiene derecho éste.

CUARTO: Establecer que a partir del 26 de enero de 2015, los Operadores de Servicios de Telefonía Móvil deberán aplicar la compensación automática promedio, a aquellos usuarios y/o suscriptores activos en base a la cantidad de llamadas caídas contabilizadas en su red en el mes anterior, y deberán aplicar la compensación automática individual a más tardar el 26 de enero de 2016, con las reglas establecidas en la presente Resolución Normativa.

QUINTO: Para los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, la compensación automática por deficiencias en la prestación del servicio de voz a través de redes móviles deberá efectuarse de la siguiente forma:

a) Compensación Automática Promedio: La compensación promedio será el resultado de dividir la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes, entre el número de usuarios/suscriptor activos en cada red, multiplicado por el factor de compensación aplicable a cada proveedor. Para tal efecto el proveedor utilizará la siguiente fórmula:

$$Compensación\ promedio\ (tiempo\ aire) = \left[\frac{0.8 * ELC * FC}{CU}\right]$$

Donde:
- Compensación promedio: Total de tiempo aire (segundos) que debe ser entregado por el proveedor a cada uno de sus usuarios y suscriptores activos de servicios de voz. El valor resultado de la fórmula de compensación deberá aproximarse al número entero superior más cercano.

- ELC (Eventos de llamadas caídas): Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario/suscriptor en cada mes, esto es, todas las llamadas que una vez asignado canal de tráfico y establecida la conversación con el otro usuario /suscriptor, fueron finalizadas sin que el usuario realice la petición de colgar, y que no están comprendidos dentro de los eventos de llamadas caídas excluidos de acuerdo a lo establecido en el Resolutivo Segundo de la presente Resolución.

- FC (Factor de Compensación): Es la duración promedio (en segundos) del tráfico eficaz (Tráfico correspondiente únicamente al tiempo de conversación de los intentos de llamada de voz completadas) para cada Operador del servicio de Telefonía móvil en cada mes, calculada como el tiempo total de tráfico eficaz de conversación de las llamadas de voz en segundos, es decir el período de tiempo comprendido entre el inicio de la conexión-conversación (señal de respuesta de la parte llamada) y el término de la misma (señal de desconexión), dividido entre el total de llamadas de voz completadas o exitosas.

- CU (Cantidad de Usuarios): Total de usuarios/ suscriptores que recibirán la compensación, debido a que registraron tráfico de voz en la red durante el mes.

b) La Compensación Automática Individual será el resultado de multiplicar la totalidad de eventos de llamadas caídas en cada mes para cada usuario/suscriptor en particular, por el factor de compensación aplicable a cada proveedor, según la siguiente fórmula:

Compensación Individual (tiempo aire)= [0.8*ELC*FC]

Donde:

• Compensación individual: Total de tiempo aire (segundos) que debe ser entregado por el proveedor de Servicio de Telefonía Móvil a un usuario/suscriptor en particular.

• ELC. (Eventos de llamadas caídas): Sumatoria de todos los eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario/suscriptor en el mes para cada uno de los usuarios/ suscriptores de manera particular. Esto es, todas las llamadas que una vez asignado canal de tráfico y establecida la conversación con el otro usuario/suscriptor fueron finalizadas sin que el usuario/suscriptor realice la petición de colgar, y que no están comprendidos dentro de los eventos de llamadas caídas excluidos de acuerdo a lo establecido en el Resolutivo Segundo.

FC (Factor de Compensación): Es la duración promedio (en segundos) del tráfico eficaz (Tráfico correspondiente únicamente al tiempo de conversación de los intentos de llamada de voz completadas) para cada Operador de servicios de Telefonía móvil en cada mes, calculada como el tiempo total de tráfico eficaz de conversación de las llamadas de voz en segundos, es decir el período de tiempo comprendido entre el inicio de la conexión-conversación (señal de respuesta de la parte llamada) y el término de la misma (señal de desconexión), dividido entre el total de llamadas de voz completadas o exitosa.

SEXTO: Establecer que tanto para los usuarios en modalidad prepago como los suscriptores en modalidad pospago, la compensación automática que efectuarán los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil será a través de una recarga del tiempo aire (segundos) que resulte de aplicar las fórmulas anteriores. 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 un término de vigencia de al menos treinta días (30) días calendario para los usuarios prepago, a partir de la fecha en que fue cargado el total de segundos a cada usuario, y para los suscriptores pospago la vigencia corresponderá al siguiente ciclo de facturación completo.

La compensación acreditada al usuario/suscriptor únicamente podrá ser utilizada para la realización de llamadas de voz intrared.

Para ambas modalidades (prepago o pospago) el Operador de Telefonía Móvil podrá compensar con el equivalente monetario a la cantidad de tiempo aire.

El Mensaje Corto de Texto (SMS) que el proveedor envíe a sus usuarios/suscriptores, deberá indicar el total de tiempo aire (segundos) entregado a cada uno de ellos de manera independiente por concepto de la compensación, y el mismo deberá ser enviado a más tardar dentro del día calendario siguiente a la aplicación de la recarga de dicho tiempo aire, indicando de manera precisa el total del abono y la vigencia del mismo, y por lo menos deberá contener los siguientes elementos:

- El Gobierno de la República
- CONATEL
- Monto de o tiempo de compensación
- Vigencia de la compensación

Los operadores validarán con CONATEL el contenido general del primer mensaje a ser enviado a los usuarios/ suscriptores por el concepto de compensación.

SEPTIMO: Establecer que para el monitoreo de compensación automática por parte de **CONATEL**, los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán de entregar la información con periodicidad Mensual con un plazo de treinta (30) días calendario siguientes a la finalización de cada mes objeto de compensación el siguiente formato que contiene como mínimo la información descrita:

Tipo de Compensación			Individual o Promedio
Duración promedio del Trafico Eficaz de conversación de las llamadas exitosas			
Cantidad de llamadas de voz exitosas			
Modalidad	Cantidad de usuarios y suscriptores compensados	Cantidad de llamadas caídas	Tiempo aire compensado
Prepago			
Pospago			

Cantidad de usuarios compensados: Número de líneas de los usuarios y suscriptores (personas naturales o jurídicas) de servicios de comunicaciones de voz que cursaron tráfico en cada mes. Este dato debe discriminarse entre los usuarios prepago (que no se encuentren vinculadas por una suscripción mensual) y los suscriptores pospago (vinculados a través de una suscripción mensual).

Cantidad de llamadas caídas: Es el número total de eventos de llamadas finalizadas sin intervención del usuario/suscriptor en cada mes, esto es, todas las llamadas que una vez asignado canal de tráfico y establecida la comunicación con el otro usuario y/o suscriptor fueron finalizadas sin que el usuario/ suscriptor realice la petición de colgar.
Asimismo la información debe incluir la cantidad de llamadas que fueron excluidas conforme al resuelve segundo de la presente Resolución. Esta información debe reportarse de manera separada para cada modalidad de pago cuando se realice la compensación individual.

Tiempo aire compensado: Total de tiempo aire (segundos) que debe ser entregado por el proveedor a sus usuarios y suscriptores de servicios de voz. Esta información debe ser diferenciada por modalidad de pago cuando se realice la compensación individual.

OCTAVO: Las disposiciones contenidas en la presente Resolución se entenderán que también son incorporadas en los contratos de prestación de los servicios de telecomunicaciones.

NOVENO: Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil de manera conjunta, deberán desarrollar una campaña publicitaria de carácter educativa, para lo cual enviarán una propuesta del Plan de Medios (radio, telçvisión y diarios de circulación nacional), que estará sujeta a aprobación de CONATEL; dicha campaña también deberá realizarse por medio de: sitios Web de los Operadores de Telefonía Móvil, redes sociales, publicaciones impresas, mensajes de texto, vídeos, entre otros con el fin de informar a la población sobre el beneficio de la compensación a los usuarios y suscriptores. Los costos incurridos serán absorbidos por cada Operador Móvil.

DECIMO: Establecer que el incumplimiento a la presente Resolución Normativa se sancionará de acuerdo a lo dispuesto en el Título Quinto de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, relacionado con el Título IX (Infracciones y Sanciones) del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones vigente.

DECIMO PRIMERO: Establecer asimismo que CONATEL estudiará los informes brindados por parte de los Operadores con respecto a la presente normativa, con el fin de realizar análisis adicionales a los mencionados en el Resuelve Séptimo, entre otros para identificar y regular si lo hubiere, el comportamiento fraudulento o aprovechamiento indebido por parte de los mismos usuarios y asimismo actuará conforme a lo que indica la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones

DECIMO SEGUNDO: La presente Resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial La Gaceta y entrará en vigencia a partir del día de su publicación.

SEGUNDO: Confirmar en todo lo demás la Resolución Normativa NR033/14, de fecha veinticuatro (24) de noviembre del año dos mil catorce (2014), publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha veintisiete (27) de noviembre del año dos mil catorce (2014), misma que regula la Compensación Automática que los Operadores de Telefonía Móvil deberán realizar a favor de los Usuarios y/o Suscriptores por comunicaciones de voz en sus redes, ante los eventos de llamadas caídas.

Abog. Javier Daccarett
Comisionado- Presidente, por Ley
CONATEL

Licda. Ela J. Rivera
Comisionada- Secretaria
CONATEL

30 E. 2015.