JUZGADO DE L ETRAS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

A V I S O

La infrascrita, Secretaria del Juzgado de Letras de lo Contencioso Administrativo, en aplicación del artículo cincuenta (50) de la Ley de esta jurisdicción y para los efectos legales correspondientes, **HACE SABER:** Que en fecha 23 de junio del 2014, interpuso demanda ante esta judicatura con orden de **ingreso No. 0801-2014-00246,** promovida por el **señor ROGER ANTONIO MURILLO SANTOS,** contra el Estado de Honduras, a través de la Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad, demanda ordinaria para que se declare la ilegalidad y consecuentemente la nulidad de un Acto Administrativo en las Resoluciones **SEDS-327-2013 de fecha 30 de octubre del 2014, y SEDS-19-2014 de fecha 12 de mayo del 2014,** emitidas por la Secretaría de Estado en el Despachos de Seguridad, el cual se declaró sin lugar el recurso de reposición. Resoluciones impugnadas. Reconocimiento de una situación jurídica individualizada, que se admita la misma. Asimismo como reconocimiento una situación jurídica individualizada, solicito el ascenso al grado inmediato superior de Inspector de Policía y el pago de los salarios dejados de percibir que me corresponden a mi ascenso desde el año 2011. Que se anulen las resoluciones, suspensión del acto reclamado, indemnización de daños y perjuicios. Costas. Poder. Esto en relación con las Resoluciones SEDS-327-2013 de fecha 30 de octubre del 2013 y SEDS-109-2014 de fecha 12 de mayo del 2014, emitida por la Secretaría de Estado en el Despacho de Seguridad.

ABOGADA MARCELA AMADOR THEODORE
SECRETARIA GENERAL

17 S. 2014

JUZGADO DE LETRAS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

A V I S O

La infrascrita, Secretaria del Juzgado de Letras de lo Contencioso Administrativo, en aplicación del artículo cincuenta (50) de la Ley de esta jurisdicción y para los efectos legales correspondientes; **HACE SABER:** Que en fecha 31 de julio del dos mil catorce, interpuso demanda ante esta judicatura la Abogada CLAUDIA ROSYBELL SIERRA LAZO; contra el Estado de Honduras, a través del Instituto de la Propiedad (I.P.) con orden de ingreso **No. 0801-2014-00300,** pidiendo para la nulidad de un acto administrativo de carácter particular en materia de personal por no ser conforme a derecho por infringir el ordenamiento jurídico, con quebrantamiento de las formalidades esenciales establecidas en la Ley.- Que se reconozca una situación jurídica individualizada de un titular de derechos que se reclaman y como medidas necesarias para el pleno restablecimiento de los mismos, se ordene mediante sentencia definitiva, el pago de prestaciones laborales, indemnización por despido y Derechos Derivados del mismo, sueldo y demás derechos laborales no pagados, otros derechos que se produzcan en la secuela del juicio y a título de daños y perjuicios de los salarios dejados de percibir desde la fecha de la cancelación ilegal hasta el momento en que quede firme la sentencia definitiva condenatoria, incrementos salariales que en su caso tuviera el puesto del cual fue cancelado ilegalmente durante la secuela del juicio, más el pago de los Derechos laborales que ocurran durante el mismo como décimo tercero y décimo cuarto mes de salario, vacaciones y bonificaciones por concepto de vacaciones.- Especial condena en costa a la parte demandada y vencida en juicio de primera instancia, daño moral, habilitación de días y horas inhábiles para efectuar cualquier actuación judicial.- Relacionado con el Acuerdo de Cancelación No. CD-IP, No. 15-2014.

LICDA. CINTHIA G. CENTENO PAZ
SECRETARIA, POR LEY

17 S. 2014

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)

Resolución NR022/14

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, Municipio del Distrito Central, doce de Septiembre de dos mil catorce.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a los Artículos 13 y 14 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones dentro de las facultades y atribuciones de CONATEL se encuentran las siguientes: "Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones internas, así como los tratados, convenios y acuerdos internacionales sobre telecomunicaciones…", "Administrar y controlar el uso del espectro radioeléctrico", "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", "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," y "Velar por el respeto de los derechos de los usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses".

CONSIDERANDO:

Que el espectro radioeléctrico constituye un recurso esencial e indispensable para el acceso y operación de los servicio de telecomunicaciones, permitiendo este recurso la capacidad para proveer servicios a los usuarios cuando éstos se encuentran fuera de la cobertura de su red de origen; siempre y cuando, existan previamente acuerdos de provisión de servicio de itinerancia entre Operadores, que tienen en cuenta las condiciones comerciales, como las tarifas aplicadas y los principales componentes de dicha tarifa, así como la metodología de cobro, en el cual se identifican segmentos de comunicación, y principios regulatorios, como "El Que Llama Paga".

CONSIDERANDO:

Que la utilización del Servicio de Itinerancia o Roaming internacional representa una necesidad creciente de parte de los

Usuarios y Suscriptores del Servicio de Telefonía Móvil (Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y Servicio de Telefonía Móvil Celular), ya sea por los servicios de voz, mensajería y de datos, que se pueden contratar en el ámbito nacional cuando extranjeros visitan el país, o cuando connacionales viajan al extranjero; no obstante, al hacer uso de cualquiera de los servicios en itinerancia los Usuarios y Suscriptores son impactados o tienen un "Bill Shock (facturación sorpresa)" término en inglés, por la reacción de sorpresa al ver la factura del Servicio de Telefonía Móvil con cobros excesivos y muchas veces exorbitantes por cargos de Roaming internacional; lo anterior, porque los Usuarios y Suscriptores desconocen tanto las tarifas y no tienen un control sobre los consumos realizados, como también sus terminales (Smart Phones y Tablets etc.) tienen activado el Servicio de Datos y éstos de manera automática se conectan a Internet para realizar actualizaciones de las aplicaciones así como para recibir correos o mensajes; por otra parte, ignoran u olvidan que puede configurar un Perfil Fuera de Línea o Modo avión, cuyo propósito es desactivar todas las conexiones inalámbricas, incluida la señal móvil, 3G, WiFi, Bluetooth y GPS; por lo que resulta necesario utilizar los servicios de Roaming con control, evitando específicamente las conexiones y descargas automáticas y descontroladas de datos, brindando toda la información sobre las tarifas del Servicio de Roaming, o en su lugar únicamente pueden configurar sus dispositivos para conexiones WiFi, a fin de que éstos aparatos puedan buscar y conectarse a las redes inalámbricas que se encuentra en su área de alcance, o que por estar dentro del área de cobertura de una conexión WiFi activada, se reconecta automáticamente a las redes disponibles o se conecta a un enlace activo WiFi que proporciona acceso a Internet por medio de una computadora portátil u otros dispositivos móviles habilitados para compartir acceso inalámbrico; sin perjuicio de lo anterior, las conexiones y servicios en Roaming, representan un duro golpe por facturas sorpresas inesperadas con cargos exorbitantes quedando los Usuarios y Suscriptores desprotegidos al no tener de su parte, información expedita sobre las tarifas aplicables y un control sobre los consumos realizados en itinerancia, y que no necesariamente obedecerá a su patrón normal de consumo en su plan o saldos disponibles.

CONSIDERANDO:

Que como parte de las iniciativas internacionales, se pueden mencionar las siguientes: a) En el año 1999, en la XCIII Reunión Ordinaria, del 26 y 27 de Noviembre, se emitió la Resolución No. 12, de la Junta Directiva de COMTELCA en donde se destacó que el servicio Roaming Centroamericano era una necesidad para la Región, resolviendo instar a los Operadores del Servicios Telefonía Móvil para que implementasen el Servicio de Roaming en la región lo más pronto posible. Pero actualmente existen dificultades para la armonización regulatoria en el istmo centroamericano dadas las competencias o facultades de las autoridades regulatorias de los Estados parte, aún y cuando existen instrucciones que emanan (desde el año 2008) de la X Cumbre de Presidentes, en la Declaración de Villa Hermosa, en la que se acordó que las Autoridades de Telecomunicaciones diseñaran una estrategia regional que propicie la viabilidad de disminución de tarifas de Roaming y larga distancia entre los países de Mesoamérica. Asimismo, en la XI Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno del Mecanismo de Diálogo y Concertación de Tuxtla, Declaración de Guanacaste, Costa Rica, 29 de julio de 2009, en el eje económico sobre Integración regional de servicios de telecomunicaciones, declarándose que se deben consolidar los esfuerzos necesarios para diseñar una estrategia regional que propicie la viabilidad de disminución de las tarifas de larga distancia interregional y que permita reducir las tarifas de itinerancia (Roaming) vía teléfono celular entre distintos operadores en la región centroamericana, en beneficio de los usuarios. b) Por su parte, el Parlamento Centroamericano (PARLACEN) también ha considerado la problemática dentro del istmo centroamericano, respecto a la prestación del Servicio del Roaming telefónico en la región, emitiendo la "Declaración AP/2-CCXUX-2013 felicitación al Foro de Presidentes de los Poderes Legislativos de Centroamérica y la Cuenca del Caribe -FOPREL-, por los avances para crear la política y mejorar la interconexión eficiente de las redes de telecomunicaciones sin cargos de Roaming en Centroamérica", la cual fue aprobada en la sesión de asamblea plenaria celebrada el 30 de mayo del año 2013, en la ciudad de Guatemala, República de Guatemala. Declaración que expone su complacencia por las resoluciones emitidas por la Comisión interparlamentaria Centroamericana y del Caribe de Servicios Públicos -CICASEP- y la Comisión Especial para el Desarrollo Empresarial de la Competitividad -CIEDECC- así como -FOPREL- en ocasión de sus IV y IX Reuniones respectivamente, celebradas de manera conjunta en la Ciudad de Managua, República de Nicaragua, el 16 de mayo del 2013, en la cual destaca el compromiso para coordinar con la Secretaría Ejecutiva del FOPREL, con miras a obtener una Ley marco que implique la modernización, armonización y homologación legislativa en el área, para alcanzar mejores tarifas. Y c) Es importante destacar que también se han realizado contribuciones económicas mediante el suministro de fondos no reembolsables por parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para la ejecución de proyectos y estudios de consultoría orientados a que los Estados Centroamericanos cuenten con instrumentos de política para el desarrollo de infraestructura, para conectividad regional, armonización regulatoria y con un programa o plan de Acción y de armonización regional de los Servicios de Roaming de

Telecomunicaciones Móviles; asimismo, se reconoce la participación activa de REGULATEL respecto a la gestión de fondos que propiciaron el desarrollo de seminarios y la ejecución de consultorías especializadas, permitiendo así la participación de las autoridades regulatorias del sector de telecomunicaciones, y lograr la socialización de los estudios de los consultores internacionales transmitiendo la problemática.

CONSIDERANDO:

Que se está consciente del comercio legítimo y del derecho de propiedad que existe sobre la infraestructura que los Operadores desarrollan para la prestación de servicios dentro del ámbito nacional amparados bajo las autorizaciones que se otorgan por las autoridades de Telecomunicaciones y que valiéndose del desarrollo tecnológico se condiciona la red para que Usuarios itinerantes del servicio de telefonía móvil, procedentes de países extranjeros puedan utilizar los recursos y servicios como si éste estuviera en su país de procedencia; no obstante, al hacer uso de los servicios de Roaming son impactados por los cargos facturados y difiriendo significativamente respecto al servicio de telefonía de larga distancia internacional, local u otras alternativas de comunicación. También en el afán de prestar mayores coberturas de servicio por parte de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, los usuarios visitantes y residentes de zonas fronterizas se ven afectados por cargos debitados de sus saldos prepago o por cargos en sus facturas por la prestación de Roaming inadvertido; entendiéndose como tal, a la prestación del Servicio de Telefonía Móvil en itinerancia brindado por un Operador ubicado en la zona fronteriza, cuyas estaciones bases brindan cobertura desde de un país vecino y cuyo servicio se activa en el terminal del Usuario sin contar con su consentimiento. Por lo que se debe reconocer los legítimos intereses políticos, económicos y comerciales de los Estados, así como su autodeterminación jurídica, en particular respecto al marco regulatorio aplicable al sector de telecomunicaciones dentro de su ámbito nacional y su gestión internacional, por lo que toda persona natural o jurídica, tiene el derecho de usar y prestar servicios de telecomunicaciones, dentro de los límites establecidos por las disposiciones legales de la materia.

CONSIDERANDO:

Que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), emitió la Recomendación D.98 en vigor a partir del septiembre de 2012, denominada: "Tarificación en el Servicio de Itinerancia Móvil Internacional", en la cual se proponen medidas para a) ayudar a los consumidores a beneficiarse de una competencia y de la reglamentación eficiente a fin de disponer de información y de la transparencia necesarias para llevar a cabo acciones apropiadas, b) mejorar el funcionamiento del mercado, y c) proponer acciones normativas que pueden comprender medidas para reducir las tasas, quedando a criterio de los países miembros adoptar los principios establecidos en dicha recomendación; y dado que resulta conveniente para el país contar con una regulación apropiada que entre otros, coadyuve a la satisfacción de los Usuarios y Suscriptores, se reduzca su afectación cuando se hacen uso de los Servicio Públicos de Telecomunicaciones, se les mejorare la disponibilidad de la información, se les brinde una atención eficaz respecto a sus reclamos y se les aumente la calidad en la prestación de dichos servicios.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a las disposiciones contenidas en: a) los Contratos de Concesión, referente a la Provisión de Información, que establecen que las Empresa Concesionarias harán disponible sus Tarifas vigentes para inspección de CONATEL y para información del público en general en cada una de sus oficinas comerciales, b) Artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco, en todos los casos, las tarifas que cobren los operadores deberán tener la publicidad necesaria para que los usuarios estén plenamente informados y c) por lo dispuesto, en el Artículo 55 del Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán publicar, por lo menos en dos (2) diarios de mayor circulación del País, en forma detallada cualquier Tarifa antes de su aplicación, sean éstas Tarifas reguladas o no. CONATEL considera oportuno y beneficioso que en la prestación del Servicio de Itinerancia o Roaming Internacional se establezcan disposiciones dentro del ámbito nacional para que se implementen las mejores prácticas internacionales, y evitar los consumos no planificados por parte de los usuario o suscriptor, que son facturados por el uso de servicios, así como reclamos injustificados que genere mora impagable por consumos; a efecto que los Usuarios y Suscriptores tengan: a) un control en el uso de los servicios b) delimitación del consumo en itinerancia, c) pleno conocimiento de las tarifas, promociones y destinos puestos a su disposición, d) activados los servicios que utilizará, e) las instrucciones e información básica sobre la prestación del servicio, f) procedimientos a seguir para solicitar habilitación o bloqueo del servicio y g) la posibilidad de recibir alertas automáticas oportunas; por la cual, resulta conveniente aprobar un instrumento que establezca un marco regulatorio aplicable para los Operadores, Usuarios y Suscriptores, de modo que incentive y se facilite la

utilización del Servicio de Itinerancia o Roaming internacional como una alternativa de comunicación.

CONSIDERANDO:

Que conforme a lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06, publicada en el diario oficial La Gaceta, en fecha 23 de marzo del año 2006, se sometió el anteproyecto de la presente Resolución Normativa al proceso de Consulta Pública en la página WEB de CONATEL, en el período comprendido del 8, 11 y 12 de agosto de 2014; y cumplida dicha obligación, es procedente aprobar la presente Resolución, misma que para su eficacia deberá ser publicada en el diario oficial La Gaceta, por ser un acto administrativo de carácter general, dado 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, en armonía con el Artículo 120 de la Ley General de la Administración Pública.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en ejercicio de sus atribuciones y facultades, en observancia al Artículo 321, de la Constitución de la República; 1, 7, 8, 120, 122 y demás aplicables de la Ley General de la Administración Pública; 1, 2, 6, 13, 14, 15, 20, 39, 41, 42, de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones; 1, 2, 6, 12, 72, 73, 75, 80, 81, 84, 145 literal b), 146 literal j), 151, 173, 196, 197, 198, 239 literal c), 242, 247, 248, 249, 269 y demás aplicables de su Reglamento General; 1, 19, 22, 23, 24, 25, 26, 27 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo; Contratos de Concesión para la operación de los Servicios de Telefonía Móvil y Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones.

RESUELVE:

PRIMERO: Establecer que en virtud de las obligaciones relativas a las Cláusulas sobre "Tarifas", descritas en los Contratos de Concesión, es obligación de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil (Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y del Servicio de Telefonía Móvil Celular) informar plena y claramente sobre la prestación del Servicio de Roaming (voz, mensajes de texto, mensajes de voz y datos) para lo cual deberán implementar las medidas necesarias para que sus Usuarios y Suscriptores nacionales, así como los extranjeros que hacen uso de dicho servicio dentro de nuestro país, se encuentren plenamente informados al encontrarse en itinerancia, por las implicaciones, alcances y sus efectos; debiendo orientar sobre la prestación del servicio brindado y las tarifas que resultan aplicables cuando se encuentran fuera del país de origen.

Para los efectos del párrafo precedente, se adoptan los principios establecidos en la recomendación D.98 en vigor a partir del mes de septiembre de 2012, del Sector de Normalización de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T) relativa a la Tarificación e Información del Servicio de Itinerancia Móvil Internacional, conocido también como servicio Roaming Internacional; a efecto de informar de manera gratuita a sus Usuarios y Suscriptores sobre los procedimientos de activación, desactivación, reactivación y ampliación del consumo de dicho servicio sujeto al estudio socioeconómico de capacidad de endeudamiento del Usuario o Suscriptor; para lo cual, los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán implementar las medidas y procedimientos de lo que técnicamente resulte posible y aplicable, por medio de sus plataformas de atención al cliente, utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat), mensajes SMS, facturación, sitios WEB, panfletos y demás alternativas sobre la prestación del servicio; e indicarle sobre los mecanismos existentes de acuerdo a la modalidad de cliente; asimismo, deberán como mínimo proporcionar la siguiente información:

1. Servicios disponibles por modalidad de contrato o modalidad de cliente y tarifas aplicadas por tipo de servicio:
   a. Tarifa del Servicio de Voz por minuto.
   b. Tarifa de Servicio de Mensajes (SMS) (saliente y entrante).
   c. Tarifa de los Planes de Datos de acuerdo a las capacidades de descarga (las tarifas han de ser presentadas en Megabytes aunque se facture por Kilobytes). Los planes disponibles para el Servicio de Datos Móviles y países en los que aplican; incluyendo con tarifa fija y tarifa en base al consumo, debiendo informar sobre la capacidad máxima disponible a ser utilizada durante la vigencia del plan y sobre las condiciones que aplican y procedimiento a seguir para cuando se alcance dicha capacidad.
2. Activación y Vigencia de Planes.
3. Sobre tarifas aplicables y Paquetes de Roaming promocionales, para que puedan ser conocidas previamente a su uso, incluyendo la unidad de medida utilizada para el cálculo del cobro y los impuestos aplicables
4. Modalidades de recarga en prepago, y en pospago mediante envíos de SMS.
5. Puntos de Servicio.
6. Portales de Internet.
7. Atención Telefónica.
8. Método de Activación y Desactivación del Servicio de Roaming (voz, mensajería SMS y Datos).

a. Modalidad de Pospago: instruir que son procesos que únicamente se realizan cuando se aboca el suscriptor a las oficinas de atención al cliente.
b. Modalidad de Prepago: advertir al Usuario que el Servicio de Roaming está automáticamente activado, y el desactivarlo es un proceso que únicamente se realiza cuando se aboca a las oficinas de atención al cliente.

9. Países y operadores con los cuales se ha suscrito acuerdos para la prestación del Servicio de Roaming.
10. Procedimiento de selección (registro o cambio) de red visitada. Los Usuarios y Suscriptores por medio de su terminal podrán elegir a su conveniencia entre las redes disponibles la de su preferencia o la que mejor condiciones de servicio ofrezca.
11. Medidas y acciones orientadas al control de consumo y gasto, como ser instrucciones a sus Usuarios y Suscriptores, de los mecanismos y procedimientos para tener habilitado o deshabilitado el servicio de voz, mensajería o datos, para el control de gasto de acuerdo a la configuración en sus terminales, como ser: a) perfil fuera de línea o "Modo de Avión", b) activar o desactivar el paquete de datos, c) conectar o desconectar Roaming de Datos y WIFI, para evitar que las terminales itinerantes de manera automática realicen actualizaciones y descargas de aplicaciones, que podrían generarán consumos sin el consentimiento de su propietario, entre otros.
12. Asimismo, se informará respecto a que las suscripciones a servicios de contenido, se mantienen activos cuando se está en itinerancia conforme a las condiciones que se tiene contratadas en su red de origen, y que podrá conectarse a todos los servicios a su libre criterio, sí el Usuario tiene el roaming de datos activados en su terminal, quedando a opción de Suscriptor y Usuario, solicitar la baja de los Servicios de Contenido conforme a los procedimientos establecidos, a fin de que éstos no generen costos adicionales.
13. Del mismo modo, se dará a conocer a sus Usuarios, que cuando se encuentren con el Servicio de Roaming activado, se les será facturado los mensajes de voz sin haber escuchado dichos mensajes como una comunicación tradicional, y que adicionalmente le generará un cobro al escucharlo fuera de su país de origen.
14. Condiciones para bloqueo.
15. Mensaje de bienvenida gratuito cuando los usuarios itinerantes llegan a otro país.
16. Alertas Tempranas por SMS u otros medios electrónicos, para informa sobre el consumo alcanzado y ampliar el mismo.
17. Numeración de Servicios de Emergencia locales en el país visitado, libres de cobro en itinerancia.
18. Los mecanismos gratuitos para acceder desde el exterior al servicio de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, ya sea por marcación a una línea gratuita, envío de SMS o por medio de activación de códigos USSD.
19. Forma de presentar reclamos ante el Operador y denuncia al Regulador conforme a las disposiciones vigentes emitidas por parte de CONATEL.

Toda la información relativa a la prestación del Servicio de Roaming debe ser suministrada gratuitamente dentro del país, ser clara, libre de errores, precisa, oportuna, completa, expedita y de fácil consulta; debiendo estar disponible en el sitio Web del Operador y de manera complementaria a la información que pueda ser brindada a través de los mensajes de alerta y los demás mecanismos indicados anteriormente.

Considerando que las tarifas pueden ser diferentes de un país a otro, así como para las llamadas entrantes y salientes a las aplicadas en el país de origen, los Usuarios y Suscriptores deben ser informados en las oficinas de atención al cliente o en el portal WEB. En caso que las tarifas publicadas sean modificadas, los Proveedores de Servicios deberán enviar un SMS indicando el link a sus Usuarios que se encuentran en itinerancia a efecto que consulten las nuevas tarifas aplicables

SEGUNDO: Establecer que para lograr los objetivos buscados, la presente Resolución implementa disposiciones regulatorias basadas en las mejores prácticas internacionales aplicables al Servicio de Roaming, por ende CONATEL adopta las siguientes disposiciones regulatorias generales:

1. Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil facilitarán a todos los interesados en contratar la prestación del Servicio de Telefonía Móvil, información completa sobre las condiciones de uso y la tarifas del Servicio Roaming Internacional aplicables, quedando a su elección el bloqueo o activación del servicio de itinerancia en sus sistema; a efecto de que su solicitud expresa se reciba en el centro de atención, previo a la prestación del servicio.
2. Para contrarrestar los efectos del Roaming Inadvertido, que se presenta cuando los Usuarios y Suscriptores, que tienen activado el Servicio de Roaming Internacional en el sistema del Operador, y que radican o se movilizan en zonas o regiones fronterizas, cuyos terminales móviles caen en itinerancia involuntaria en la red de un Proveedor de Servicio que opera en un país fronterizo, será responsabilidad del Operador nacional instruir a sus Usuarios y Suscriptores, brindando toda la información práctica y pertinente evitar que los mismos sean afectados por la itinerancia involuntaria; y tomando en cuenta que no existen oficinas o centros de atención al cliente en las zonas fronterizas, para recibir un reclamo específico de parte de dichos Usuarios y Suscriptores en particular, por

cualquier medio disponible debiendo verificar la identidad del propietario del recurso de numeración asignado al terminal, sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 8 del Resolutivo Primero de la Presente Resolución, los Proveedores de Servicio deberán desactivar el Servicio de Roaming en sus sistema.

Asimismo, a más tardar seis (6) meses, contados a partir de la publicación de la presente Resolución en el diario oficial La Gaceta, los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán presentar un estudio y la implementación de las soluciones para disminuir el Roaming Inadvertido y Roaming de Frontera, conforme a las recomendaciones por la GSMA en el documento Versión 1.0 de fecha 5 de julio de 2010, bajo el siguiente Link:

http://www.gsma.com/latinamerica/wp-content/uploads/2012/07/PositionPaperBorderRoamingGSMALAWGOCT2010.pdf

Mientras tanto, los Proveedores del Servicio Roaming Internacional facilitarán a sus Usuarios información sobre el modo de evitar el Roaming Inadvertido en las regiones fronterizas de Honduras, y proporcionarán a los Usuarios la notificación mediante el Mensaje de Bienvenida gratuito, vía mensaje de texto (SMS), por el cual se informe, cada vez que el Usuario acceda o sea registrado en la red de otro operador del Servicio de Roaming internacional, cuando el Usuario esté dentro del territorio nacional.

TERCERO: Establecer que a más tardar tres (3) meses, contados a partir de la publicación de la presente Resolución en el diario oficial La Gaceta, el Proveedor de Servicios deberá dar cumplimiento de: Enviar alertas al Usuario o Suscriptor en itinerancia, cuando el uso del servicio asociado a un consumo de **Datos por Demanda** alcance el ochenta por ciento (80%) y el cien por ciento (100%) del límite del paquete de datos contratado. Para lo cual, el Operador enviará un mensaje corto de texto gratuito (SMS) con el siguiente contenido: "Sr. Usuario ha llegado al XX% del límite de gasto de US$XXX en el Servicio de Datos".

CUARTO: Establecer que a más tardar doce (12) meses, contados a partir de la publicación de la presente Resolución en el diario oficial La Gaceta, el Proveedor de Servicios deberá entregar la factura del Suscriptor que incluirá de manera desagregada, cuando haya hecho uso del Servicio de Roaming internacional, al menos la siguiente información:

1. Fecha y hora del consumo.
2. Descripción del Servicio utilizado por país visitado.
3. Consumo del servicio utilizado en el evento (detalles de las llamadas y minutos en caso de voz, número de mensajes SMS, cantidad de Kilobytes y/o Megabytes).
4. Valor generado por cada evento utilizado.
5. Total de todos los servicios facturados en la moneda de cobro que la legislación nacional permita.

QUINTO: Establecer que a más tardar doce (12) meses, contados a partir de la publicación de la presente Resolución en el diario oficial La Gaceta, el Proveedor de Servicio deberá de informar a sus Usuarios, independientemente de la modalidad de pago, que la activación del Servicio de Roaming, procede sólo si existe una solicitud previa y expresa del Usuario, a través de los mecanismos y plataformas de Atención al Usuario establecidas por el Operador. Para estos efectos, el Usuario podrá elegir si desea que el servicio le sea activado de manera permanente o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera. A partir de lo anterior, para la activación se pondrá a disposición de los Usuarios las siguientes condiciones:

1. Activar el servicio permitiendo al Usuario elegir libremente:
   a. El periodo de tiempo que durará la activación del servicio y
   b. El límite de gasto del servicio de datos en dinero, ya sea elegir entre una tarifa fija o un gasto fijo asociado a un consumo de datos por demanda durante la totalidad del período de activación del servicio solicitado, conforme al estudio de capacidad económico particular de cada Usuario.
2. Como resultado de lo dispuesto en el numeral 1 precedente, se le permitirá al Usuario la activación, modificación o ampliación del tiempo y límite de gasto desde el exterior por medio de mecanismos gratuitos de atención al cliente a través del propio terminal del Usuario, como mínimo línea gratuita, mensaje SMS o marcación de código USSD.
3. Los Proveedores de Servicios deberán proceder con la desactivación del servicio una vez vencido el tiempo de activación o consumido el límite de gasto del paquete de datos escogido por el Usuario, lo que ocurra primero, sin que medie una nueva solicitud expresa por parte del Usuario. Del mismo modo, se le permitirá al Usuario la desactivación desde el exterior por medio de mecanismos gratuitos de atención al cliente a través del propio terminal del Usuario, como mínimo línea gratuita, mensaje SMS o marcación de código USSD.

SEXTO: Determinar que de acuerdo a las disposiciones contenidas en los Resolutivos anteriores, los Proveedores de Servicios quedan obligados a estructurar sus tarifas de itinerancia, en la medida de lo posible con la creación de planes en una base de zona, para que sea de fácil reconocimiento por parte de sus Usuarios, independientemente de la modalidad de pago, como se muestra en la tabla a continuación:

Zona /Tarifa del Servicio de Roaming	Voz [Min] Emitido y Recibido (US$)	SMS Emitido y Recibido (US$)	Datos [MB] (US$)
Zona Centroamericana	x	x	x
Zona Sudamérica [ver países]*	x	x	x
Zona de Norte América [ver países]*	x	x	x
Zona de Europa [ver países] *	x	x	x
Zona del Caribe [ver países]*	x	x	x
Zona de Asía [ver países]*	x	x	x
Resto del Mundo, [ver países]*	x	x	x

* Combo Boxes.

SÉPTIMO: Establecer que el Proveedor de Servicios, para complementar la información requerida y compilada en la Resolución NR008/12, deberá reportar a través del Sistema Integrado de Información de CONATEL, con una Periodicidad Semestral con detalle mensual, a partir del primer semestre de 2015, la siguiente información:

1. Cantidad de eventos de Roaming (visitas extranjeras que se registraron en el país y que realizaron consumo de servicios).
2. Cantidad de Usuarios del Operador que hicieron uso del Servicio de Roaming.
3. Ingresos (US $) en base al volumen de tráfico gestionado.
4. Costos (US $) en base al volumen de tráfico gestionado.
5. Cantidad de llamadas entrantes.
6. Cantidad de llamadas salientes nacionales hacia el Roamer.
7. Cantidad de llamadas originadas por el Roamer al país de origen.
8. Cantidad de llamadas salientes internacionales (otros destinos) del Roamer.
9. Cantidad de SMS , entrantes y salientes.
10. Datos (volumen en MB)
11. Cuadros de Tarifas vigentes (inicio – fin de mes, en caso de cambio) durante el semestre (Voz, SMS, Datos).
12. Reporte de Servicios de voz y SMS:
    a. Minutos y valores (US $) acumulados en llamadas entrantes
    b. Minutos y valores (US $) acumulados en llamadas salientes locales
    c. Minutos y valores (US $) acumulados en llamadas salientes internacionales
    d. Cantidades y valores (US $) acumulados de SMS enviados
13. Entre los numerales anteriormente mencionados, completar los siguientes datos:
    a. **Usuarios de Roaming Internacional:** Corresponde al número de Usuarios que han utilizado o están utilizando el servicio de Roaming Internacional en el semestre objeto de reporte.

Usuarios de Roaming Internacional	Pospago	Prepago
Cantidad de usuarios con Roaming en uso		

b. **Volumen e Ingresos en Roaming Servicio de Voz:**

Voz		Pospago		Prepago	
		Saliente	Entrante	Saliente	Entrante
Minutos	País 1				
	País n				
	Total				
Ingresos	País 1				
	País n				
	Total				

i. **Minutos de Voz Saliente**: cantidad en millones de minutos cursados correspondientes a las llamadas originadas por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en las redes visitadas de los países con los que el Proveedor de Servicios tiene acuerdo, discriminado por Usuarios pospago y prepago.

ii. **Minutos de Voz Entrante**: cantidad en millones de minutos cursados correspondientes a las llamadas recibidas por los Usuarios del servicio de Roaming Internacional, en las redes visitadas de los países con los que el Proveedor de Servicios tiene acuerdo, discriminado por Usuarios pospago y prepago.

iii. **Total Minutos**: cantidad total en millones de minutos cursados correspondientes a las llamadas salientes y a las entrantes respectivamente, realizadas por los Usuarios del servicio en todas las redes visitadas, discriminado por pospago y prepago.

iv. **Ingresos por Concepto de Minutos de Voz Saliente**: Ingresos brutos en la moneda de cobro que la legislación nacional permita, sin incluir impuestos, a tres (3) cifras decimales, correspondientes a los minutos cursados de voz saliente en las redes visitadas de los países con los que el Proveedor de Servicios tiene acuerdo, discriminado por Usuarios pospago y prepago.

v. **Ingresos por Concepto de Minutos de Voz Entrante**: Ingresos brutos en la moneda de cobro que la legislación nacional permita sin incluir impuestos, a tres (3) cifras decimales, correspondientes a los minutos cursados de voz entrante en las redes visitadas de los países con los que el Proveedor de Servicios tiene acuerdo, discriminado por Usuarios pospago y prepago.

vi. **Total Ingresos:** Valor total de los ingresos en la moneda de cobro que la legislación nacional permita, sin incluir impuestos, a tres (3) cifras decimales, correspondientes al total de los minutos cursados salientes y al de los entrantes respectivamente, en todas las redes visitadas, discriminado por Usuarios pospago y prepago.

c. **Cantidad e Ingresos en Roaming de Mensajes**

SMS		Pospago	Prepago
Cantidad	País 1		
	País n		
	Total		
Ingresos	País 1		
	País n		
	Total		

i. **Cantidad de SMS**: Cantidad en millones de mensajes SMS enviados por los Usuarios del servicio de Roaming Internacional en las redes visitadas de los países con los que el Proveedor de Servicios tiene acuerdo, discriminado por Usuarios pospago y prepago.

ii. **Total de SMS**: Cantidad total en millones de mensajes SMS enviados por los Usuarios del servicio de Roaming Internacional en todas las redes visitadas, discriminado por pospago y prepago.

iii. **Ingresos por Concepto de SMS**: Ingresos brutos en la moneda de cobro que la legislación nacional permita, sin incluir impuestos, a tres (3) cifras decimales, correspondientes a los SMS enviados por los Usuarios del servicio de Roaming Internacional en las redes visitadas de los países con los que el Proveedor de Servicios tiene acuerdo, discriminado por Usuarios pospago y prepago.

iv. **Total Ingresos**: Valor total de los ingresos en la moneda de cobro que la legislación nacional permita, sin incluir impuestos, a tres (3) cifras decimales, correspondientes al total de los SMS enviados en todas las redes visitadas, discriminado por Usuarios pospago y prepago.

d. **Volumen e Ingresos en Roaming Servicio de Datos**

Datos		Pospago	Prepago
Volumen	País 1		
	País n		
	Total		
Ingresos	País 1		
	País n		
	Total		

i. **Volumen de Datos**: Cantidad en miles de MB consumidos por los Usuarios del Servicio de Roaming Internacional en las redes visitadas de los países con los que el Proveedor de Servicios tiene acuerdo, discriminado por Usuarios pospago y prepago.

ii. **Total volumen de Datos**: Cantidad total en miles de MB consumidos por los Usuarios del Servicio de Roaming Internacional en todas las redes visitadas, discriminado por Usuarios pospago y prepago.

iii. **Ingresos por Concepto de Datos**: Ingresos brutos en la moneda de cobro que la legislación nacional permita, sin incluir impuestos, a tres (3) cifras decimales, correspondientes a los MB consumidos por los Usuarios del Servicio de Roaming Internacional en las redes visitadas de los países con los que el Proveedor de Servicios tiene acuerdo, discriminado por Usuarios pospago y prepago.

iv. **Total Ingresos**: Valor total de los ingresos en la moneda de cobro que la legislación nacional permita, sin incluir impuestos, a tres (3) cifras decimales, correspondientes al total de los MB consumidos en todas las redes visitadas, discriminado por Usuarios pospago y prepago.

e. **Tarifas de Roaming entre Operadores para Servicios de Voz Prestado al Exterior**

Voz		Operador 1		Operador n	
Tarifas entre Operadores (IOT, Inter-Operator Tariff)	País 1	Salientes	Entrantes	Salientes	Entrantes
	País n				

f. **Tarifas de Roaming entre Operadores para Servicios de Mensajes Prestado al Exterior**

SMS		Operador 1	Operador n
Tarifas entre Operadores (IOT, Inter-Operator Tariff)	País 1		
	País n		

g. **Tarifas de Roaming entre Operadores para Servicios de Datos Prestado al Exterior**

DATOS		Operador 1	Operador n
Tarifas entre Operadores (IOT, Inter-Operator Tariff)	País 1		
	País n		

i. **Operador 1 a Operador n**: Son las contrapartes en el extranjero con los cuales el Proveedor de Servicios hondureño tiene acuerdo de Roaming Internacional.

ii. **Voz - Tarifas entre Operadores**: Valor de la tarifa en la moneda de cobro que la legislación nacional permita del minuto entrante y del minuto saliente, cobrado al Proveedor de Servicios hondureño, discriminado para cada uno de los países con los cuales se presta el servicio.

iii. **Datos - Tarifas entre Operadores**: Valor de la tarifa en la moneda de cobro que la legislación nacional permita del MB, cobrado al operador hondureño, discriminado para cada uno de los países con los cuales se presta el servicio.

iv. **SMS - Tarifas entre Operadores**: Valor de la tarifa en la moneda de cobro que la legislación nacional permita del SMS saliente, cobrado al operador hondureño, discriminado para cada uno de los países con los cuales se presta el servicio.

OCTAVO: El incumplimiento de las disposiciones obligatorias de esta Resolución constituyen infracciones administrativas de acuerdo a las tipificaciones establecidas en los Artículos 41 y 42 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y en los Artículos 248 y 249 de su Reglamento General y con fundamento en las facultades y atribuciones de CONATEL, Artículos 13 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones numerales 2, 5, 6 y 8, Artículo 14 numerales 6, 8 y 12.

NOVENO: La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el diario oficial "La Gaceta". **CUMPLASE.**

LIC. RICARDO CARDONA
COMISIONADO - PRESIDENTE
CONATEL

LICDA. ELA J. RIVERA
COMISIONADA - SECRETARIA
CONATEL

17 S. 2014