COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL)

Resolución NR023/14

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

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 2 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, los Servicios Suplementarios o Verticales, son aquellos servicios adicionales que sólo pueden ser brindados utilizando las capacidades de procesamiento internas de las instalaciones de la red de telecomunicaciones propias de un Servicio Final de Telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL mediante la Resolución NR013/03 de fecha 15 de agosto de 2003 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 28 de agosto de 2003, estableció el marco regulatorio que rige la prestación del Servicio Suplementario denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service). El cual es un servicio que permite enviar y recibir mensajes alfanuméricos directamente desde el Equipo Terminal de los Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil.

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución NR018/04, de fecha 02 de septiembre de 2004 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 11 de enero de 2005, CONATEL clasificó al Servicio de Acceso a Contenidos de Información, y al mismo tiempo se estableció el marco regulatorio que rige su prestación y comercialización a los Usuarios de los Servicios Finales Básicos.

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución NR08/011 de fecha 10 de noviembre de 2011 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 19 de enero de 2012, CONATEL estableció que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deben implementar procedimientos y restricción necesarias para limitar la recepción de mensajes publicitarios no deseados denominados (SPAM) por los Usuarios y Suscriptores de los Servicios de Telefonía Móvil.

CONSIDERANDO:

Que en ejercicio de las facultades previstas en la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones, CONATEL cuenta con atribuciones y las potestades necesarias para autorizar la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y para velar por la libre y sana competencia, con el efecto de prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, así como emitir la regulación en las materias relacionadas con los aspectos técnicos y económicos relativos a de prestación de dichas redes y servicios, como en la interconexión y la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 257 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, es competencia de CONATEL regular las tarifas que cobren a sus Usuarios y Suscriptores los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, siempre que dichos servicios no estén prestándose en condiciones adecuadas de competencia; en caso contrario, el aplicar regulación con el correspondiente señalamiento de Topes Tarifarios.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 74 de la Resolución Normativa NR028/99 que contiene el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones establece que los Operadores deberán someter a CONATEL para su aprobación, entre otras, la propuesta de Tarifas para la prestación de los Servicios Suplementarios, misma que deberá ser acompañada de la documentación soporte apropiada y de su respectiva justificación basada en costos. Asimismo, dispone que CONATEL se reserva el derecho de aprobar íntegramente la propuesta o en su defecto aprobarla con las modificaciones que estime convenientes.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 259 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, los Topes Tarifarios deberán ser la expresión de un costo razonable de los servicios, los cuales están destinados a orientar las tarifas de cada servicio a su costo marginal a largo plazo; teniendo para ello como referencia la simulación de un mercado en competencia, y que al establecerse los Topes Tarifarios por parte de CONATEL, corresponde a los Operadores, fijar sus tarifas al público dentro de dichos topes.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 56 de la Resolución Normativa NR028/99 que contiene el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, reformado mediante la Resolución NR016/10, de fecha 9 de diciembre de 2010 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 20 de enero de 2011, sólo podrán ser objeto de facturación los servicios que hayan sido aceptados y validados por el Suscriptor mediante el contrato suscrito y que hayan dado lugar a su prestación efectiva.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones establece que en todos los casos, las tarifas que cobren los Operadores deberán tener la publicidad necesaria para que los Usuarios estén plenamente informados. La difusión estará a cargo de las empresas Operadoras, en la forma que al efecto especifique CONATEL.

CONSIDERANDO:

Que la introducción de nuevas prestaciones de servicios de telecomunicaciones favorece la competencia y la diversificación de servicios en el sector de telecomunicaciones, con el consecuente beneficio para los Usuarios y Suscriptores, siempre y cuando se presten conforme a lo establecido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás normativas aplicables.

CONSIDERANDO:

Que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil (Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y del Servicio de Telefonía Fija permiten a sus Usuarios y Suscriptores acceder por medio de sus plataformas a contenidos de información (aplicaciones de juegos, concursos, promociones, votaciones, encuestas y/ o bases de datos, entre otros), así como el suministro y recepción de información de texto bajo demanda (opción WIS), mediante el envío o recepción de mensajes de texto, así como el establecimiento de una llamada telefónica y que actualmente, dicha prestación se han venido brindando en el país bajo un régimen de libertad tarifaria, con una valorización propia e individual para permitir la participación que los Usuarios y Suscriptores accedan a los Proveedores de Contenido a fin de que estos suministren su información y contenidos.

CONSIDERANDO:

Que en la prestación de los servicios de acceso de contenidos de información se ha detectado una asimetría en cuanto a la información que se le brinda al Usuario y Suscriptor, así como la protección de sus derechos, desinformación respecto a la captación de ingresos y de premiaciones, validación de resultados, facturaciones y cobros indebidos, inscripciones sin voluntad expresa o autorización de los Usuarios finales, reportes e información solicitada de acuerdo al numeral 2.6 de la Resolución NR008/12, de fecha 8 de noviembre de 2012 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 16 de febrero de 2013, así como el establecimiento de una regulación asimétrica en la prestación de servicios, como parte de las obligaciones existentes actualmente establecidas por CONATEL para la prestación de estos Servicios Suplementarios, lo que ha motivado a emitir un Reglamento específico que proteja los intereses de los Usuarios y Suscriptores, estableciendo reglas claras para los Proveedores de Contenidos de Información, Proveedores de Acceso a Contenidos de Información y Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Telefonía Fija, para que operen en un ámbito de sana y leal competencia.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a las motivaciones precedentes y los preceptos legales invocados, esta Comisión determina que lo

procedente es establecer una regulación apropiada respecto a la prestación y comercialización del Servicio Suplementario denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service y para el Servicio de Acceso a Contenidos de Información soportados particularmente y por medio del Servicio de Telefonía Móvil y restricción de mensajes publicitarios no deseados (SPAM); con el objetivo de reducir la asimetría en la información y proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil.

CONSIDERANDO:

Que en aplicación del Principio de Transparencia contenido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y en la Resolución NR002/06, de fecha 15 de marzo de 2006 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el 23 de marzo de2006, el presente proyecto de Resolución se sometió a Consulta Pública en el período comprendido entre el 08 y el 12 de agosto de 2014, y cumplida dicha obligación, la presente Resolución deberá ser publicada en el Diario Oficial La Gaceta, por ser un acto administrativo de carácter general, en virtud que las decisiones de CONATEL se toman mediante Resolución, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y 72 de su Reglamento General, de obligatorio cumplimiento.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 321 de la Constitución de la República, 120 de la Ley General de la Administración Pública, 13, 20, 31 y 32 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 2, 72, 75, 78, 256, 257, 259, 260, 261, 263, 267 y 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 31, 32, 33 y 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 56 y 74 del Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, Resolución Normativa NR028/99; Resoluciones Normativas NR014/02, NR013/03, RN018/04, NR035/05, NR008/11;

RESUELVE:

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

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

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones regulatorias respecto a la prestación del Servicio Suplementario denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service), así como de las actividades desarrolladas en la prestación del Servicio Proveedor de contenidos de Información (PCI), Servicio de Acceso a Contenidos de Información, el servicio de llamadas a números asterisco; asimismo, establecer las condiciones legales, técnicas y económicas de estos servicios.

Artículo 2. Alcance

La presente Resolución tiene alcance en la prestación del Servicio de Mensajes Cortos de Texto, SMS, Servicio de Mensajes Multimedia, en la operación de los Proveedores de Contenido, la asignación de números cortos, la restricción de mensajes publicitario no deseados (SPAM); en el sentido de otorgar suficiente información a los Usuarios y Suscriptores, para que como agentes económicos realicen la mejor decisión en la utilización de estos servicios, así como también conocer sus derechos.

Artículo 3. Definiciones

Proveedor de Acceso a Contenidos de Información (PACI): Integrador tecnológico u Operador de Servicios de Telecomunicaciones que mantiene comunicación con la red de un Operador del Servicio Final Básico y permite el acceso a

los Usuarios y Suscriptores de este último a los contenidos de información ofrecidos por los Proveedores de Contenidos de Información.

Proveedor de Contenidos de Información (PCI): Persona natural o jurídica que se encuentra legalmente facultada para suministrar y comercializar aplicaciones y contenidos de información, tales como: juegos, concursos, promociones, votaciones y/o bases de datos, entre otros, para ser adquiridos por los Usuarios y Suscriptores de los Servicios Finales Básicos, mediante el establecimiento de una llamada telefónica o el envío de mensajes de texto cortos de texto. Los Proveedores de Contenidos de Información están conectados a las redes de los Servicios Finales Básicos a través de los Proveedores de Acceso a Contenidos de Información (PACI); lo anterior es sin perjuicio de que un Proveedor de Contenidos de Información (PCI) pueda también poseer la condición de Proveedor de Acceso a Contenidos de Información (PACI), operando en el mercado mediante la integración vertical de ambas actividades.

Proveedor de Red de Servicios de Telecomunicación (PRST): Empresa Operadora de los Servicios de Telefonía Fija o Móvil que mantiene relaciones comerciales para que mediante su red de telecomunicaciones los Proveedores de Contenido de Información comercialicen sus servicios hasta el usuario final.

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

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

SPAM o "mensaje no solicitado": Todo tipo de mensaje de texto electrónico o multimedia, de carácter publicitario, propagandístico o meramente sin información alguna (mensaje basura) enviados en forma masiva, que es recibido sin que medie autorización o pedido expreso del destinatario. En el caso del Servicio de Telefonía Móvil, estos mensajes SPAM son recibidos mediante las aplicaciones finales denominadas WEB-SMS, MO-SMS, WEB-MMS, MO-MMS.

Se excluyen de la calificación de mensajes SPAM, aquellos mensajes enviados por el Operador del Servicio de Telefonía Móvil relacionados directamente con la prestación del servicio y que son de interés para sus Suscriptores y Usuarios.

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

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

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

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

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

CAPÍTULO II
OBLIGACIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJES DE TEXTO Y LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES

Artículo 4. Prestación del Servicio SMO o MO-SMS
El Servicio Suplementario del Servicio de Telefonía Móvil denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service), es el prestado por un Proveedor de Red de Servicios de Telecomunicación (PRST) bajo condiciones comerciales y tarifarias no discriminatorias tanto para sus Usuarios y Suscriptores de las modalidades de postpago y prepago.

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

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

5.1 Sujetarse a las condiciones del Acuerdo de Acceso según lo previsto en el Reglamento de Interconexión, en las disposiciones de la presente Resolución, Contratos de Interconexión y en las normas que se adicionen, modifiquen o sustituyan.

5.2 Respetar los topes tarifarios establecidos por CONATEL mediante Resolución Normativa para este servicio.

5.3 En relación a la prestación del Servicio Suplementario denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service) únicamente cobrarán a sus Usuarios y Suscriptores los siguientes conceptos:

i. La tarifa establecida por mensaje enviado, la que no podrá exceder el Tope Tarifario aplicable;

ii. La tarifa por la aplicación por el suministro y recepción de información de texto bajo demanda, acordada entre el Operador del Servicio de Telefonía Móvil y el correspondiente PCI o PACI;

iii. La tarifa establecida por el suministro y recepción de información de los PCI o PACI, donde se requieran respuestas desde el equipo terminal del Usuario o Suscriptor.

En aplicación de lo anterior, bajo ningún caso, serán objeto de cobro alguno, los siguientes servicios: recepción de mensajes, activación del servicio, la suscripción mensual al servicio, Ring Tones y Gráficas, Juegos cuando no se requiera respuestas desde el equipo terminal del Usuario o Suscriptor.

Cumpliendo con lo dispuesto en los Artículos 261 y 263 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, corresponde al Operador del Servicio de Telefonía Móvil, previo a la aprobación de CONATEL, establecer sus tarifas al público para el Servicio SMO o MO-SMS, respetando el Tope Tarifario dispuesto por CONATEL para dicho Servicio Suplementario.

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

i. La restricción de mensajes SPAM en los terminales de los Suscriptores y/o Usuarios se efectuará por defecto de manera gratuita, ya sea que, los mensajes SPAM, fueran originados en la red propia del Operador del Servicio de Telefonía Móvil o en la red de otros Operadores a petición del Usuario o Suscriptor.

ii. La restricción de mensajes SPAM debe ser adaptable a las diferentes aplicaciones finales actuales y futuras, mediante las cuales se reciben este tipo de mensajes no deseados así como de llamadas con destino a los Usuarios y Suscriptores. Lo anterior, también deberá ser aplicable, para los mensajes electrónicos remitidos por Proveedores de Acceso a Contenidos de Información o por Proveedores de Contenidos de Información conectados a su red de Telefonía Móvil o a la de otro Operador de Telefonía Móvil mediante interconexión.

iii. La restricción de mensajes SPAM debe ser eficaz y eficiente, proponiendo parámetros de comprobación del grado de eficacia de los mecanismos y acciones implementadas, en este sentido no deberá de tardar más de tres (3) días hábiles a partir de la solicitud presentada por el Usuario o Suscriptor.

iv. Implementar mecanismos y procedimientos para la recepción de reclamos que sean de naturaleza auditable, a fin de verificar que el manejo de reclamos y datos estadísticos resultantes sean un fiel reflejo del grado de efectividad en la atención de reclamos al respecto.

v. Todos los mecanismos y acciones a ser realizados por los Usuarios o Suscriptores del servicio en el proceso de reclamo, deberán realizarse en forma sencilla, amigable y oportuna.

5.5 Los Usuarios y Suscriptores tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación,

confidencialidad, actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los proveedores deberán proceder de forma inmediata.

5.6 Dar aplicación a las obligaciones económicas, en cuanto al pago de la Tarifa de Servicio de Supervisión y la Tasa de Explotación establecidas por CONATEL de los ingresos por la prestación de los Servicios de SMO o MO-SMS, según lo establecen los contratos de concesión.

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

Artículo 6. Clasificación del "Servicio de Acceso a Contenidos de Información"

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

Las configuraciones posibles mediante las cuales pueden prestar los servicios de contenido de información son los siguientes:

1. Que el operador sea PRST, PACI y PCI
2. Operador sea PRST y PACI, mientras que otra empresa es PCI.
3. Un Operador sea PACI y PCI, y se conecta al operador.
4. Existen tres Operadores independientes PRAT, PACI y PCI.

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

El servicio de acceso a mensajes de contenidos de información gozará de Libertad Tarifaria, hasta que CONATEL establezca mediante Resolución fundada lo contrario.

Artículo 7. Condiciones para la prestación del Servicio SMS/MMS

Las obligaciones de los Operadores del Servicios de Telefonía Móvil, respecto al acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS son las siguientes:

7.1 Dentro de un ambiente de libre competencia, los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil permitirán el acceso a sus redes por parte de los PCI e integradores tecnológicos, siempre que se hayan llegado a un acuerdo comercial entre las partes y sea técnica y económicamente viable; en ningún caso podrán cobrar a dichos agentes por tramitar su solicitud de acceso.

7.2 Responder ante los Proveedores de Contenidos de Información y/o integradores tecnológicos por la calidad acordada en la prestación del servicio de telecomunicaciones, por lo menos, con los niveles de calidad mínimos establecidos en la regulación aplicable.

7.3 Habilitar en su red, la numeración de códigos cortos conforme los acuerdos comerciales establecidos entre las partes, siempre y cuando se respete lo estipulado en la presente Resolución.

7.4 Abstenerse de establecer condiciones de exclusividad, discriminatorias o contrarias a los principios de libre competencia en las relaciones comerciales impuestas a los Proveedores de Contenidos de Información y/o integradores tecnológicos que accedan a su red.

7.5 Abstenerse de exigir a los Proveedores de Contenidos de Información y/o integradores tecnológicos condiciones referidas al tipo de contenido, diferentes a las necesarias para garantizar la calidad y seguridad de las redes, proteger los derechos de los usuarios y/o aquella información que resulte necesaria para el

cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente Resolución o en otras normativas aplicables.

7.6 Abstenerse de exigir a los Proveedores de Contenidos de Información y/o integradores tecnológicos, información que no sea necesaria para brindar el servicio de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento o mantener los niveles de calidad del servicio; esto con el objetivo de evitar el uso de la información de los usuarios para otros fines comerciales no autorizados por los mismos.

7.7 Establecer que en aplicación a lo dispuesto en el Artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, aquellos Operadores del Servicio de Telefonía Móvil que comercializan el Servicio SMS o MMS para acceder a contenidos de información y aplicaciones; deberán, por lo menos, un (1) día calendario previo a la fecha de aplicación de la tarifa por mensaje enviado, o recibido, iniciar una campaña publicitaria mediante la cual informarán a los Usuarios y Suscriptores sobre las tarifas asociadas a cada una de las aplicaciones del Servicio Suplementario SMS o MMS. Adicionalmente de los medios utilizados en la manifestada campaña, se establece en forma obligatoria la publicación en las páginas web y en las agencias de atención al público de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil anuncios indicando:

i) El código específico,
ii) El precio del mismo incluyendo el Impuesto Sobre Venta,
iii) La periodicidad del cobro,
iv) El tipo de contenido que se presta,
v) El periodo de duración (en caso de que aplique),
vi) El procedimiento para darse de baja del mismo.

Dicha publicación será permanente y deberá mantenerse actualizada.

7.8 Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán mantener campañas publicitarias mediante las cuales informarán a los Usuarios y Suscriptores sobre: las tarifas asociadas a cada código, como suscribirse a los servicios y como darse de baja de los mismos para cada Proveedor de Contenidos de Información que utilizan SMO o MO-SMS en su respectiva red. Toda la publicidad que se ofrezca para cada código de numeración corta deberá de indicar el precio incluyendo el Impuestos Sobre Venta, la moneda utilizada (Dólares o Lempiras), la forma de darse de baja del servicio y una descripción sobre el tipo de contenido para que los Usuarios y Suscriptores estén plena y previamente informados; lo anterior para cumplir lo dispuesto en el Artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

7.9 Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deben establecer mecanismos de registro de las activaciones de las suscripciones de los Servicios de Acceso a Proveedores de Contenido de Información, y podrán desactivar cualquier servicio suscrito a petición del Usuario o Suscriptor, para tal fin los Operadores deberán establecer canales de acceso como ser, entre otros: correo electrónico, plataforma web, líneas de atención al cliente; donde el Usuario o Suscriptor pueda reportar su número telefónico y darse de baja de la recepción de todo tipo de mensaje no deseado sin la necesidad del envío de códigos desde el terminal.

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

7.11 Los Proveedores de servicios de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquéllos Usuarios y Suscriptores mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aún cuando los mismos no tengan costo para los Usuarios y Suscriptores.

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

Usuario o Suscriptor solicite el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

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

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

7.14 Para el caso de los PCI o lo PACI que no están constituidos como comerciante individual o social en Honduras, el Operador del Servicio de Telefonía Móvil que presta su red, retendrá el monto de la tasa de supervisión correspondiente de los ingresos de dicho PCI o PACI no constituido en Honduras y los reportará a CONATEL trimestralmente.

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

Artículo 8. Obligaciones de los Proveedores de Contenido de Información (PCI)

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

8.1 Todos los PCI o PACI, deberán de contar con su respectivo Registro de Proveedores de Contenidos de Información, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 10 del presente Reglamento, previo a solicitar ante el PRST la asignación de códigos cortos.

8.2 Abstenerse de enviar mensajes a través de USSD en modo "push", SMS (Mobile Terminated) o mensajes publicitarios no deseados a aquellos Usuarios y Suscriptores que no hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes.

8.3 Realizar el pago de la Tarifa por Servicios de Supervisión según la Reglamentación establecida por CONATEL.

8.4 Contar con la homologación correspondiente por CONATEL para los equipos que utilizan en la prestación del sus servicios.

8.5 Contar con los certificados del software o plataformas utilizadas para brindar sus servicios.

8.6 Respetar los derechos de autor y propiedad intelectual de los contenidos que proveen.

8.7 La prestación del Servicio de Acceso a Contenidos de Información no estará sujeta a regulación tarifaria mediante el señalamiento de Topes Tarifarios. En todo caso, el Operador del Servicio Final Básico únicamente cobrará a los Usuarios y Suscriptores los siguientes conceptos:

i. En el caso de acceso mediante el establecimiento de una llamada telefónica: la tarifa por llamada, acordada entre el Operador del Servicio Final Básico y el Proveedor de Acceso de Contenidos de Información.

ii. En el caso de acceso mediante el envío de mensaje de texto: la tarifa por mensaje de texto, acordada entre el Operador del Servicio Final Básico y el Proveedor de Acceso de Contenidos de Información.

En aplicación de lo anterior, bajo ningún caso, ningún cargo adicional por llamada establecida o por mensaje de texto enviado, podrá ser aplicado (con excepción del Impuesto Sobre Ventas); de igual forma, ningún cargo en concepto de suscripción, activación del servicio o cobro mensual podrá ser aplicado.

8.8 Efectuar el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos.

8.9 Abstenerse de enviar mensajes con publicidad confusa o engañosa.

8.10 Abstenerse de enviar mensajes a través de USSD en modo "push" a aquellos Usuarios y Suscriptores que no hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes.

8.11 Cumplir con las obligaciones establecidas por CONATEL como ser la entrega de información y las obligaciones económicas con el pago de la Tarifa de Servicio de Supervisión.

8.12 Deberán brindar toda la colaboración que se solicite por parte de CONATEL, y permitir el acceso al personal de

CONATEL con fines de inspección técnica y verificación contable de sus sistemas.

8.13 Permitir la realización de pruebas a CONATEL, para comprobar el funcionamiento de sus sistemas.

Artículo 9. Cláusulas prohibitivas

En los Contratos o Acuerdos que se celebren entre PRST y PCI no pueden incluirse cláusulas que:

9.1 Excluyan o limiten la responsabilidad de los PRST y los PCI para la prestación de los servicios de acuerdo con la normatividad aplicable y en especial, de conformidad con los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y las Reglamentación aplicable.

9.2 Obliguen al PCI a recurrir al PRST o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del Contrato, o limiten su libertad para elegir el(os) PRST que le preste(n) el acceso, u obliguen a comprar, adquirir a mantener disponibles más de los bienes o servicios que el PCI necesite.

9.3 Den a los PRST la facultad de unilateralmente terminar el Contrato, cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del PCI, caso fortuito, fuerza mayor y las demás que establezca la Ley.

9.4 Impongan al PCI uña renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el Contrato o la regulación a la Ley le conceden.

9.5 Impidan a los PCI ejercer control sobre los precios de sus servicios; en todo caso, de acuerdo con lo anterior, si alguna de estas cláusulas se prevé en el Acuerdo o Contrato o cualquier otro documento que deban suscribir los PRST y los PCI, éstas no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

CAPÍTULO III
REGISTRO DE PROVEEDORES DE CONTENIDOS DE INFORMACIÓN E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS

Artículo 10. Obligación de Registro

Los Proveedores de Contenidos de Información (PCI) basados en el envío de SMS/MMS/USSD y los Proveedores de Acceso a Contenidos de Información (PACI) deberán tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos de Información o integradores tecnológicos a través del mecanismo dispuesto para el efecto por CONATEL, como requisito administrativo para que se establezca el acuerdo comercial entre los PCI o PACI y los PRST.

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

Queda prohibido que un Operador del Servicio de Telefonía o Telefonía Móvil permita la comercialización de contenidos por un Proveedor de Contenidos de Información a sus Usuarios o Suscriptores sin que éste posea previamente el registro autorizado por CONATEL.

Artículo 11. Actualización del Registro

Es responsabilidad y obligación de los Proveedores de Contenidos de Información mantener ante CONATEL, constantemente actualizada la información contenida en el Registro. Cualquier PCI o PACI registrado que deje de proveer servicios de contenidos y aplicaciones podrá darse de baja en dicho Registro.

Artículo 12. Registro de los Proveedores de Contenidos de Información (PCI) y los Proveedor De Acceso a Contenidos De Información (PACI)

Al momento de inscribirse ante CONATEL los **PCI y los PACI**, deberán suministrar la siguiente información a CONATEL:

i. Aviso de pago en concepto de Derecho de Trámite (según normativa vigente).
ii. Tipo de agente: PCI y/o PACI.
iii. Solicitud por medio de Apoderado Legal en base a la Ley de Procedimiento Administrativo, que deberá presentar domicilio, datos generales, teléfono fijo, teléfono móvil y correo electrónico.

iv. Copia debidamente legalizada de la Escritura de Constitución de Comerciante Individual o Social, para comerciantes constituidos en Honduras y Poder de Representación de la empresa debidamente autenticada y apostillada en caso de empresas no constituidas en Honduras.
v. Carta Poder Autenticada, extendida por el solicitante o sus representantes legales.
vi. Constancia de solvencia económica, emitida por el Departamento de Créditos y Cobranzas de CONATEL, cuya vigencia aceptada será de 10 días hábiles desde la fecha de su emisión.
vii. Metodología del servicio prestado, descripción del contenido que prestará, el costo al Usuario por la prestación del servicio, nombre del PRST con quien proveerá su servicio, duración del servicio o las promociones que brinda.
viii. Forma 100 de CONATEL, Formato de Solicitud de Servicios de Telecomunicaciones, debidamente completada.
ix. Forma 650 de CONATEL, relativa a la prestación del servicio de Valor Agregado, debidamente llenada.
x. Presentar los certificados de homologación de los equipos que pretende utilizar y en el caso del software los certificados que demuestren el funcionamiento del mismo.
xi. La información relativa a los medios de atención al cliente con los que dispongan: (página web, correo electrónico, línea gratuita, chat, redes sociales, etc.).

La Tasa por el Derecho de Registro y Renovación de Registro estará sujeta a lo dispuesto en la Normativas sobre Derechos y Tasas, emitidas por CONATEL al respecto para los Registros de Valor Agregado, dicho Registro tendrá una vigencia de cinco (5) años.

CAPÍTULO IV
NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS DE SMS/MMS Y CÓDIGOS ASTERISCO PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS

Artículo 13. Utilización de Códigos Cortos.

Según lo estipulado en la Resolución NR035/05, la estructura del código de numeración de acceso para los proveedor de contenidos de información está sujeta a la siguientes disposición; cada Operador del servicio de Telefonía Fija o Móvil asignará códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos a aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), es decir a los PCI y a los PACI.

Artículo 14. Condición para la Asignación de Numeración

Para la solicitud de numeración de códigos cortos ante los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil, los PCI, previamente deben contar con el Registro que CONATEL establezca para tal fin y contar con un acuerdo comercial con el respectivo Operador del Servicio de Telefonía Móvil.

Artículo 15. Solicitud de Numeración de Códigos Cortos

Para la solicitud de numeración de códigos cortos, los PCI y PACI deberán suministrar al menos la información que se indicada a continuación, a través del mecanismo dispuesto para tal efecto por los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil:

i. Número de Registro ante CONATEL,
ii. Detalle del servicio,
iii. Código(s) solicitado(s),
iv. Modalidad de servicio,
v. Nombre del PACI (Si lo usa) o del PCI,
vi. Descripción del servido digitado,
vii. Período de aplicación,

Artículo 16. Criterios de Uso de Numeración de Códigos Cortos

Son criterios de uso eficiente del recurso de numeración de códigos cortos los siguientes:

16.1 La numeración de códigos cortos asignados deben ser implementados por los asignatarios de los mismos dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de la asignación.
16.2 La numeración de códigos cortos asignados deben utilizarse para los fines especificados en el respectivo acuerdo de asignación.
16.3 En caso de que un código corto se utilice para distintos servicios, el PCI o PACI responsable de dicho código

deberá actualizar la información relativa a dicho código como ser: período de aplicación, precio, condiciones del servicio; ante al respectivo Operador del Servicio de Telefonía Móvil, antes del lanzamiento al público de las nuevas condiciones del servicio.

Artículo 17. Causales de Recuperación de Numeración de Códigos Cortos

Son causales de recuperación de códigos cortos los siguientes:

17.1 Cuando la numeración de códigos cortos presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.
17.2 Cuando la numeración de códigos cortos no han sido implementados dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de la asignación.
17.3 Cuando el agente asignatario ya no utilice o no necesite los recursos de numeración de códigos cortos.
17.4 Cuando existan razones de interés general y/o seguridad nacional.
17.5 Cuando CONATEL modifique una clase de numeración asociada a un determinado conjunto de bloques de numeración de códigos cortos.
17.6 Cuando se determine que el agente asignatario requiere menos numeración de códigos cortos que los asignados.

Artículo 18. Asignación de Códigos Asterisco para Llamadas Telefónicas

Los PCI o PACI debidamente registrados ante CONATEL solicitarán ante los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil o Fija la asignación de Códigos asterisco para la realización de llamadas, los cuales serán en la modalidad intra-red, se sujetarán a lo establecido en la Resolución NR035/05 .

CAPITULO V
REPORTES DE INFORMACIÓN

Artículo 19. Reportes de Información a Cargo de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil para los servicios SMS y MMS.

Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán entregar a CONATEL en sus Informes Trimestrales, la información dispuesta en la Normativa NR008/12, relativa a los siguientes indicadores:

i. CNT-43;
ii. CNT-44;
iii. CNT-44a;
iv. CNT-44b;
v. CNT-45;
vi. CNT-46.

Artículo 20. Reportes de Información a Cargo de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y PRST Relativa a los Códigos Cortos y PCI.

Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Fija o Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicación (PRST) que habilitan en su red el uso de numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos de información y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD, deberán entregar a CONATEL en sus Informes Trimestrales, en el siguiente formato debidamente completado.

20.1 Tráfico

Código Corto	Tráfico TM Cursado			Tráfico MO Cursado		
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 1	Mes 2	Mes 3

1. Código corto: Numeración asignada por CONATEL para la provisión de contenidos de información y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).
2. Tráfico cursado: Número de mensajes (SMS/MMS/USSD) cursados para cada uno de los códigos en funcionamiento discriminado por tráfico terminado en el terminal móvil (TM) y originado en el terminal móvil (MO).
3. Mes: Mes sobre el cual se presenta el correspondiente reporte de información.

20.2 Usuarios

1	2	3		
Código	Mes	Usuarios		
		SMS	MMS	USSD

1. Código corto: Numeración asignada por CONATEL para la provisión de contenidos de información y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes

multimedia (MMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD).

2. Mes: Mes en el cual se presenta el respectivo reporte de información.

3. Usuarios: Cantidad de usuarios por número de código corto correspondiente al mes de reporte, que hacen uso de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD) para el acceso a contenidos y aplicaciones:

20.1 Ingresos

Adicionalmente, en los reportes de pagos a cuenta realizados mensualmente por los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y Fija, deberán indicar el total de los ingresos provenientes de la prestación de los servicios de acceso a contenidos de información, Ring Tones o descargas de contenidos, para el pago de la Tarifa por Servicio de Supervisión y la Tasa de Explotación; así mismo, deberán realizar la liquidación final del ejercicio anual de los ingresos provenientes de estos servicios con sus estados financieros auditados, según lo dispuesto en los contratos de concesión.

Adicionalmente en los reportes trimestrales deberán indicar el listado de todos los Proveedores de contenido que utilizan su red, los ingresos que cada Operador del Servicio de Telefonía Móvil y Fija reporta a cada Proveedor de Contenido de manera mensual por la prestación de su servicio y los ingresos que obtiene el PRST por el uso de sus redes.

Artículo 21. Reportes de Información a Cargo de los PACI o los PCI

Los PACI y los PCI deben realizar, dentro de los quince (15) primeros días calendarios de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, un reporte de la utilización de la numeración de códigos cortos asignados a dicho integrador durante el período reportado, a través del mecanismo dispuesto para tal efecto por CONATEL, con la siguiente información:

1. Número de código corto: Numeración asignada por el PRST para la provisión de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).
2. Nombre/Razón Social: Persona natural o jurídica que está prestando contenidos de información y aplicaciones a través del número de código corto.
3. Documento de Identidad: Corresponde al número de Cédula de iIdentidad, Registro Tributario Nacional RTN, u otro tipo de identificación del PCI o su representante legal, según corresponda.
4. Nombre comercial: Nombre con el cual se conoce comercialmente la empresa/servicio prestado a través de dicho número de código corto.
5. Ingresos reportados provenientes de la utilización de cada código corto utilizado.
6. Volumen de tráfico entrante y saliente reportado de cada código corto utilizado.
7. Precio al público del envío o recepción de mensajes de cada código corto.
8. Período de aplicación (en caso de que aplique)

CAPITULO VI
DISPOSICIONES RELATIVAS A LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS DE SMS/MMS

Artículo 22. Facturación Detallada

Adicionalmente de lo establecido en el Reglamento de Tarifas, los operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán cumplir con lo siguiente:

i. Cuando se ofrezcan servicios de telecomunicaciones que utilicen el Servicio de Telefonía Fija o Móvil como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa tope nacional, se deberá informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo de manera desglosada.
ii. La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa adicional, de acceso a contenidos, debe efectuarse de manera separada del Servicio de Telefonía Móvil y Fija, dentro de la misma factura.
iii. La factura no podrá incluir cobros por concepto de provisión de contenidos y aplicaciones que no hayan sido efectivamente prestados al Usuario o Suscriptor, o aquéllos que no cuenten con consentimiento previo de éste.
iv. En todo caso, en la factura se debe discriminar la clase de servicio prestado, la fecha, la hora, el nombre del prestador del servicio, el número de código corto, la duración de la llamada (cuando aplique) y el valor a pagar.

v. La información referida en el inciso anterior debe discriminarse cuando se facturen llamadas o números con estructura 900-xxxxxxxx que impliquen un costo mayor a la tope tarifario establecido.

vi. Al facturar servicios empaquetados, los Proveedores del Servicio de Telefonía Fija o Móvil deben detallar los consumos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a cada unidad consumida.

vii. Todo servicio de mensajes informativos, de inicio, de terminación o error relativo al acceso a contenidos de información serán gratuitos para el Usuario y Suscriptor.

Artículo 23. Facturación de los PCI

Los PCI deberán facturar y cobrar a los Usuarios y Suscriptores únicamente por los servicios efectivamente prestados y que hayan sido solicitados con el consentimiento previo de los mismos.

Igualmente, los PCI deberán abstenerse de cobrar por un mismo servicio más de una vez, aunque el mismo requiera del envío de más de un mensaje de texto. En consecuencia, deberán cobrar por el servicio una única vez, independientemente de la cantidad de mensajes involucrados en la provisión de los contenidos y aplicaciones solicitados por el Usuario o Suscriptor.

En ningún caso, los PCI podrán establecer a los Usuarios y Suscriptores períodos de permanencia mínima en la provisión de contenidos de información y aplicaciones. Por lo que el Usuario o Suscriptor podrá darse de baja en cualquier momento que él así lo desee, sin penalidad alguna.

Artículo 24. Deber de Información

Los PCI deberán poner a disposición de los Usuarios y Suscriptores, mecanismos simples y transparentes de acceso a información relativa a los servicios ofrecidos, así como mecanismos de soporte para la solución de problemas referidos a la operatividad técnica y asistencia para darse de baja de los mismos, a través de los siguientes medios: página Web, correo electrónico, líneas gratuitas de atención al usuario.

Cada anuncio publicitario que los PCI difundan en los distintos medios de comunicación, deberá indicar la manera de darse de baja del servicio específico que estén anunciando y la tarifa al público de dicho servicio ya sea en moneda nacional o extranjera.

Artículo 25. Información Previa a la Prestación del Servicio

Antes de la provisión de servicios de contenidos de información y aplicaciones a través del envío de SMS/MMS solicitada por los Usuarios y/o Suscriptores, previa a la prestación o renovación de un servicio de suscripción, los PCI deberán informar claramente a sus usuarios lo siguiente:

25.1 Tarifa del servicio incluyendo impuestos: Todos los cargos en los que estará incurriendo por la recepción de los contenidos y aplicaciones solicitados, incluyendo la periodicidad con la cual se estarán recibiendo dichos cargos.

25.2 Naturaleza del servicio a proporcionar: El tipo a la naturaleza del servido que está solicitando.

25.3 Procedimiento o formas para darse de baja, para el caso de servicios de suscripción.

Los proveedores de contenidos y aplicaciones proporcionarán al usuario la información anterior en forma totalmente gratuita, mediante uno o más mensajes cortos de texto, previo al suministro de la prestación solicitada.

Artículo 26. Confirmación del servicio.

Posterior al envío de la información especificada en el artículo anterior y previamente a la provisión de contenidos o aplicaciones a través del envío de SMS/MMS de un servicio de suscripción, los PCI deberán enviar a los usuarios o suscriptores una invitación a confirmar la aceptación del servicio a través de un mensaje corto de texto o a través de cualquier otro medio dispuesto por el PCI para tal fin. Dicha invitación deberá incluir el siguiente texto: "Esta es una invitación para la provisión del servicio *XXXX. Si desea suscribirse al mismo, responda con la palabra **ACEPTO**. Esto implica la aceptación de las condiciones previamente informadas, incluyendo el detalle del precio y el período de activación.

La confirmación de la aceptación del servicio deberá realizarse a través de un mensaje corto de texto o a través de cualquier otro medio dispuesto por el PCI para tal fin, en forma gratuita para el usuario o suscriptor. En cualquier caso, el PCI deberá guardar registro de la confirmación expresa del usuario. La falta de

confirmación del usuario o suscriptor se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado, y será considerada como equivalente a la emisión de un mensaje de rechazo.

Así mismo, una vez confirmada la aceptación de la prestación del servicio, para continuar con la prestación del servicio de acceso a contenidos de información, trascurrido un mes desde la confirmación; el PCI realizará una nueva invitación para continuar prestando el servicio la cual deberá ser confirmada por el usuario o suscriptor a su voluntad; la falta de confirmación del usuario o suscriptor se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado.

Artículo 27. Manifestación de la Voluntad del Usuario de Contratar el Servicio.

Con carácter general, será válida la manifestación de la voluntad del usuario de contratar el servicio, confirmada a través de mensaje remitido desde su propio número de teléfono móvil. No obstante, el servicio podrá ser contratado a través de otras vías siempre que quede garantizado lo siguiente:

27.1 La autenticación del usuario del número de teléfono móvil que invoca el servicio.
27.2 La manifestación del consentimiento del usuario según se establece en la presente Resolución.

Artículo 28. No provisión del Servicio

En aquéllos casos en los cuales los contenidos y aplicaciones solicitados por los usuarios no hayan podida ser provistos, por razones ajenas a los mismos, los proveedores de contenidos de información o aplicaciones podrán intentar el reenvío de dicho servicio. En caso de que el contenido o aplicación no pueda ser provisto al usuario, el PCI deberá reembolsar el monto abonado por el usuario, en caso de que éste hubiese sido cobrado.

El reenvío de mensajes sólo podrá realizarse durante un (1) día, todas las veces que se estime necesario.

Será responsabilidad del PRST enviar una notificación de confirmación al PCI de la recepción o no del contenido a aplicación en la terminal móvil del usuario final.

En caso de no poder procesar la solicitud de un usuario, el PCI deberá enviarle un mensaje notificando dicha imposibilidad en la prestación del servicio solicitado.

Artículo 29. Estandarización de los Procedimientos

Los PCI que ofrezcan cualquier tipo de contenidos y aplicaciones basados en SMS o MMS podrán adoptar las siguientes palabras claves estandarizadas para los procedimientos de solicitud de un servicio, información y/o ayuda:

29.1 La palabra clave "SERVICIO": indicará la solicitud por parte del usuario para el inicio de un servicio de suscripción correspondiente a un determinado código corto.
29.2 La palabra clave "INFO" indicará la solicitud por parte del usuario de datos de contacto respecto del proveedor del contenido o aplicación (como mínimo un número telefónico gratuito de atención al cliente).
29.3 La palabra clave "AYUDA" será para solicitar soporte técnico básico.
29.4 La palabra clave "INDICE" será para solicitar instrucciones por parte del PCI respecto al uso del servicio en cuestión, o en su defecto, una referencia al sitio en el cual el usuario podrá acceder a una descripción detallada del servicio, terminales compatibles y precio del mismo.
29.5 La palabra clave "QUEJA" indicará la intención del usuario de presentar una queja respecto al servicio.

Artículo 30. Procedimientos para la Prestación de Servicios de Suscripción de Tarifa Adicional Basados en el Envío de SMS y/o MMS.

Aquellos PCI que ofrezcan la prestación de servicios de suscripción basados en el envío de mensajes SMS y/o MMS, deberán adoptar los siguientes procedimientos en particular:

30.1 La palabra clave "BAJA" indicará la solicitud de terminación o cancelación de todos los servicios de suscripción provistos desde un determinado código corto.
30.2 La palabra clave "SERVICIO_BAJAR, en donde "SERVICIO" hace referencia a un servido de contenidos y aplicaciones en particular, cancelará únicamente la suscripción de ese determinado servicio.
30.3 La palabra clave "AYUDA" o "INFO" indicará la intención del usuario de ver todas las suscripciones activas en relación a ese código corto en particular.

En todos los casos será indiferente la utilización de letras mayúsculas a minúsculas en relación a los mensajes que contengar palabras claves.

En aquéllos casos en que el usuario ha solicitado la baja de un servicio específico, de tener los medios, el proveedor de contenidos y aplicaciones deberá terminar la suscripción únicamente de dicho servicio, en caso contrario, el PCI deberá proceder a dar de baja el código completo.

En ningún caso se podrá cobrar más de una vez diaria por servicios provistos por los PCI independientemente de la cantidad de mensajes SMS o MMS que el usuario o suscriptor reciba al día; esto no incluye a los servicios dedicados exclusivamente a sorteos o rifas realizados por los PCI o PACI.

Artículo 31. Solicitud de Baja de un Servicio de Suscripción

El usuario deberá contar con varios medios para solicitar la baja de un servicio de suscripción, entre ellos el envío de mensajes con la palabra clave "**BAJA**" como se describió en el artículo anterior, o a través de la página web del Operador del Servicio de Telefonía Móvil, el envío de correo electrónico, llamando a las líneas de atención al cliente u otros medios dispuestos para tal fin; por cualquiera de estos medios el Operador del Servicio de Telefonía Móvil deberá dar de baja a la suscripción solicitada en un periodo máximo de tres (3) días, sin necesidad de que el usuarios realice marcación alguna en su terminal.

Tras la recepción de una solicitud de baja de una suscripción, el proveedor de contenidos y aplicaciones deberá enviar un mensaje de confirmación de la baja de la provisión de los contenidos y aplicaciones.

CAPITULO VII
DISPOSICIONES RELATIVAS A LAS MEDIDAS PARA EVITAR LOS MENSAJES DE TEXTO Y MENSAJES MULTIMEDIA NO DESEADOS

Artículo 32. Registro Nacional de Exclusión

Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deberán construir y mantener actualizada diariamente, una base de datos de números excluidos a la cual darán acceso vía web a CONATEL para que se desarrolle una aplicación de exclusión en la recepción del envío de mensajes cortos de texto (SMS), y mensajes multimedia (MMS) denominada Registro Nacional de Exclusión (RNE), la cual operará en la página web de CONATEL, así como en la página web de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil y servirá para que el usuario ingrese su número telefónico y previa validación, se excluya de la recepción de todos los mensajes (SMS) y (MMS) no deseados; también eliminará la suscripción de todos los Proveedores de Contenido de Información.

Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil deben poner a disposición de los usuarios con el objeto de evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro será administrado por CONATEL y deberá cumplir con las siguientes características:

i. El usuario interesado en que su número sea incluido en el RNE ingresará dicho número en la aplicación establecida en el portal web de CONATEL o de su Operador del Servicio de Telefonía Móvil y mediante la validación de un código, confirmará que el usuario posee el terminal con el número de teléfono ingresado al RNE.
ii. Para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicación deberán confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios para esta clase de envíos, con el mencionado registro y procederán a retirar los números telefónicos y evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS).
iii. Los PCI u otros proveedores de publicidad contarán con tres (3) días hábiles, desde de la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar mensajes con fines comerciales y/o publicitarios a los usuarios inscritos en el RNE.
iv. Los usuarios podrán modificar su inscripción y solicitar la exclusión de su número a cualquiera de los códigos cortos indicados del RNE de forma gratuita. El número telefónico del usuario deben ser eliminados del RNE al día hábil siguiente, momento en el cual el usuario deberá recibir una confirmación al respecto de la exclusión.
v. Los proveedores deberán informar al usuario sobre la existencia del RNE y sus derechos sobre la recepción de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, por parte de los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil.

vi. La inscripción al RNE también excluirá al usuario de la suscripción de todo tipo de servicio contenido de información o aplicaciones a las que el usuario se haya suscrito.

vii. Esta información deberá estar también disponible en la página web del Operador del Servicio de Telefonía Móvil ya sea través de las líneas gratuitas de atención al usuario u otros medios.

Este desarrollo deberá de estar en funcionamiento a más tardar tres (3) después de la publicación de la presente Resolución.

Artículo 33. Condiciones Adicionales para la Recepción de Mensajes Publicitarios

Los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil están obligados adicionalmente a cumplir con las siguientes condiciones:

i. Los mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, así como aquéllos a los que hace referencia el numeral (ii) del presente artículo, únicamente podrán ser enviados a los usuarios en el horario comprendido entre las ocho horas de la mañana (8:00 A.M.) y las nueve horas de la noche (9:00 P.M.). los usuarios que hayan solicitado el envío de mensajes (SMS) y/o (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, deben ser debida y previamente informados de los casos en que tales mensajes se transmitan por fuera de la franja horaria especificada en el presente parágrafo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.

ii. La exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los proveedores tales como avisos de vencimiento a corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el proveedor siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y éste no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

iii. La exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto, (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de servicios de mensajes comerciales y/o publicitarios previamente solicitados por el abonado, así como tampoco la de aquellos solicitados de manera expresa e inequívoca con posterioridad al registro de su número en el RNE.

iv. Todos los proveedores servicios de comunicaciones deberán dar trámite a las solicitudes de los usuarios tendientes a restringir la recepción de mensajes cortos de texto a de los mensajes multimedia, no solicitados, conocidos como SPAM.

v. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS).

CAPITULO VIII
SANCIONES

Artículo 34. Procedimiento Sancionador

El incumplimiento de las obligaciones de los diferentes actores involucrados en el cumplimiento de esta Resolución se sancionará conforme a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás normativas aplicables.

SEGUNDO: Derogar, las Resoluciones NR013/03, NR018/04, NR08/11, una vez que la presente Resolución entre en vigencia.

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

LIC. RICARDO CARDONA
COMISIONADO-PRESIDENTE
CONATEL

LICDA. ELA J. RIVERA
COMISIONADA-SECRETARIA
CONATEL

17 S. 2014