

Sección “B”



COMISION NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES
CONATEL

Resolución NR 004/21

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, municipio del Distrito Central, a los trece (13) días del mes de abril del año de dos mil veintiuno (2021).

CONSIDERANDO:

Que la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones aprobada mediante Decreto No. 185-95, de fecha 5 de diciembre de 1995; y modificada por Decreto No.118-97, del 26 de agosto de 1997; Decreto No.112-2011, del 22 de julio de 2011 y Decreto 325-2013, del 27 de febrero de 2014; en su Artículo 13, numerales 4, 5 y 6; se establecen las siguientes facultades y atribuciones de CONATEL: “Adoptar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y sin discriminaciones”; “Velar por el respeto de los derechos de los usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses” y “Establecer los mecanismos y procedimientos por medio de los cuales los usuarios podrán ejercer sus derechos ante los Operadores de los Servicios de Telecomunicaciones”.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo al Decreto 325-2013, de fecha 15 de enero de 2014, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 7 de marzo del 2014, en su Artículo 14, numerales 14 y 15, de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, también establece como facultades y atribuciones de CONATEL: “Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Usuarios a fin de garantizarles el acceso a la mayor cantidad de prestaciones

de servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones de las TICs, con la mejor calidad posible y con tarifas asequibles; en un mercado en donde prime la libre, leal y sana competencia”; “Establecer por vía reglamentaria los derechos y obligaciones de los Operadores y Proveedores de Servicios a fin de brindarles seguridad jurídica y predictibilidad en la regulación sectorial, a fin de que se desenvuelvan en un mercado de libre y leal competencia”. Asimismo, en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, contenido en el Acuerdo No. 141/2002, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 26 de diciembre del 2002, se contempla lo referente a la regulación de los Derechos de Usuarios, y se dispone en su Artículo 75, literal c), numeral 12, que se reconoce a CONATEL como la instancia administrativa, que atiende los reclamos de Usuarios luego que éstos hayan recurrido previamente ante las respectivas empresas Operadoras y Comercializadores.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL, en fecha 14 de febrero de 2018, publicó en el Diario Oficial La Gaceta la Resolución NR014/17, que contiene el Reglamento Específico de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC, el cual ha servido de herramienta para mejorar las relaciones entre los Usuarios y los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, normando y regulando aspectos y condiciones en pro de los derechos de los Suscriptores y Usuarios del sector.

CONSIDERANDO:

Que en la aplicación de la Resolución NR014/17, emitida por parte de CONATEL, se han encontrado dificultades debido a la existencia de condiciones específicas en el mercado de telecomunicaciones para los servicios que son contratados en altas capacidades de velocidad y volumen de tráfico a niveles mayoristas y a niveles corporativos; esto debido a la existencia

de suficiente poder de negociación, en los agentes de este mercado para establecer las condiciones favorables para ambas partes; por lo que también se deberían establecer condiciones diferenciadas a las ya establecidas para los servicios minoristas. Adicionalmente, se ha detectado que para los servicios minoristas todavía existen limitaciones a la competencia al momento que los Usuarios deciden darse de baja, ante incrementos de las tarifas por parte de los Operadores y/o Proveedores de Servicios; por lo que ante estas dificultades y para ofrecer mayores ventajas para los servicios a nivel minorista y mayorista, resulta necesario modificar Artículos de la Resolución NR014/17, para otorgar mayor dinámica al mercado, favorecer la competencia y la libertad de contratación de los Usuarios/Suscriptores a nivel minorista, así como facilitar las inversiones en el sector a nivel mayorista y corporativo.

CONSIDERANDO:

Que el presente Anteproyecto de Resolución fue sometido al proceso de Consulta Pública, en el periodo del 25 al 29 de enero del año 2021; en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06, emitida por CONATEL el 15 de marzo de 2006 y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 23 de marzo de 2006; por ende, es procedente su aprobación y mediante el presente Acto Administrativo, al ser de carácter general, deberá ser publicado en el Diario Oficial La Gaceta, en observancia de los Artículos 32 y 33 de la Ley de Procedimiento Administrativo, y en consonancia con los Artículos 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, 72 de su Reglamento General y 120 de la Ley General de Administración Pública.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 321 de la Constitución de la República; 120, 122 de la Ley General de la Administración Pública; 1, 19, 23, 24, 25, 26, 27, 32 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 13, numerales 2, 3, 4, 5, 6, y 9; 14 numerales 6, 8, 14, 15; Artículos 41 y 42 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 2, 6, 72, 73, 74, 75, 78, 80, 81, 82, 83, 85, 95, 96, 213, 217, 236 al 241, 242, 247, 248, 249 y demás

aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

RESUELVE:

PRIMERO: Modificar el Reglamento Específico de Protección al Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC, contenido en la Resolución NR014/17, de manera parcial o total los Artículos 3, 7, 15, 17, 18, 19, 23, 25, 36, 37, 38, 49, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60 y 61; y que deberán leerse de la siguiente manera:

Artículo 3. Definiciones

...

Contrato Privados o Exclusivos de Prestación de Servicios: son aquellos que se formulan y determinan libremente a partir de la negociación entre las partes que lo suscriben; al ser negociados, concertados y ejecutados de común intención, se establecen obligaciones que tienen fuerza de ley entre las partes contratantes. Este contrato es el que se firma a nivel mayorista o nivel corporativo.

Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios o Contratos de Prestación de Servicios: en estos contratos los Usuarios y/o Suscriptores aceptan las condiciones comerciales establecidas en la oferta formulada y determinada unilateralmente por parte de los Operadores y/o Proveedores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC; oferta que ponen a disposición del público en general, sin que los Usuarios y/o Suscriptores puedan modificar las condiciones genéricas al momento de suscribirlo, para acordar la prestación de dichos servicios a cambio de una contraprestación económica por parte del Suscriptor. Este contrato es el que se suscribe a nivel minorista o residencial...

...

Periodo de Permanencia Mínima del Contrato: Es la disposición establecida en el Contrato de Prestación de un Servicio Público de Telecomunicaciones, en la cual se acuerda el tiempo de vigencia o duración del mismo, las condiciones

en las que el Suscriptor acepta no terminar anticipadamente y sin causa justificada a dicho contrato, sin perjuicio de que el Operador y/o Proveedor de Servicios haga efectivas las indemnizaciones que puedan existir en el Contrato; una vez terminado dicho período, queda a criterio del Suscriptor y/o Usuario continuar o no con el Contrato de Prestación del Servicio.

...

Vía de Conciliación: Es uno de los mecanismos dispuestos para la solución de conflictos cuando se susciten entre el Usuario y/o Suscriptor con su Operador y/o Proveedor de Servicios, al cual se le hizo el formal Reclamo, sin que éste haya brindado la solución esperada; con el cual, se propiciará un acuerdo conciliatorio entre las Partes, en el que se nombrará a un representante de CONATEL para la intermediación con el objeto de impulsar a que se llegue a un arreglo respecto al reclamo presentado; conforme al número correlativo asignado por el Operador y/o Proveedor de Servicios será gestionado ante CONATEL a través de medios electrónicos que se establecerán para tales efectos; se logre o no la conciliación se levantará la respectiva Acta en la cual se haga constar todo lo actuado; lo anterior, como parte de la intervención administrativa de CONATEL.

Artículo 7. Instancias o Medios para Ejercer los Derechos de los Usuarios y/o Suscriptores

Para hacer valer los derechos y vigilar que no se violenten los intereses de los Usuarios y/Suscriptores, se prestará observancia, entre otros, del cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, estableciéndose que los Usuarios y/o Suscriptores, deben presentar sus RECLAMOS ante sus respectivas empresas Operadoras y/o Proveedoras de Servicios, como primera instancia o medio. Al no ser: a) atendidos, b) resueltos sus Reclamos a su satisfacción, o c) respondido al Suscriptor, dentro del plazo establecido, como segunda Instancia, los Usuarios y/o Suscriptores podrán

acudir ante CONATEL, para dar a conocer su inconformidad en relación a la atención de su Reclamo, y a efecto de que CONATEL realice su intervención por la vía de conciliación y de ser el caso, para la atención de sus DENUNCIAS; las cuales, se dirimirán mediante las siguientes vías:

1. Vía Conciliatoria, en la forma que se establece reglamentariamente mediante el presente Reglamento, y
2. Vía Administrativa, a cargo de CONATEL, para dar cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento General y al presente Reglamento.

Artículo 15. Cláusulas que No Deben Contener los Contratos de Prestación de Servicios

...

... Son nulas de pleno derecho y se tendrán por no convenidas, las cláusulas siguientes:

1....

17. Las que imponen penalizaciones; así como las indemnizaciones o compensaciones en caso de terminación anticipada del contrato, que excedan de los costos no recuperables provocados por dicha terminación, como ser valor del financiamiento, oferta, subsidio, descuento, rebaja, promoción o mecanismo de descuento promocional que le ha sido otorgado. Salvo para el caso de los servicios mayoristas o corporativos de acuerdo a lo indicado en el Artículo 17.

18....

Artículo 17. Cláusula de Período de Permanencia Mínima Respecto a los Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios o simplemente Contratos de Prestación de Servicios:

La cláusula de Período de Permanencia Mínima, que se incluya en el Contrato de Prestación de Servicio debe detallar el tiempo de duración, beneficios otorgados; asimismo, las indemnizaciones en las que se incurre en caso que el Suscriptor

quiera terminar antes del tiempo establecido como Período de Permanencia Mínima.

Cuando el Suscriptor no desee continuar con el Servicio Público de Telecomunicaciones contratado, para darse de baja y terminar de forma anticipada la relación contractual de prestación de servicio, el Suscriptor deberá afrontar las condiciones que han sido aceptadas al momento de suscribir el Contrato, inclusive el tiempo de Permanencia Mínima o asumir responsablemente los compromisos por rescindir el Contrato de Servicios, lo que representa el pago de una indemnización siempre y cuando sea exigible de acuerdo a lo establecido en el presente Artículo, y que de ser el caso, no deberá ser superior al pago de una (1) mensualidad del Servicio de Telecomunicaciones del que se está solicitando la baja; quedando habilitado el Operador y/o Proveedor de Servicios a exigir la indemnización al Suscriptor, la cual deberá ser pagada por el Suscriptor para dar por terminado anticipadamente el Contrato de Prestación de Servicios.

Para todos los Contratos de Adhesión de Servicio en la eventualidad de darse una terminación anticipada, se pagará únicamente lo que aplique respecto a:

- a. Sólo se aplicará el cobro prorrateado del descuento o subsidio otorgado;
- b. Las cuotas vencidas o las que estén en mora;
- c. El prorrateo proporcional de la tarifa mensual o del derecho del plan;
- d. El consumo de los servicios prestados efectivamente cursados o los días de conexión o conectividad que corresponden al ciclo respectivo, en el cual se aplica la terminación anticipada; y
- e. La indemnización por los valores derivados de las ventajas o beneficios obtenidos y aceptados por el Suscriptor; que en todo caso nunca deberá ser superior al valor de un (1) pago mensual del Servicio contratado; de

forma tal, que no se apliquen cobros desproporcionados a los descuentos otorgados. Las indemnizaciones no son exigibles cuando:

- i. El motivo de la baja, cesión o terminación anticipada del Contrato de Prestación de Servicio, es por causa originada por desastres naturales que afecten la capacidad económica del Usuario o Suscriptor o en accidentes ocurridos durante la vigencia del Contrato que ocasionen invalidez física por parte del Suscriptor.
- ii. Por causales imputables y comprobables al Operador y/o Proveedor de Servicios que impidan la prestación de los Servicios contratados, como ser entre otros: indisponibilidad de cobertura, reconfiguración de red y sustituciones tecnológicas.
- iii. Si dentro de la vigencia del Contrato, el motivo de la baja del Suscriptor es causado, por un incremento en la tarifa mensual pactada en el Contrato de Prestación de Servicios, cuando este incremento tarifario sea mayor al promedio del Índice de Precios al Consumidor (IPC) del año anterior, según lo reportado por el Banco Central de Honduras.
- iv. Cuando el Suscriptor efectuó un pago anticipado del servicio por concepto de instalación del Servicio.
- v. Si la vigencia del Contrato finalizó.

No le corresponderá el pago de indemnización por terminación anticipada del Contrato de Prestación de Servicios, cuando el Suscriptor haya cumplido al menos un (1) periodo de permanencia mínima obligatoria y se encuentre en el o los periodos de contrato renovado, independientemente de la condición de renovación del

contrato; esta condición aplica, siempre y cuando el servicio del contrato renovado o nuevo contrato sea similar o idéntico al que tenía suscrito durante el primer periodo de permanencia obligatoria y no se hubieren realizado instalaciones o mejoras adicionales.

Respecto a los Contratos Privados Exclusivo de Prestación de Servicios Fijos Mayoristas Contrato Privado o Exclusivo Negociado a Nivel Corporativo para Servicios Fijos:

Los aspectos mencionados anteriormente en el presente Artículo, no aplican si el Servicio de Telecomunicaciones corresponde a:

- a. Servicios Públicos de Telecomunicaciones provistos mediante la suscripción de un Contrato Privado o **Exclusivo de Prestación de Servicios Fijos** (distintos del Servicio de Telefonía Móvil) mayoristas para satisfacer altas demandas de capacidad y volumen de tráfico; para los cuales, se negocia y formaliza un Contrato Privado de Prestación de Servicios entre el Suscriptor y el Operador o Proveedor del Servicio; o
- b. Servicios Públicos de Telecomunicaciones provistos mediante la suscripción de un Contrato Privado o Exclusivo **negociado a nivel corporativo** para Servicios Fijos, cuyos Suscriptores requieren soluciones de telecomunicaciones diseñadas a la medida de sus necesidades, con acuerdos de nivel de servicio (SLA: Service Level Agreement); como ser: enlaces dedicados, grandes capacidades en cuanto a velocidad y gestión de tráfico u otra modalidad de servicios garantizados.

En ambos literales anteriores, tanto para los servicios fijos contratados a nivel mayoristas como para los servicios contratados a niveles corporativos, los Suscriptores que deseen darse de baja o concluir su relación comercial de prestación de Servicio de manera anticipada, estarán sujetos al cumplimiento de las condiciones pactadas producto de las negociaciones acordadas por las partes que suscriben este

tipo de Contrato. En caso de presentarse conflictos entre las partes negociadoras a nivel mayorista o corporativas, en aras de mantener estabilidad y armonía en estos mercados específicos, CONATEL conforme a sus funciones y atribuciones otorgadas por la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones le confieren, podrá intervenir a solicitud de parte o de oficio para dilucidar disputas que susciten entre las partes involucradas.

Artículo 18. Terminación o Cese del Contrato de Prestación de Servicios Respecto a los Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios o simplemente Contratos de Prestación de Servicios:

Aun y cuando, se contemple la Cláusula de Permanencia Mínima, en caso de un Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios vigente, el Usuario y/o Suscriptor de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y TIC, podrá terminar de forma unilateral y en cualquier momento el Contrato de Prestación de Servicio suscrito con el Operador y/o Proveedor de Servicios; para ello se iniciará el proceso de baja de los servicios, notificando la solicitud por escrito al Operador y/o Proveedor de Servicios, ya sea por medios físicos o por medios digitales (tales como: call centers, plataformas web o aplicaciones informáticas móviles), con un plazo mínimo de diez (10) días hábiles de anticipación de la baja, fecha en la que el Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios dejará de surtir sus efectos. Si el medio dispuesto por el Operador y/o Proveedor de Servicios para la comunicación de bajas es vía telefónica, u otros medios digitales, éste deberá asignarle a la solicitud presentada por parte del Suscriptor, un número correlativo a la gestión, a efecto de que pueda tener una referencia para indagar respecto a la misma; además, podrá requerir un documento o constancia que acredite la solicitud realizada. El Operador y/o Proveedor de Servicios se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cargo que se haya generado, por causas no imputables al Suscriptor, con posterioridad a la fecha que debió surtir efectos la baja. Para que la solicitud sea aceptada finalmente por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios,

el Suscriptor deberá saldar los valores adeudados por consumos o saldos pendientes que se hayan facturado debidamente hasta el día que se ejecute la baja y entrega o devolución de equipo propiedad del Operador y/o Proveedor de Servicios y que se encuentran en calidad de préstamo; así como el cumplimiento de las demás obligaciones establecidas en el contrato para estos efectos. No obstante, conforme a lo indicado en el Artículo precedente, para el caso de los Servicios de Telefonía Móvil y del de Telefonía fija, el Operador y/o Proveedor de Servicios no perderá su derecho de facturar servicios debidamente prestados dentro de los noventa (90) días calendarios siguientes a la fecha en la que le correspondería haberse efectuado el cargo.

En virtud de lo anterior, el Operador y/o Proveedor de Servicios, deberá generar un corte, una factura y una deshabilitación del Servicio para que no siga generando cargos; con la finalidad de que, entre otros, exista claridad en las obligaciones económicas a pagar en caso que se adeude y si aplica, el Suscriptor devolverá el Equipo Terminal en calidad de préstamo por ser propiedad del Operador y/o Proveedor de Servicios, y sujetarse a las demás condiciones conforme a lo indicado en el Artículo precedente.

Cancelado todos los saldos pendientes; inclusive, a) cargos por itinerancia (Roaming) en el caso de facturación del Servicio de Telefonía Móvil, b) Cobro Revertido, c) tráfico de llamadas de larga distancia internacional del Servicio de Telefonía Fija, d) mora e intereses por mora, o e) indemnización en caso de aplicar; si el Suscriptor lo solicita, el Operador y/o Proveedor de Servicios le entregará un finiquito por escrito (físico o digital), el cual debe ser emitido en un período máximo de diez (10) días hábiles cuando lo solicitare, o entregar el finiquito en fecha posterior, cuando sea la entrega física en el interior del país, cuyo plazo será el doble del ya indicado. Lo anterior, no limita la facultad del Operador y/o Proveedor de Servicios de realizar la facturación de servicios debidamente prestados, según el plazo establecido en el marco regulatorio. En caso que el Contrato de Prestación de Servicios no esté vigente, el Operador y/o Proveedor de Servicios, está obligado a darle de baja inmediatamente después de la solicitud, para

que los cargos no sigan corriendo; debiendo el Suscriptor por su parte, saldar los valores adeudados por consumos o saldos pendientes que hayan sido facturados debidamente al Suscriptor de forma prorrateada al día en que se realizó la solicitud.

Son causas de terminación de un Contrato de Prestación de Servicios, las siguientes:

a. Por Parte del Suscriptor:

1. Por voluntad del Suscriptor de Servicios de Telecomunicaciones, la cual podrá ser solicitada en cualquier momento, sin ninguna justificación del caso, dada su voluntad y libertad de contratación.
2. Por fallecimiento del Suscriptor en caso de ser persona natural o por cese de operaciones, disolución y transformación de sociedades, en caso de personas jurídicas.
3. Por lo dispuesto en el Artículo 27, del Presente Reglamento, referido al traslado por cambio de dirección o de domicilio del Suscriptor para la prestación de Servicios.
4. Por utilización del Servicio para cometer ilícitos o fines distintos a los establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios, como ser: por utilización del recurso de numeración asignado por CONATEL, para cometer ilícitos, fraudes, comercialización del Servicio con fines distintos a los establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios.
5. Por incumplimiento de las Obligaciones Generales de los Suscriptores.

b. Por Parte del Operador y/o Proveedor de Servicios:

6. Por incumplimiento de los derechos del Suscriptor y de

las condiciones pactadas en el Contrato de Prestación de Servicios.

7. Por incumplimiento de las obligaciones o falta de cobertura del Operador y/o Proveedor de Servicios.

c. Por otras condiciones:

8. Cuando así lo determine CONATEL, producto de los procesos en los que tenga conocimiento, en el ejercicio de sus facultades legales.
9. Por declaratoria de quiebra conforme a la Ley.
10. Otras causas establecidas en el ordenamiento jurídico o regulatorio.

En consonancia con lo antes indicado, se deberá respetar lo siguiente, sobre las obligaciones de pago por terminación anticipada del Contrato de Prestación de Servicio:

- a) La terminación del Contrato de Prestación de Servicio por las causales 1, 2, 5, 6, 8 y 9 indicadas anteriormente, no eximen al Suscriptor de su obligación de pago; tanto por los valores adeudados por los Servicios Públicos de Telecomunicaciones contratados y/o aceptados, como por cualquier otra obligación contraída con el Operador y/o Proveedor de Servicios, hasta la fecha que se fije para la terminación del Contrato de Prestación de Servicios.
- b) Una vez realizada la notificación de la terminación del Contrato de Prestación de Servicios por parte del Suscriptor, por cualquiera de las causas o que simultáneamente se vuelvan exigibles y de plazo vencido todas las obligaciones directas, derivadas o vinculadas a dicho contrato, corren a cargo del Suscriptor; para los causales enumerados en este literal y en relación a los numerales anteriormente descritos en este Artículo, se considerará de manera respectiva lo siguiente:
 - i. Causal del Numeral 1: Se debe tomar en cuenta las responsabilidades asumidas por el Suscriptor.

- ii. Causal del Numeral 2: Responderán por las obligaciones pendientes las personas jurídicas a través de sus representantes legales.

- iii. Causal del Numeral 3: Cumplir con lo indicado en el Artículo 27 del presente Reglamento.

- iv. Causal del Numeral 6: El Operador y/o Proveedor de Servicios deberá efectuar las compensaciones que correspondan con la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de los pagos respectivos, en caso que sea aplicable

- v. En los causales de los Numerales 5, 7, 8 y 9: el Suscriptor y el Operador y/o Proveedor de Servicios tendrán las responsabilidades derivadas del Contrato de Prestación de Servicios, así como las que son impuestas por Ley o las que son producto de la resolución de procesos legales correspondientes.

El Operador y/o Proveedor de Servicios tiene prohibido aplicar cobros en concepto de desinstalación, desconexión, o cualquier otro motivo de naturaleza semejante.

Para las demás características de la terminación del Servicio de Telefonía Móvil, se estará sujeto a lo establecido en el Reglamento de Portabilidad Numérica.

Respecto a los Contratos Privados Exclusivo de Prestación de Servicios Fijos Mayoristas Contrato Privado o Exclusivo negociado a Nivel Corporativo para Servicios Fijos:

El Operador y/o Proveedor de Servicios para los Contratos Privados Exclusivos de Prestación de Servicios Fijos Mayorista o Contrato Privado o Exclusivo Negociado a Nivel Corporativo, como se indicó en el Artículo 17, podrán aplicar cobros en concepto de desinstalación, desconexión, o cualquier otro motivo de naturaleza semejante con base a los términos y condiciones que negocie o alcancen las partes.

Artículo 19. Contratos Adicionales

El Operador y/o Proveedor de Servicios podrá celebrar contratos adicionales referentes a equipos terminales o de otros bienes, debiendo entregar al Suscriptor copia del contrato y documentos anexos. Un arreglo de financiamiento que el Proveedor de Servicios brinda a sus Usuarios o Suscriptores para facilitar a éste la adquisición de un terminal o aparato (u otro bien) a efecto de poderles brindar los servicios, y que debe estructurarse en función de que el contrato contenga la información siguiente:

1. ...
5. Detalle de los pagos aplicables, en el caso de baja del servicio.

Artículo 23. Instalación y Activación del Servicio

El Operador y/o Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones deberá instalar y activar el servicio contratado dentro del plazo pactado al momento de suscribir el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, siempre que el Suscriptor o Usuario permita el ingreso para realizar las instalaciones y demás facilidades necesarias para la prestación del servicio contratado, bajo las premisas indicadas en el Artículo precedente.

Suscrito el Contrato, el Operador y/o Proveedor de Servicios tiene la obligación de instalar o activar los servicios; no obstante, en caso de no realizarse dentro del plazo acordado por causas imputables al Operador y/o Proveedor o por condiciones de fuerza mayor, caso fortuito o aquellos que impidan técnicamente la instalación, de no acordarse entre las partes una nueva fecha de instalación y activación de los servicios, el Usuario y/o Suscriptor tiene el derecho a concertar o requerir una nueva fecha de instalación y activación, o en su caso a efectuar el reclamo correspondiente o rescindir el Contrato, sin responsabilidad alguna de su parte; debiendo el Operador y/o Proveedor de Servicios devolver en forma inmediata los pagos efectuados por los costos de instalación y los servicios no prestados que fueron cobrados.

Artículo 25. Equipos Terminales de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

De acuerdo a lo establecido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, y su Reglamento General, el terminal no forma parte de la red; no obstante, los Operadores y Proveedores de Servicios pueden suministrar Equipos Terminales en calidad de préstamo e instalarlos a nivel residencial y comercial y según corresponda al Servicio contratado, a fin de poder activar los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de acuerdo a los Contratos de Adhesión de Prestación de Servicios, durante la vigencia de dichos Contratos. En caso de Equipos Terminales que han sido instalados para el suministro y provisión del Servicio contratado y que sean de propiedad del Operador y/o Proveedor de Servicios, el Suscriptor deberá asumir el pago del mismo cuando la causa del o los daños han sido debidamente comprobadas y son imputables al Usuario o Suscriptor, debiendo considerar la posibilidad de reparación o venta del mismo; y a efecto del cálculo del valor que el Suscriptor deberá pagar al Operador y/o Proveedor de Servicios, se considerará una depreciación de un 20% anual y estará en función al tiempo de uso. El mismo criterio aplica cuando se realice la devolución de equipos y éstos presenten daños.

Además, según corresponda al Servicio contratado, el Operador de Servicios podrá ofrecer Equipos Terminales por medio de un Contrato adicional, que incluirá una cláusula de la figura de Comodato o cualquier otra figura legalmente reconocida o a través de una adenda al Contrato de Adhesión existente. Cuando el equipo terminal, que ha sido vendido por un Operador y/o Proveedor de Servicios, esté cubierto con una garantía de fábrica y/o seguro contra daños, según aplique, podrá ser llevado a reparación a un centro de servicio autorizado por este Operador. El Operador y/o Proveedor de Servicios está en la obligación de atender las consultas de sus Usuarios y/o Suscriptores, sobre el uso adecuado en términos generales de los Equipos Terminales; así como sus reclamos sobre la adquisición, calidad, garantía

y seguro de los Equipos Terminales que hayan sido vendidos y activados por éstos, para la prestación de los servicios correspondientes. En caso de suscitar discrepancias sobre dichos terminales, el Usuario y/o Suscriptor tiene el derecho de acudir, ante los órganos con competencia para resolver controversias contempladas en la regulación sectorial de Usuario/Suscriptor de servicios de telecomunicaciones y cualquier ley que resulte aplicable.

El Suscriptor podrá aceptar los contratos que en derecho sean procedentes, como por ejemplo de préstamo de equipo, arreglos de financiamientos o en comodato con el Operador y/o Proveedor de Servicios.

En caso de suministrarse Equipos Terminales por parte del Operador y/o Proveedor de Servicios para proveer un Servicio Público de Telecomunicaciones, se deberá prestar observancia de lo siguiente:

1. En el caso de existir una adenda o contrato de comodato o arreglo de financiamiento para el suministro de equipo terminal y si el Usuario y/o Suscriptor desea finalizar antes del vencimiento del Contrato de Prestación de Servicio de Adhesión, el usuario deberá pagar las cuotas faltantes y se aplicará el cobro prorrateado del descuento o subsidio otorgando, de la cifra resultante de descontar las cuotas pagadas del precio actual de mercado del terminal adquirido.
2. Para el caso particular del Servicio de Telefonía Móvil, además de cumplir con lo establecido en el numeral anterior, también deberá cumplir lo siguiente:
 - a. Cuando el Equipo terminal se lleve a reparación, a fin de garantizar la continuidad del servicio, el Operador y/o Proveedor de Servicios deberá facilitar en calidad de préstamo un terminal de gama equivalente según la disponibilidad existente, o en su defecto, de una gama más

baja mientras dure la reparación. Los Usuarios y/o Suscriptores que no estén cubiertos por una garantía y/o seguro, para acceder al préstamo de un terminal, podrán dejar un depósito monetario en garantía por el terminal prestado, que igual podrá ser de una gama equivalente según disponibilidad o en su defecto de una gama más baja. En el supuesto que el terminal en calidad de préstamo no sea devuelto por los Usuarios en la modalidad pospago, el Operador y/o Proveedor de Servicios podrá requerir el pago del mismo, ya sea mediante el cobro aplicado en el siguiente ciclo de facturación o suscribir un comodato con dichos Suscriptores; o bien, podrá hacer efectivo el depósito en garantía según sea el caso. El préstamo de terminal aplica a partir de que se haya realizado el diagnóstico del aparato a reparar o que el tiempo de reparación sea mayor a veinticuatro (24) horas.

- b. El Operador y/o Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil está obligado al desbloqueo lógico el terminal móvil sin costo alguno en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles a partir de la solicitud de desbloqueo, siempre y cuando el Suscriptor haya cumplido con el pago respectivo de dicho terminal.

Artículo 36. Proceso de la Suspensión del Servicio

Es el acto que pretende obtener como resultado práctico el cumplimiento de la obligación adquirida por parte del Suscriptor con el Operador y/o Proveedor de Servicios; es decir, velar por que exista el compromiso de pago por parte del Suscriptor por el uso de los servicios Contratados o Aceptados.

La suspensión del servicio como medida cautelar, podrá ser utilizada por el Operador y/o Proveedor de Servicios para persuadir al Usuario y/o Suscriptor a que realice los pagos por los servicios prestados; no obstante, únicamente podrá ser

aplicada después de vencido el plazo otorgado, en la factura emitida o el período de gracia para efectuar el pago, establecido en cinco (5) días hábiles para los Usuarios y/o Suscriptores que no estén en mora.

Se considerará mora, la falta de pago por parte de los Usuarios y/o Suscriptores de los montos correctamente facturados, adeudados el día de la fecha límite de pago y que no fueron pagados dentro del período de gracia. Están excluidos de la mora los montos suspensivos de pago, en el caso de una disputa o reclamo; por lo que el Operador y/o Proveedor de Servicios puede requerirle al Usuario y/o Suscriptor que pague la parte de la factura que no está en disputa, para evitar de esta forma que se le interrumpa el servicio por falta de pago. Los montos retenidos por el usuario o suscriptor por reclamo de facturación, no se considerarán como mora hasta la resolución del caso.

El Operador y/o Proveedor de Servicios está habilitado a remitir avisos a los Usuarios y/o Suscriptores y con la debida antelación, previo a proceder a la suspensión del servicio, para dar a conocer los avisos de pago o factura, email de contactos, líneas de atención de cobro, mensaje de texto o de un cintillo para el Servicio de Televisión por Suscripción, con la solicitud de pago o información de descuentos por pronto pago, ciclo de facturación, etc. a efecto de mantener a los Usuarios y/o Suscriptores pendientes de sus obligaciones y que se justifiquen los cobros y como medio de prueba de los cobros efectuados y que se les atribuyen por los servicios prestados. Debiendo remitir un número limitado de mensajes o llamadas las cuales serán únicamente en horarios de oficina y en días hábiles.

Artículo 37. Reactivación o Restauración del Servicio Suspendido

El Operador y/o Proveedor de Servicios deberá reactivar o reconectar los servicios contratados de forma inmediata si técnicamente es posible, o a más tardar en un periodo de un (1) día hábil, excepto en aquellos casos que por condiciones técnicas o de distancia sea necesario un plazo mayor; siempre y cuando el Usuario y/o Suscriptor haya efectuado el o los pagos de las sumas adeudadas o cuando el Operador y/o Proveedor de

Servicios decida reactivar o restaurar el servicio por un arreglo o compromiso de pago.

La reactivación del servicio, será sin cargo alguno por este concepto en la primera ocasión, durante esté vigente el contrato; lo anterior, siempre y cuando la reactivación, reconexión o restauración de los servicios contratados sea de forma física al domicilio del Usuario y/o Suscriptor.

Artículo 38. Corte y Supresión del Servicio

1. La condición de Corte del Servicio es la finalización del servicio contratado cuando el Suscriptor incumple con el pago de una (1) factura después de veinte (20) días hábiles al vencimiento de la factura; y ya se ha aplicado el proceso de suspensión de servicios indicada en el Artículo 36 como medida cautelar; al no cancelar los valores adeudados de dicha factura y con los intereses moratorios correspondientes después de los 20 días antes indicados; por lo cual, el Usuario perderá el derecho al uso de recursos necesarios y atribuidos al servicio que se le habían asignado, tales como: dirección IP's, puntos terminación, de cajas terminales de Red de Distribución, tarjeta de red en los nodos o centrales de servicio y recurso de numeración que se la haya asignado como es en el caso del Servicio de Telefonía fija y móvil. Si la Condición de Corte de Servicio se ha llevado a cabo por parte del Operador, no se le podrá aplicar al Usuario o Suscriptor consumos adicionales de cualquier motivo y posteriores a la fecha de corte o mientras dure tal condición. Cuando el Usuarios pague los valores adeudados (consumo más intereses), se le deberá reactivar el Servicio.

2. La Supresión del Servicio es la etapa final del proceso de cancelación de Servicios, que ocurre después de la suspensión temporal y el corte del servicio, misma que consiste en la finalización total de la relación contractual entre las partes y **será efectiva transcurridos diez (10) días hábiles de haberse aplicado el Corte del Servicio** y el Suscriptor queda obligado a efectuar el pago de las

cantidades adeudadas por prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que correctamente se hayan facturado; debiendo cubrir la indemnización pactada como consecuencia de las cláusulas correspondientes en el contrato entre las partes. Para los casos de los Servicios de Telefonía Móvil y Fija, la Supresión del Servicio además de representar la finalización total de la prestación del servicio, también representará la pérdida del recurso de numeración.

Artículo 49 Proceso de Presentación de Reclamo

El Usuario y/o Suscriptor de servicios de telecomunicaciones debe presentar la correspondiente reclamación ante el Operador y/o Proveedor, dentro del plazo máximo de noventa días (90) calendario desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motiva la reclamación. La solicitud de iniciación del procedimiento deberá contener los hechos razones y petición, con toda claridad.

Los Usuarios y/o Suscriptores al presentar sus Reclamos ante los Operadores y/o Proveedores de Servicios, deben llenar el formato de forma física o mediante los medios digitales o mecanismos de atención dispuestos para que el Usuario y/o Suscriptor pueda ingresarlo y hacer valer sus derechos. Por su parte, los Operadores y/o Proveedores de Servicios tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder los Reclamos que les sean presentados y se sujetará a las condiciones previstas en el presente Reglamento. Por lo cual en la gestión y atención de un Reclamo se deberá tener observancia de lo siguiente:

1. Los Usuarios y/o Suscriptores deben ser atendidos y escuchados, debiendo proceder a tomar nota de sus inquietudes, consultas y requerimientos, plasmando en el formulario del reclamo, fechas, condiciones, y situaciones o hechos que dieron origen a la motivación de presentar formalmente el Reclamo. Para lo cual los Proveedores de Servicios deberán tener a disposición del público, los formularios impresos o sistemas informáticos

para la recepción de dichos reclamos, de manera que se deje constancia del reclamo realizado, debiendo el Proveedor hacer entrega de una copia del formulario o un comprobante por escrito del reclamo recibido, mismo que deberá llevar el código correlativo asignado por el Proveedor de Servicios.

2. Los Operadores y/o Proveedores realizarán las acciones y gestiones pertinentes para documentar de forma transparente y no discriminatoria, toda la información relevante sin excepción de persona, dándole relevancia indistintamente de las causas y viabilizar una manera ágil de responder al Reclamo de manera inmediata.
3. Una vez que el Usuario y/o Suscriptor haya presentado el Reclamo ante el Proveedor de Servicio, éste último tendrá diez (10) días hábiles como máximo para presentar su respuesta, la cual podrá ser con lugar o sin lugar al Reclamo interpuesto por el Usuario y/o Suscriptor. Transcurrido el plazo el Proveedor de Servicios deberá informar al Usuario, el resultado de la solución al fondo del reclamo, a través de canales de comunicaciones que el Proveedor de Servicios utiliza. El plazo antes indicado, podrá prorrogarse hasta cinco (5) días hábiles, por motivos de realizar consultas a contrapartes o terceras partes en el exterior, sobre cobros que han sido facturados por servicios prestados a nivel internacional; como ser en la prestación del servicio de roaming o cobros revertidos, para que existan razones debidamente justificadas y acreditadas ante el Suscriptor por parte del Operador o Proveedor de Servicios.
4. Si en los plazos mencionados en el numeral 3 de este Artículo, el Operador y/o Proveedor de Servicios no contestare; o habiendo dado repuesta, pero sin resolver el fondo del reclamo planteado, o la misma no es satisfactoria al Usuario y/o Suscriptor; dará derecho al Usuario y/o Suscriptor, de elevar ante CONATEL como segunda instancia el Reclamo bajo el Proceso de

Denuncia, a partir del día siguiente del vencimiento de dichos plazos el Suscriptor pueda hacer uso de: a) de la Vía de Conciliación mediante la intervención regulatoria de CONATEL, o b) del proceso de Atención de Denuncia ante CONATEL para su atención respectiva; debiendo acompañarse con las justificaciones, argumentos y demás documentación soporte que se consideren pertinentes.

5. El Usuario y Suscriptor puede someter su Reclamo correspondiente al Proceso de Denuncia ante CONATEL, dentro de los noventa (90) días candelarios sujeto a lo antes indicado; posteriormente a este plazo, se pierde el derecho a interponer la Denuncia ante CONATEL.
6. Los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones que cuenten con una cantidad mayor o igual a 20,000 Suscriptores o Usuarios, deberán implementar sistemas informáticos basados en web o aplicaciones informáticas (App) compatibles con los sistemas operativos móviles más utilizados, para que los Usuarios o Suscriptores puedan realizar las siguientes gestiones:
 - i. Presentación de Reclamos ante el operador, así como poder visualizar, el estado y seguimiento de los mismos.
 - ii. Acceso a facturas o historial de consumo de los últimos tres (3) meses.
 - iii. Solicitudes de baja en los Servicios contratados y gestiones relacionadas con la baja de Servicios.

Artículo 51. Registro de Reclamos

El Sistema de Registro de Reclamos en el cual se consignarán los datos generales de los reclamos efectuados por parte de los Usuarios y/o Suscriptores, deberá regirse por las siguientes reglas:

1. Los Operadores y/o Proveedores de Servicios deberán asignar al momento de la presentación de los Reclamos y como inicio del procedimiento, un código o número

correlativo para cada Reclamo presentado, llevando el control del estado del mismo, ya sea realizados telefónicamente, por medios digitales o por escrito. Lo anterior, sujeto a lo establecido en el Artículo 50 del presente Reglamento.

2. Consignar en el Formulario de Reclamo impreso, el código o número asignado o en su defecto en el formato digital que contenga o registre la información según lo indicado en el numeral anterior.
3. Los Operadores y/o Proveedores de Servicios estarán obligados a mantener vigentes los expedientes de los Reclamos por un período mínimo de doce (12) meses; debidamente foliados en el caso de los procesos sustanciados en forma física o digital, este plazo se contará a partir del día de la fecha en la que se dio respuesta definitiva al Reclamo; lo anterior, son medidas necesarias a fin de que las actuaciones realizadas no sean adulteradas, modificadas, sustraídas o destruidas, total ni parcialmente.
4. Los reportes y reclamos en primera instancia, realizados telefónicamente, o por medios digitales que los operadores hayan puesto a disposición para estos fines en específico tendrán la misma validez que los Reclamos escritos.

Artículo 53. Competencia de CONATEL

1. De acuerdo con el Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y la Ley de Protección al Consumidor en su Artículo 2, CONATEL es la autoridad competente para conocer y resolver administrativamente las peticiones, y reclamos de los Usuarios y/o Suscriptores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que se sustanciará bajo la figura jurídica de Denuncia.
2. CONATEL tiene potestad de emitir regulaciones específicas para la protección de los Derechos de los Usuarios y/o Suscriptores, fiscalización y establecer sanciones

económicas a los Operadores y/o Proveedores de Servicios al encontrarse indicios de incumplimientos a la regulación y legislación vigente se inicie el procedimiento administrativo contra el operador de servicios de telecomunicaciones. Por lo anterior, el Usuario y/o Suscriptores podrá interponer sus Denuncias ante CONATEL para que este Ente Regulador proceda conforme a sus atribuciones conferidas por Ley.

Artículo 54. Órgano Administrativo de Ulterior Instancia

En ningún caso, los Reclamos se efectuarán como primera instancia ante CONATEL, tal como se establece en el Artículo 7, del Presente Reglamento; en consecuencia, se constituye CONATEL en el Órgano Administrativo de Ulterior Instancia para la presentación de Denuncias respecto a la resolución de Reclamos de los Usuarios y/o Suscriptores producto de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; en base a la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, el presente Reglamento y por las normas que lo complementen; y en forma supletoria por la Ley de Procedimiento Administrativo.

Artículo 55. Inicio y Desarrollo del Procedimiento ante CONATEL

En los casos en que el Operador y/o Proveedor: a) no dé respuesta, b) responda fuera del plazo establecido, o c) responda dentro del plazo, pero sin satisfacer la solicitud del Usuario y/o Suscriptor; se iniciará el procedimiento ante CONATEL de acuerdo a lo indicado en los Artículos 7, 56 y 57; para lo cual, el Usuario y/o Suscriptor, podrá gestionar ante CONATEL los procedimientos dispuestos en el presente Reglamento y partir del día siguiente al del vencimiento del plazo concedido al Operador y/o Proveedor, para resolver su Reclamo interpuesto.

Artículo 56. El Proceso de Conciliación

1. Si el Usuario y/o Suscriptor y el Operador y/o Proveedor de Servicios no llegaren a un acuerdo, después de ejecutar lo establecido en el Artículo 49 y en observancia del Artículo 55 del presente Reglamento; como segundo

paso, si el Usuario y/o Suscriptor estuviere de acuerdo, CONATEL realizará la **Vía de Conciliación**, como un proceso de mediación para la solución de conflictos, para lo cual el personal de CONATEL dará seguimiento y realizará las funciones de Conciliador a manera de facilitador; correspondiéndole a las partes involucradas, en la medida de lo posible, brindar las diferentes opciones que permitan una solución alterna al conflicto, presentando los argumentos y posibles arreglos que se reconozcan y admitan para llegar a un acuerdo de forma inmediata; la interacción entre las partes en conflicto se realizará mediante una Audiencia y bajo un ambiente de cordialidad, tolerancia y respeto mutuo, procurando el Conciliador de mediar para producir un acercamiento que alcance una conciliación de buena fe entre las Partes, con la intención de dirimir las diferencias que pongan fin al conflicto suscitado.

Para lo anterior, se citarán a las Partes involucradas y se utilizarán medios digitales para que comparezcan a la Audiencia de conciliación, de requerirse la realización de dicha audiencia; por tanto, será válida la comunicación por medios digitales que tiendan a solucionar el conflicto; programándose la convocatoria de las partes para ser celebrada dentro de un plazo que no exceda a veinte (20) días hábiles, contados a partir del día siguiente de vencido el plazo de diez (10) días hábiles indicado en el Artículo 49 del presente Reglamento. El Conciliador de CONATEL, será el responsable de levantar un Acta, la que contendrá lo más relevante del desarrollo de la audiencia de Conciliación y el acuerdo que se pacte. Para este propósito, el Usuario y/o Suscriptor tiene la opción, en caso que no pueda apersonarse a las instalaciones de este Ente Regulador, podrá hacerse representar mediante carta poder o remitir la documentación adicional de respaldo, si la hubiere; y el Conciliador procederá a realizar la audiencia a través del medio de telecomunicación o plataforma digital con la participación de las partes.

Lo antes mencionado, tiene el objetivo de lograr la conciliación entre los Usuarios/Suscriptores y los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sin necesidad que CONATEL inicie procesos administrativos que llevarán más tiempo y esfuerzo entre las partes para la búsqueda de una solución.

2. El acuerdo al que se llegue, será vinculante para las partes involucradas y constará en el Acta levantada durante la audiencia de Conciliación, detallando la forma y el plazo de solución para las divergencias existentes, cuyo plazo no podrá exceder a diez (10) días hábiles; dicha Acta será firmada por las partes que se presenten, en el caso de audiencias presenciales y en el caso de las virtuales, se remitirán para su firma correspondiente y devolución, sin la opción de cambios a lo pactado en la audiencia conciliatoria. Lo anterior, no limita a que, en el ínterin, las Partes acuerden una postura que dé por terminado el conflicto existente y si el acuerdo indicado es llevado a cabo, siempre se deberá dejar constancia de lo acordado entre las Partes, según lo establecido en el Numeral 7, del Artículo 57, del presente Reglamento.
3. Cualquiera que fuese el resultado de la audiencia de Conciliación, se proporcionará copia del Acta o la misma se remitirá de forma electrónica a cada una de las Partes a los correos electrónicos que se hayan indicado, y el original del Acta quedará en los registros de CONATEL a fin de contar con la evidencia de lo acordado en el expediente administrativo.
4. CONATEL salvaguardará aquella información que esté clasificada como confidencial por la autoridad competente, en vista que por su naturaleza es reservada; en aras de mantener siempre la seguridad de las Partes.

Artículo 57. Denuncia

El proceso de Denuncia ante CONATEL procederá una vez que ocurra lo siguiente:

1. Finalizada la Primera Instancia en la Atención del Reclamo:
 - a. Terminó la instancia del Reclamo ante el Operador y/o Proveedor de Servicios, y la respuesta fue desfavorable.
 - b. No recibió una respuesta de su Reclamo en el plazo establecido, existiendo silencio parcial o total, al no cumplir con la emisión de la respuesta o de la acción que acredite tal extremo.
2. Como parte del Proceso Administrativo de Atención Ante CONATEL como Segunda Instancia.
 - a. Finalizado el periodo para llevar a cabo el proceso de Conciliación, sin que el Usuario y/o Suscriptor haya hecho uso de este procedimiento.
 - b. Realización del Proceso de Conciliación para alcanzar una solución al Reclamo, según se describe en el Artículo precedente, y no se logró alcanzar un acuerdo entre las Partes para dirimir de esta forma el conflicto que ponga fin al objeto o fondo del Reclamo.
 - c. Realizado el Proceso de Conciliación para alcanzar una solución al Reclamo, y no se cumplió con lo establecido en el Acta de la audiencia de Conciliación.
3. La Denuncia deberá ser procesada o remitida en forma física o digital, en atención de la oficina encargada de la Protección al Usuario de Telecomunicaciones de CONATEL mediante el envío del formulario con la información requerida y la mayor documentación posible. Para este efecto, se deberá realizar la presentación formal de la Denuncia ante CONATEL, por parte del Usuario y/o Suscriptor de acuerdo a lo siguiente:
 - a. Completar el Formulario de Denuncia, que corresponde a la Forma 750, disponible de forma

física y virtual en el sitio WEB de CONATEL u otros medios digitales disponibles, con la cual el reclamante suministrará la siguiente información:

- i. **Datos del Reclamante:** La Identificación y dirección del domicilio del Usuario y/o Suscriptor reclamante.
 - ii. **Datos del Proveedor del Servicio:** Identificación del Operador y/o Proveedor de Servicios contra el cual se insta la acción de reclamo.
 - iii. **Información del Servicio Público de Telecomunicaciones Contratado.**
 - iv. **Descripción del Reclamo:** En la descripción se puede brindar información de la relación existente entre las Partes y datos relevantes del Contrato suscrito y/o derivada del suministro de servicios y equipos terminales; y particularmente aquella en la cual se describen las motivaciones que originaron el Reclamo, destacando los hechos o razones fundamentales y la petición concreta, para proceder al registro de la Denuncia.
- b. Anexar la siguiente información:
- Se adjuntará copia de identificación del denunciante (Cédula de Identidad o Pasaporte), toda documentación e información que tengan el objeto de acreditar las razones del reclamo, como ser facturas, documentación relativa al registro del Reclamo interpuesto (en el cual figura el número correlativo de registro correspondiente), cualquier gestión referente tal como medios escritos físicos o digitales, registros de llamada y correos enviados y recibidos y respuesta si la hubiera de parte del Operador y/o Proveedor de Servicios dado el e interpuesto, A fin de darle seguimiento y sea procedente y válido el proceso de Denuncia; caso contrario, deberá solicitar copia del Reclamo presentado ante el Operador y/o Proveedor

el Operador y. En el caso de ausencia de cualquier tipo de respuesta, se deberá presentar cualquier documento que acredite la fecha y hora de haber interpuesto el Reclamo con el número correlativo asignado por el Operador y/o Proveedor.

4. En caso de que exista un Acta de la audiencia de Conciliación hacer referenciar con el objeto de recurrir al expediente en archivo.
5. En caso de realizar la Denuncia mediante un profesional del Derecho, deberá presentar Carta Poder debidamente autenticada ante un Notario Público.
6. Sujeto a lo establecido anteriormente, una vez que la Forma de Denuncia ha sido completada por el Usuario y/o Suscriptor, y se suministre a CONATEL la identificación del Reclamante y del Operador y/o Proveedores de Servicios contra el cual se hace la pretensión deducida y se haga constar la copia de la Respuesta desfavorable recaída, o en su caso, la presentación de cualquier documento acreditativo con la fecha y escritos del Reclamante ante el Operador y/o Proveedores de Servicios, y con carácter potestativo, documentar las alegaciones que considere oportunas establecer en la Denuncia, en apoyo de su reclamo, aun y cuando no haya existido ningún tipo de respuesta denotando silencio al reclamo.
7. Seguidamente, CONATEL procederá a remitir el Formato de Denuncia de forma digital al Operador y/o Proveedores de Servicios, para que conteste en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, sobre la respuesta medular al Reclamo, con la indicación de los medios de prueba necesarios. Lo anterior, sin perjuicio de que CONATEL dentro del plazo indicado pueda requerir al Operador y/o Proveedores de Servicios de para que suministre información para cumplimentar el requerimiento de CONATEL.

8. Para todos los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se podrá acreditar entre otros o de forma no limitativa, los siguientes ejemplos de medios de pruebas:

- a. Documentos impresos de cualquiera de las gestiones de activación, desconexión, correos girados, facturas, solicitudes del Usuario y/o Suscriptor,
- b. Apuntes de bitácoras de operación y mantenimiento,
- c. Anotaciones de servicios de instalación,
- d. Libro de Quejas.
- e. Reportes de cortes de energía,
- f. Reportes de averías de equipos, sistemas y redes,
- g. Registros de corte, suspensión, supresión, efectuados,
- h. Volantes, afiches, publicaciones en diarios o sitios web,
- i. Registro de llamadas o correos o mensajes electrónicos, ya sean estos, impresos, magnéticos, ópticos, o cualquier otro medio disponible.
- j. Impresiones de pantallas, y
- k. Cualquier otro que pueda demostrar, aclarar o desvirtuar los hechos y argumentos presentados.

Las partes podrán proponer otros medios de prueba admisibles en el ordenamiento jurídico.

9. La información podrá ser entregada de forma física o digital, en este último caso, se deberá confirmar si el tamaño de los datos adjuntos, no excede el límite permitido de capacidad de recepción de datos del casillero de mensajería, debiendo verificarse si existe un acuse de recibo o un mensaje del mensaje de error.

10. Con la contestación que brinde el Operador y/o Proveedores de Servicios a CONATEL sobre la Denuncia

presentada por el Usuario y/o Suscriptor, se iniciará la evacuación de la Carga de la Prueba y argumentos presentados por las partes, y de ser procedente efectuar las investigaciones que se consideren oportunas; sin perjuicio de que, se efectúen cualquier requerimiento adicional de información y se cumplimente en cualquier momento documentos, dentro del plazo dispuesto para resolver por parte de CONATEL, notificando a las partes o al representante de éstos, a efecto de que procedan a recopilar la información suficiente y pertinente, que permita agilizar con la resolución definitiva.

11. Presentada ante CONATEL, toda información y los requisitos mencionados, se dará por admitida la Denuncia para ejecutar el análisis y concluir respecto a la misma. En tal sentido, corresponderá a CONATEL evaluar la Denuncia del Reclamo interpuesto, iniciando con el análisis y las diligencias meritorias del caso, para emitir la resolución definitiva, que concluya con absolver, certificar, o validar los argumentos o justificaciones de la Denuncia por el Reclamo presentado ante el Operador y/o Proveedor.

12. Durante el proceso de Denuncia incoado por parte del Usuario y/o Suscriptor, el Operador y/o Proveedor de Servicios contra el que se ha efectuado el Reclamo, no podrá suspender, cortar o suprimir el servicio prestado, por lo que los Usuarios y/o Suscriptores deberán gozar del servicio objeto del Reclamo en condiciones normales de operación, siempre y cuando el Usuario y/o Suscriptor se encuentre solvente en sus obligaciones ante el Operador y/o Proveedor de Servicios, dejando solamente en suspenso todo lo vinculado o concerniente con el Reclamo, de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, manteniendo vigentes las demás condiciones contractuales pactadas entre las Partes y realizando los pagos por los consumos posteriores a dicho Reclamo, para evitar caer en mora por estos conceptos. No obstante, el Operador y/o Proveedor de Servicios que brinda el servicio objeto del Reclamo podrá solicitar la autorización a CONATEL, en cualquier etapa del proceso, de suspender, cortar o suprimir el o los Servicios Públicos de Telecomunicaciones prestados

a los Usuarios y/o Suscriptores reclamantes de acuerdo a cada caso específico, y cuando esté debidamente justificado en base a los probables perjuicios, daños y/o averías que le pudiesen ocasionar.

13. Si concurrieren suficientes elementos, CONATEL podrá dar inicio a los procesos de infracción correspondientes.

Artículo 58. Resolución Administrativa de CONATEL

1. CONATEL, apreciará libremente y en su conjunto el resultado de las pruebas practicadas y con base a lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo, emitirá dentro de los plazos dispuestos por la Ley, la Resolución respecto a las Denuncias interpuestas por los Usuarios y/o Suscriptores, siempre y cuando CONATEL considere que cuenta con la información completa, para emitir la resolución respectiva.
2. Conforme al Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, contra la Resolución emitida por CONATEL, podrá interponerse el Recurso de Reposición el cual agotará la vía administrativa; lo anterior conforme al plazo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo.
3. La Resolución que en su oportunidad emita CONATEL, resolviendo la Denuncia presentada, al adquirir el carácter de firme será de obligatorio cumplimiento entre las partes.
4. Dado que se reconoce el ejercicio pleno de los derechos de los Usuarios y/o Suscriptores y/o consumidores de servicios de telecomunicaciones, CONATEL dispondrá en su caso, de la inversión de la carga probatoria en el proceso administrativo, cuando a su criterio lo alegado resulte verosímil y la naturaleza del reclamo y las circunstancias del caso lo ameriten.
5. Lo no previsto en el presente Reglamento respecto al procedimiento, se sustanciará conforme a lo dispuesto en la Ley de Procedimiento Administrativo, Ley General de la Administración Pública, Código Procesal

Civil, Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

Artículo 59. Infracciones

El presente Reglamento es de cumplimiento obligatorio; en consecuencia, constituye Infracción Grave su incumplimiento, en base al Artículo 42, literales a), c), e), g), y h), de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y Artículo 249, literales a), c), f), h), i), j) y del párrafo segundo literales a), b) y d), del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

Asimismo, constituye Infracción Muy Grave los incumplimientos fundamentados en el Artículo 41, literal b) de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, y del Artículo 248, párrafo primero, literales b) y del párrafo segundo, literales d), i), y j), del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

Artículo 60. Sanciones Administrativas

El no cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento dará lugar a la aplicación de los procedimientos administrativos sancionatorios que correspondan. Si concurrieren suficientes elementos, CONATEL iniciará a la vista de las actuaciones practicadas, el procedimiento sancionador para la persecución de las infracciones que resultaren acreditadas, conforme a lo establecido en el Marco Regulatorio vigente; al momento de establecer las sanciones, CONATEL considerará la magnitud de la afectación ocasionada por la acción u omisión del operador, con respecto al mercado en el que opera.

Artículo 61. Periodo Transitorio

Los Operadores y/o Proveedores de Servicios deberán adecuar sus procedimientos y disposiciones internas, para cumplir con lo dispuesto en el presente Reglamento, dentro de un plazo máximo de tres (3) meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

En consecuencia, los Operadores y/o Proveedores y de Servicios, deberán entre otros, desarrollar una plataforma digital que permita la implementación del registro, control

y gestión de Reclamos, así como para la atención de las solicitudes de cancelación del servicio.

SEGUNDO: Dejar sin valor ni efecto, en virtud de las modificaciones que de manera parcial o total se realizan mediante la presente Resolución, en lo que respecta específicamente a los siguientes Artículos: 3, 7, 15, 17, 18, 19, 23, 25, 36, 37, 38, 49, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60 y 61, de la Resolución NR014/17; debiendo cumplirse con lo establecido en la presente Resolución. Asimismo, dejar sin valor ni efecto cualquier otra disposición normativa que contradiga o se contraponga con lo establecido en la presente Resolución, debiendo apegarse en cuanto a las definiciones, plazos y demás condiciones aquí establecidas.

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

“Aprobada la presente resolución en sesión ordinaria No. 1,081, celebrada el 13 de abril de 2021, que adopta la forma del artículo 120 de la Ley General de Administración Pública y del artículo 20 de la LMST, acto administrativo debidamente refrendado por el Secretario General”.

ABOG. DAVID MATAMOROS BATSON
COMISIONADO PRESIDENTE
CONATEL

ABOG. WILLY UBENER DÍAZ
SECRETARIO GENERAL
CONATEL

20 M. 2021.

20 M. 2021.