

RESOLUCIÓN NR0XX/15

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

CONSIDERANDO:

Que entre las facultades conferidas por la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones a la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), está ~~la~~ de emitir normas reglamentarias y técnicas que permitan el desarrollo de las telecomunicaciones a fin de establecer un esquema jurídico acorde con las nuevas tecnologías y las tendencias del mercado de las telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) a través de las Recomendaciones: Y.2740 y la Y2741 de 2011, estableció los **Requisitos de seguridad para las transacciones financieras móviles a distancia en las redes de la próxima generación**, razón por la cual, CONATEL con el objetivo de garantizar la seguridad en las comunicaciones involucradas en los sistemas de pago móviles, y las implicaciones de la convergencia tecnológica de los servicios de telecomunicación, considera pertinente la necesidad de generar una regulación con los requisitos de seguridad utilizados internacionalmente para salvaguardar las operaciones financieras realizadas por los usuarios de telefonía móvil y la información generada por estas.

CONSIDERANDO:

Que el 06 de noviembre del 2014, varios operadores de telefonía móvil que ofrecen el servicio de Dinero Móvil entre ellos la empresa Millicom suscribieron un **Código de conducta para los proveedores de dinero a través de dispositivos móviles** con la Asociación GSMA (por sus siglas en inglés Global System for Mobile Communications Associations), el cual contiene una serie de principios empresariales comunes para permitir el desarrollo de servicios financieros digitales seguros y responsables; con lo que los operadores signatarios se comprometieron en tres áreas de importancia fundamental: la solidez de los servicios; la seguridad de la red y el canal de telefonía móvil; y el trato justo de los clientes.

CONSIDERANDO:

Que en Honduras se presta el servicio de Dinero Móvil, el cual consiste en la realización de pagos y otras transferencias financieras por medio de una billetera electrónica, y que se ofrece como un servicio adicional a los de Telefonía Móvil y canales de distribución no bancarios, y que hasta la fecha no se ha establecido una regulación específica que cree las condiciones de confianza por parte de los usuarios y otros agentes económicos para su utilización.

CONSIDERANDO:

Que en el ámbito internacional el servicio de Dinero Móvil ha demostrado ser una herramienta que promueve la inclusión financiera de la población especialmente en las zonas rurales, convirtiéndose en un incentivo para el desarrollo y crecimiento económico, ya que permite la entrega segura de pagos entre las empresas, las personas y el Gobierno, y que a su vez reduce costos a los participantes. Por lo que una regulación que promueva la utilización del Dinero Móvil beneficiaría a la población al establecer un marco que garantice la seguridad en las transacciones u operaciones comerciales de acuerdo de las mejores prácticas internacionales.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con las motivaciones anteriores y preceptos legales invocados, esta Comisión determina que lo procedente es emitir la Presente Resolución, que contiene la regulación aplicable a los servicios de Dinero Móvil.

CONSIDERANDO:

Que conforme a lo dispuesto en la Resolución Normativa NR002/06, publicada en el diario oficial La Gaceta, en fecha 23 de marzo del año 2006, se sometió el anteproyecto de la presente Resolución Normativa al proceso de Consulta Pública en la página web de CONATEL, en el

período comprendido del xx de xx de 2015; y cumplida dicha obligación, es procedente aprobar la presente Resolución, misma que para su eficacia deberá ser publicada en el diario oficial La Gaceta.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos; 1, 7, 8, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 1, 2, 6, 7, 13, 14, 30 y demás aplicables de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 6, 15, 16, 33, 35, 75, 161, 174, 242, 247, 248, 249 y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 32, 33, 121, 129 130, 131, 135, 137, 138 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo.

RESUELVE:

PRIMERO: Establecer para efectos de la presente Normativa, las definiciones siguientes:

APP (Applications): Es un tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar diversos tipos de acciones.

Dinero Móvil: Es un servicio que utiliza las Tecnologías de la información y la Comunicación (TIC) y canales de distribución no bancarios, para extender el suministro de servicios financieros a sus Clientes. Ejemplos típicos de servicios de dinero móvil son las billeteras electrónicas, que se utilizan para hacer transferencias de dinero de persona a persona (P2P, por sus siglas en inglés) y una gama o formas de pagos de distintos servicios tanto públicos como privados.

Firewalls: Es una parte de un sistema o una red que está diseñada para bloquear el acceso no autorizado, permitiendo al mismo tiempo comunicaciones autorizadas.

IVR (Incoming Voice Recorder): Sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el usuario a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples.

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).

STK (SIM Application Toolkit): Es un estándar del sistema GSM que permite al módulo de identidad del abonado (SIM), iniciar acciones que pueden ser utilizadas para diversos servicios de valor añadido.

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.

SEGUNDO: Clasificar el “Servicio Dinero Móvil” como un Servicio de Valor Agregado de los Servicios Finales, el cual por su utilización y naturaleza es de carácter público, y que para su operación deberán cumplir con los requisitos técnicos, económicos y legales necesarios que conllevan la prestación del servicio.

Los operadores del Servicio de Telefonía Móvil de conformidad a lo estipulado en la Cláusula ALCANCE DE LA CONCESIÓN de sus respectivos Contratos de Concesión, no necesitan gestionar el título habilitante ante CONATEL para brindar el Servicio de Dinero Móvil.

TERCERO: Establecer que el Servicio Dinero Móvil estará soportado principalmente en los canales de distribución no bancarios de las redes de infraestructura del Servicio de Telefonía Móvil y consiste en la realización de pagos y otras transferencias financieras utilizando el Equipo Terminal de Usuario Final que funciona simulando una billetera electrónica.

CUARTO: Determinar que para la prestación del Servicio Dinero Móvil, el Equipo Terminal de Usuario Final no requiere de numeración adicional al número telefónico que le ha sido

asignado, requiriendo para dicha prestación que el usuario/suscriptor haya acordado previamente este tipo de prestación con el operador del servicio, y en caso que lo estime conveniente, el suscriptor o usuario podrán desistir a voluntad de continuar recibiendo la prestación del Servicio Dinero Móvil, esto sin menoscabo que dicha decisión impida seguir obteniendo la prestación de los otros servicios de telecomunicaciones obtenidos mediante el Equipo Terminal de Usuario Final conectado a la red del Operador de Servicio de Telefonía Móvil.

QUINTO: Establecer que para brindar el servicio de Dinero Móvil el Operador está obligado a:

- 1) Capacitar y supervisar al personal y a los agentes autorizados, para asegurar el ofrecimiento de servicios seguros y confiables, que además cumplan con todos los requisitos operacionales relevantes, tomando las siguientes disposiciones:
 - a) Deberán emplear las debidas diligencias en el proceso de vinculación de personal, agentes y entidades que proporcionen el servicio ya sean estos empleados directos o de forma subcontratados.
 - b) Deberán desarrollar programas de capacitación para el personal y los agentes.
 - c) Deberán establecer acuerdos por escrito que regulen sus relaciones con los agentes y las entidades que proporcionan servicios subcontratados.
 - d) Deberán desarrollar un programa integral para la administración de los riesgos asociados a la subcontratación, con el fin de asegurar la calidad en la prestación del servicio.
 - e) Deberán llevar a cabo las acciones necesarias para asegurar que los acuerdos de subcontratación, no afecten a su capacidad de cumplir con sus obligaciones con los usuarios ni con las disposiciones Regulatorias establecidas.
 - f) Deberán asegurarse de que la información confidencial de los clientes y proveedores, esté debidamente resguardada.
 - g) Deberán asumir la responsabilidad ante los usuarios y CONATEL, por las acciones realizadas en su nombre por sus agentes (y sub-agentes) en el marco de su relación contractual establecida.
- 2) Contar con políticas y procedimientos debidamente establecidos, así como con una capacidad técnica suficiente en sus redes y sistemas para asegurar la provisión confiable de sus servicios, adoptando las siguientes disposiciones:
 - a) Deberán realizar pruebas para asegurarse de que sus redes y sistemas cuentan capacidad suficiente para la prestación del servicio.
 - b) Deberán desarrollar procedimientos confiables para la compensación y liquidación de las operaciones en todas sus etapas.
 - c) Deberán contar con planes efectivos de contingencia y continuidad del negocio.
 - d) Deberá proporcionar un sistema de respuesta inmediato de las consultas que los usuarios finales requieran al presentar un inconveniente con una transacción.
- 3) Comunicar información clara, suficiente, oportuna y de manera tal que los usuarios puedan comprender y tomar decisiones correctamente informados, adoptando las siguientes disposiciones:
 - a) Deberán asegurarse de que se les suministre a los usuarios información clara, oportuna, con respecto a los costos, y a los términos y condiciones de prestación del servicio de Dinero Móvil.
 - b) Deberán instruir a los clientes sobre la manera de utilizar los servicios de Dinero Móvil de manera segura.

- 4) Contar con mecanismos para asegurarse de que las quejas se atienden de manera efectiva y los problemas se resuelven oportunamente, adoptando las siguientes disposiciones:
 - a) Deberán desarrollar políticas y procedimientos para responder las quejas de los usuarios adecuadamente.
 - b) Deberán informar a los usuarios acerca de la existencia de políticas y procedimientos para la atención de sus quejas.
 - c) Deberán desarrollar normas específicas para atender solicitudes de reversión de transacciones.
 - d) Deberán suministrar un mecanismo apropiado para que los usuarios presenten consultas y problemas.
 - e) Deberán apegarse a los mecanismos de solución que CONATEL establezca sobre aquellas disputas que no se solucionen internamente.
 - f) Deberá contar con registros de las quejas que se generen con antigüedad conforme a la normativa aplicable, con el fin que CONATEL pueda solicitar esta información.
- 5) Procesar y/o transmitir información personal de manera adecuada y segura, adoptando las siguientes disposiciones:
 - a) Deberán asegurarse de que se les suministre a los usuarios información clara, oportuna y bien visible, con relación a sus prácticas sobre privacidad de la información.
 - b) Deberán asegurarse de que los clientes estén informados acerca de sus derechos en relación con el control de su información personal.
 - c) Deberán obtener el consentimiento del cliente ante cualquier evento que afecte significativamente la privacidad de su información personal.
 - d) Deberán limitar la información personal que se recopila de los clientes y que es guardada, utilizada o compartida.
- 6) Adoptar medidas sólidas para asegurarse de que la red y del canal móvil son seguros, adoptando las siguientes disposiciones:
 - a) Deberán desarrollar procedimientos para identificar, abordar y monitorear incidentes de seguridad y quejas relativas a la seguridad de todas las transacciones realizadas por sus clientes.
 - b) Deberán desarrollar procedimientos para asegurar que los sistemas y aplicaciones permanecen seguros, utilizar software de seguridad (firewalls) para proteger la información del cliente.
 - c) Deberán identificar y verificar adecuadamente a los usuarios del sistema.
 - d) Deberán desarrollar sistemas de detección y prevención del fraude, basados en el riesgo, para identificar transacciones sospechosas que puedan ser realizadas por otras personas o por programas electrónicos que conlleven a un riesgoso para los intereses del usuario.
 - e) Deberán asegurarse de que los archivos de información de los clientes estén protegidos.
 - f) Deberán asegurarse de que sus sistemas están protegidos contra softwares dañinos.
 - g) Deberán desarrollar procedimientos que les aseguren la rastreabilidad de todas las operaciones.
 - h) Deberán desarrollar métodos confiables para el registro y seguimiento de las actividades del usuario, dentro del sistema de dinero móvil para lo cual el sistema

deberá llevar un registro de al menos dos (2) años de las transacciones u operaciones realizadas.

- i) Deberán cumplir con las dimensiones de seguridad indicadas en la Recomendación [UIT-T X.805], [UIT-T Y.2740] y [UIT-T Y.2741] en las que definen los niveles de seguridad del Servicio de Dinero Móvil. En este sentido es obligatorio que todos los participantes del sistema implanten las dimensiones de seguridad correspondiente a la información implicada en el intercambio de datos.
- 7) Adoptar medidas que permitan la interoperabilidad de sus plataformas con otros Operadores del Servicio de Telefonía Móvil que también brinden el servicio de Dinero Móvil, con el objetivo de que puedan realizarse operaciones entre las distintas redes y por ende entre sus respectivos usuarios.
- 8) Adicionalmente los operadores que presten el Servicio de Dinero Móvil deberán de someterse a la regulación establecida por la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS) y al resto de la legislación nacional aplicable.

SEXTO: Establecer que el servicio de Dinero Móvil se prestará en un régimen de libertad tarifaria en sus múltiples disposiciones (USSD, IVR, STK, APP, etc.) hasta que CONATEL establezca otra disposición al respecto conforme a sus facultades establecidas de acuerdo a Ley.

SEPTIMO: Establecer que los Operadores del Servicio de Telefonía Móvil que presten el servicio de Dinero Móvil deberán de entregar en los respectivos informes trimestrales la siguiente información desagregada en forma mensual:

Mes	Cantidad de Usuarios	Cantidad de Transacciones	Tipo de Transacción	Monto de las Transacciones	Cantidad de Agentes Autorizados

OCTAVO: El incumplimiento de las obligaciones, procedimientos y demás disposiciones del presente Resolución Normativa constituyen infracciones Muy Graves o Graves según sea el precepto infringido, de acuerdo a lo establecido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, y su Reglamento General.

NOVENO: Determinar que CONATEL mediante el órgano fiscalizador realizará las inspecciones que considere convenientes para verificar el estricto cumplimiento de lo dispuesto en la presente Normativa.

DECIMO: La presente Resolución por ser de carácter general y de obligatorio cumplimiento, deberá publicarse en el diario oficial La Gaceta y entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el diario oficial La Gaceta.

Abog. Javier Daccarett
Comisionado- Presidente por Ley
CONATEL

Licda. Ela J. Rivera
Comisionada- Secretaria
CONATEL