

RESOLUCIÓN NR009 / 06

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, municipio del Distrito Central, ocho de diciembre del año dos mil seis.

CONSIDERANDO:

Que una de las atribuciones de CONATEL es velar por el respeto de los derechos de los usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses; así como establecer los mecanismos y procedimientos por medio de los cuales los usuarios podrán ejercer sus derechos ante los operadores de los servicios de telecomunicaciones, de naturaleza pública.

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones es atribución de CONATEL adoptar las medidas necesarias para que los servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, velando al mismo tiempo por el respeto de los derechos de los usuarios, evitando que se afecten indebidamente sus intereses.

CONSIDERANDO:

Que la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones en su Artículo 14 confiere a CONATEL la facultad de emitir reglamentos específicos, regulaciones y normas de toda índole, necesarios para que la prestación de los servicios de telecomunicaciones se realice de conformidad con la Ley Marco. Además, el Artículo 75 del Reglamento General de la Ley Marco faculta a CONATEL emitir normativas para regular las relaciones entre Operadores, comercializadores y usuarios.

CONSIDERANDO:

Que CONATEL aprobó el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones mediante Resolución NR028/99, de fecha 22 de diciembre de 1999 y publicada en el diario oficial La Gaceta el 27 de diciembre de 1999, estableciendo entre otros, las normas y condiciones que regulan las relaciones entre los Suscriptores y Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, incluyendo el manejo de la falta de pago de los Suscriptores, el Corte de Servicio y derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones de interponer reclamos ante el operador respectivo y posteriormente ante CONATEL; Reglamento que fue modificado en sus artículos 60 y 61, según se dispone en la Resolución NR004 / 06, emitida en fecha veintiuno de junio de dos mil seis y publicada en el Diario Oficial La Gaceta de fecha once de julio del año en curso; en los cuales se establecen, entre otros, normas para el mantenimiento de saldo en la modalidad Prepago, la cual se considera de aplicación, principalmente, en la prestación de los Servicios Finales Básicos de Telefonía (fija), Teléfonos Públicos, Telefonía Móvil Celular, Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y el Servicio Multiportador.

CONSIDERANDO:

Que los usuarios que utilizan la modalidad de Prepago, por ser el sector que muestra el mayor índice de crecimiento, representan el más alto porcentaje de suscriptores de los Servicios Finales Básicos; y que al acceder al servicio a través de esa modalidad realizando sus pagos por adelantado, representan un sector de bajo riesgo para el inversionista, por lo cual tienen derecho al igual que los suscriptores de la modalidad de postpago o crédito, a recibir un servicio de calidad y en condiciones no discriminatorias en cuanto a pagar únicamente por el servicio efectivamente prestado y con aplicación de tarifas de acuerdo al horario en que utilicen dichos servicios.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 256 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones establece que bajo la modalidad de prepago la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, puede ser cobrada anticipadamente a la prestación efectiva del servicio, y en relación a dicha normatividad, el Artículo 272 del mismo Reglamento General establece que CONATEL establecerá las reglas para la aplicación de tarifas en la modalidad de Prepago, buscando proteger el interés de los usuarios.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 261 del Reglamento General precitado establece que los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones están obligados, en el caso de la modalidad de Prepago, a informar a sus usuarios previamente a la prestación del servicio, el detalle y contribución de los servicios que componen la tarifa de prepago. Asimismo el artículo 263 de dicho instrumento legal dispone que para la modalidad de prepago los cargos adicionales tales como impuestos, arriendo de equipo terminal, servicios suplementarios, servicios especiales, entre otros, deberán ser del conocimiento de los usuarios previo a la prestación del servicio; tarifas que además deberán tener la publicidad necesaria para que los Usuarios estén plenamente informados, cuya difusión estará a cargo de las empresas Operadoras, en la forma que al efecto especifique CONATEL, según lo preceptúa el Artículo 269 del supramencionado Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

CONSIDERANDO:

Que estando comprendidos los usuarios de la modalidad de Prepago en el mayor porcentaje de suscriptores de los Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones, se vuelve imperativo emitir un Reglamento específico que regule la prestación de dichos Servicios mediante sistemas de tarjetas prepago ya sean éstas físicas o virtuales, establecidas por los Operadores según los adelantos tecnológicos, para captar los pagos por adelantado previo a la prestación efectiva de tales servicios, que incluya a su vez disposiciones relacionadas al trámite de los reclamos que se interpongan ya sea ante el operador y en su caso ante CONATEL; puesto que es facultad de CONATEL emitir normas reglamentarias y técnicas que permitan y propicien el desarrollo de las telecomunicaciones en el país conforme a un esquema jurídico coherente con las nuevas tecnologías, los nuevos servicios y las tendencias del mercado de las telecomunicaciones.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 2, 13, 14 y 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 2, 6, 72, 73, 75, 78, 81, 82, 83, 85, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 256, 260, 261, 263, 269, 272 y demás aplicables del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, 55, 56, 57, 58, 59, 60 y 61 reformados del Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones; 31, 32, 33, 83 y demás aplicables de la Ley de Procedimiento Administrativo; 7, 8, 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública,

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el Reglamento Específico Para la Prestación de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones Mediante Sistemas de Tarjetas Prepago, conceptualizado como una disposición de carácter general y en consecuencia de obligatorio cumplimiento, el cual deberá leerse de la siguiente manera:

**REGLAMENTO ESPECÍFICO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINALES
BÁSICOS DE TELECOMUNICACIONES MEDIANTE SISTEMAS DE TARJETAS
PREPAGO**

**TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPITULO ÚNICO
RÉGIMEN GENERAL DE SISTEMAS DE TARJETAS PREPAGO**

Artículo 1.- Objeto del Reglamento

El presente Reglamento tiene por objeto establecer el marco general mediante el cual se regularán y desarrollarán los procedimientos y condiciones que deberán cumplir los Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones, Usuarios y/o Suscriptores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en la República de Honduras; a fin de asegurar la debida eficacia en la prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones mediante sistemas de tarjetas prepago.

Artículo 2.- Tarjetas Prepago.

Una tarjeta telefónica pre-pagada es una de las maneras de pagar un servicio por adelantado, estableciendo una cuenta con el Prestador de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones que comercializa su producto poniendo a disposición el uso de una tarjeta. La tarjeta por sí sola no tiene valor, sino que el valor real es el número de identificación de la tarjeta (el Número Secreto) y el número de acceso a la modalidad de Prepago del Prestador de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones que está impreso en la tarjeta.

Artículo 3.- Procedimiento de Uso de las Tarjetas Prepago

Para usar una tarjeta pre-pago, el Usuario o Suscriptor que desea habilitar la cuenta, para posteriormente usar el servicio telefónico (fijo o móvil), marca el número de acceso gratis del vendedor de la tarjeta que se transforma en una llamada telefónica sin cargo y posteriormente ingresa el número de identificación de la tarjeta (Número Secreto). Esta llamada es conectada a una computadora (Equipo informático operado por el Prestador del Servicio Final Básico de Telecomunicaciones), la cual contiene cuentas identificadas con el número secreto, como el que marcó el Usuario o Suscriptor. Cada cuenta contiene una cantidad de crédito específica con la cual queda habilitada la cuenta identificada con el número secreto ingresado por el Usuario o Suscriptor para pagar las llamadas que realice por el servicio telefónico (fijo o móvil) contratado.

El sistema informático que contiene la programación para hacer llamadas telefónicas en la modalidad de Prepago, dará a sus Usuarios un reporte verbal sobre la cantidad de crédito que queda habilitado en la cuenta después que el número secreto ha sido marcado. Una vez activada la cuenta, el Usuario o Suscriptor puede marcar el número local o de larga distancia con el cual desea comunicarse. La computadora calcula el tiempo que duró la llamada y deduce el costo de la misma, y asimismo calcula el crédito que le queda para efectuar llamadas. Si el usuario no usó todo el crédito que está en la cuenta, puede hacer otras llamadas hasta que expire el crédito. Además de llamadas telefónicas (fijas o móviles), la tarjeta pre-pago puede ser utilizada para el envío de mensajes de texto y cuantos Servicios Suplementarios o Verticales o de Valor Agregado que tenga habilitados el Prestador de Servicios bajo la modalidad de Prepago.

Asimismo los sistemas informáticos que contienen la programación para hacer llamadas telefónicas en la modalidad de Prepago podrán proveer un segundo mensaje verbal después que el Usuario marca el

número con el cual desea comunicarse. Este segundo mensaje le deja saber al Usuario cuánto tiempo que le queda hasta que el crédito en la cuenta llegue debajo del mínimo requerido por un minuto de servicio.

Artículo 4.- Definiciones.

En adelante y para todos los efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

Comercializador Tipo Revendedor: es la persona natural o jurídica, que con el Título Habilitante correspondiente, realiza la labor de reventa, venta por comisión, u otra modalidad de comercio, entre el Prestador de Servicios y los Usuarios.

CONATEL: La Comisión Nacional de Telecomunicaciones.

Ley Marco. La Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, aprobada por Decreto Ley No. 185-95 de fecha 31 de octubre de 1995, reformada por Decreto N° 118-97, de fecha 26 de agosto de 1997, y sus ulteriores reformas.

Planes Tarifarios: Conjunto de servicios de telecomunicaciones incluidos en una o varias canastas de servicios, para el cual los Prestadores de Servicios ofrecen con la finalidad de mercadeo de una tarifa conjunta. Los planes tarifarios dan lugar al empaquetamiento de servicios para poner a disposición una oferta conjunta de más de un servicio de Telecomunicaciones, incluidos en una factura única o en un sistema mediante el cual opera la Tarjeta Prepago.

Prepago: Modalidad de pago por la prestación de un servicio consistente en el pago anticipado de consumo y materializado en una tarjeta, recarga a través de medios virtuales u otros que el Prestador de Servicios defina.

Prestador de Servicios o “Prestador de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones”: Toda persona natural o jurídica que es responsable de la prestación de los Servicios Finales Básicos, tales como: Servicio de Telefonía, Servicio de Teléfonos Públicos, Servicio de Telefonía Móvil Celular, Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), Servicio Multiportador, así como cualquier otro que CONATEL clasifique como tal, mediante Resolución.

En consecuencia los siguientes son los responsables de la prestación de dichos servicios:

- a) Operadores del Servicio de Telefonía (fija)
- b) Operadores del Servicio de Telefonía Móvil
- c) Comercializadores de Tipo Sub-Operador

Reglamento: El presente Reglamento Específico Para la Prestación de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones Mediante Sistemas de Tarjetas Prepago.

Reglamento General: El Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, aprobado por Acuerdo N° 141/2002, de fecha 23 de diciembre de 2002, publicado en el diario oficial La Gaceta del veintiséis de aquel mismo mes y año, y sus reformas.

Servicios de Emergencia: Son los servicios especiales que por ser de carácter social, deben ser prestados con prelación y sin costo al usuario y que se utilizan para solicitar auxilio en casos de emergencia, como la policía, bomberos, Cruz Roja, etc.,

Servicio de Telecomunicaciones: Es el servicio mediante el cual se realiza la emisión, transmisión o recepción de señales, escritura, imágenes, signos, sonidos, datos o información de cualquier naturaleza, por hilo, radio u otros sistemas ópticos o electromagnéticos.

Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones: Son servicios públicos que hacen posible una comunicación completa entre usuarios, al brindar las facilidades técnicas de emisión y/o recepción de señales; que generalmente tienen una alta penetración y son considerados por el Estado como prioritarios para el desarrollo nacional.

Servicio de Telefonía Móvil: Se refiere al Servicio de Telefonía Móvil Celular y/o al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

Sistema de Medición del Consumo: Es el conjunto de definiciones, principios, reglas, procedimientos y funciones de un Prestador de Servicios; mediante el cual están organizados los procesos de tasación, tarificación y facturación.

Suscriptor: Cualquier persona natural o jurídica que ha suscrito un Contrato de Prestación de Servicios Públicos con el Prestador de Servicios para mantener una relación estable; por lo tanto, adquiere derechos y obligaciones respecto a los Servicios contratados, quedando obligado al pago de los servicios suministrados por dicho Prestador de Servicios.

Teléfono Público: Es un aparato telefónico utilizado en la prestación del Servicio de Teléfonos Públicos, de propiedad o bajo el control del Prestador de Servicios autorizado para dicho servicio y de acceso generalizado al público, instalado en la vía pública o en establecimientos con acceso al público en general, conectado a la red de telecomunicaciones.

Tarifa al Público o Tarifa: Renta monetaria definida por los Prestador de Servicios en función de las respectivas disposiciones regulatorias vigentes, correspondientes a la contraprestación de un servicio de telecomunicaciones al público en general.

Tarifa Básica Mensual o Cargo Fijo Mensual o Derecho a Conexión Mensual: se entenderá la contraprestación mensual fija que habilita a un Suscriptor o Usuario a tener conexión a la Red Pública de Telecomunicaciones durante el mes considerado, incluyéndose o no un derecho a volumen de tráfico que puede ser utilizado libremente por el usuario sin dar lugar a facturación adicional; es decir, es el valor mensual que se cobra al usuario, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición, de manera permanente y continua, el servicio de telecomunicaciones contratado.

Tráfico Eficaz: Tráfico correspondiente únicamente al tiempo de conversación de los intentos de llamadas completadas o el tiempo de utilización de una conexión extremo - extremo para la prestación de un determinado servicio.

Usuario: Persona natural o jurídica que utiliza normalmente algún servicio de un Prestador de Servicios, tenga o no suscrito un contrato por la prestación de ese servicio.

Los términos no definidos en este Artículo, la Ley Marco, su Reglamento General y demás normativas del Marco Regulatorio Vigente y que se utilizan en el presente Reglamento tendrán el significado adoptado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (U.I.T.)

Artículo 5.- Principios de Protección al Usuario.

CONATEL regula los sistemas que el Prestador de Servicios utilice en la prestación de servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones bajo Tarjeta prepago en base a los siguientes principios:

1. Protección de los derechos del Suscriptor o Usuario, aseguramiento en la eficacia de los reclamos dirigidos indistintamente contra el comercializador y contra el Prestador de Servicios;
2. Transparencia en las relaciones entre el comercializador y Prestador de Servicios;
3. Derecho del usuario a no pagar sino por el servicio realmente consumido;
4. Indemnidad del Suscriptor o Usuario frente a las averías y fallos del sistema.

Artículo 6.- De los Principios.

Los principios que han quedado establecidos en el artículo anterior, serán vinculantes para CONATEL, los Usuarios y/o Suscriptores, los Prestadores de Servicios y los Revendedores.

TÍTULO II

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINALES BÁSICOS MEDIANTE SISTEMAS DE TARJETAS PREPAGO

Artículo 7.- Contrato de Prestación de Servicio bajo Tarjetas Prepago

En aquellos casos en que se suscriba contrato por prestación de Servicios bajo la Modalidad de prepago mediante tarjetas prepago, el Prestador de Servicios se encuentra obligado a llevar un registro de los Suscriptores que hubieren contratado cualquiera de los Servicios Finales Básicos bajo tarjetas prepago, el cual deberá contener como mínimo:

1. Nombre y apellidos completos del Suscriptor;
2. Número de Tarjeta de Identidad;
3. Domicilio del Suscriptor, dirección del centro de trabajo, dirección electrónica, número de teléfono fijo, etc., determinando en la información si él es el usuario final o no;
4. Nombre, dirección y número telefónico de dos personas que puedan dar referencia del Suscriptor;
5. Fecha y lugar de la solicitud; y,
6. Nombre del vendedor del servicio contratado (Operador, Comercializador o distribuidor).

La solicitud firmada por el interesado, debidamente aceptada por el Operador, Comercializador o sus distribuidores, será considerada como el Contrato de Prestación de Servicio bajo la Modalidad de Prepago a través de tarjetas prepago.

En caso que, por cualquier causa lícita, se realice un cambio en la titularidad del servicio bajo modalidad antes indicada, corresponderá al Suscriptor registrar el cambio de titularidad con la finalidad que el nuevo titular sea reconocido como nuevo Suscriptor y pueda ejercer los derechos que otorga el presente Reglamento, salvo en caso de fallecimiento del Suscriptor, en cuyo caso el nuevo titular con la acreditación respectiva podrá registrar dicho cambio de titularidad.

Lo dispuesto en el presente Artículo no será de aplicación a la provisión de Servicios de Teléfonos Públicos, mediante sistemas de prepago.

Artículo 8.- Información que Deben Contener las Tarjetas

La información que deben contener las tarjetas pre-pago, que se hayan implementado por parte del Prestador de Servicios es la siguiente:

1. En el caso de tarjetas físicas, éstas deberán tener impresa en la misma tarjeta o en un documento adjunto a ella, como mínimo la siguiente información:

- a) Denominación o razón social de la empresa comercializadora, o de no intervenir ésta, la denominación o razón social del Prestador de Servicios.
 - b) Precio de venta del prepago;
 - c) Instrucciones de uso del prepago que incluya el número de acceso y el número secreto, etc.;
 - d) Servicios que se brindan a través del prepago;
 - e) Plazo de vigencia del prepago;
 - f) Número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de Usuarios.
2. En el caso de tarjetas no físicas o virtuales, el Prestador de Servicios o el Revendedor deberá informar, a través del medio por el cual se adquieren, como mínimo la siguiente información:
- a) Precio de venta del prepago;
 - b) Plazo de vigencia del prepago;
 - c) Número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de Usuarios.

Artículo 9.- Modalidad y plazos de Vigencia de los Prepago

Las tarjetas de prepago, sean físicas o virtuales, podrán permitir la adquisición de tráfico (minutos de llamadas telefónicas fijas o móviles, en el uso del Servicio de Teléfonos Públicos o para llamadas telefónicas de larga distancia internacional) y/o la habilitación de servicios públicos de telecomunicaciones.

1. Cuando el prepago o recarga sea de un valor menor o igual a Cien Lempiras (L.100.00), no podrá tener un plazo de vigencia inferior a un (1) mes, contado desde la fecha de su activación, independientemente del valor de la denominación monetaria de las tarjetas de prepago, sean físicas o virtuales, que utilice el Prestador de Servicios.
2. Cuando el prepago o recarga sea de un valor mayor a Cien Lempiras (L.100.00) y menor o igual a Doscientos Lempiras (L.200.00), no podrá tener un plazo de vigencia inferior a dos (2) meses, contados desde la fecha de su activación, independientemente del valor de la denominación monetaria de las tarjetas de prepago, sean físicas o virtuales, que utilice el Prestador de Servicios.
3. Cuando el prepago o recarga sea de un valor mayor a Doscientos Lempiras (L.200.00) y menor o igual a Trescientos Lempiras (L.300.00), no podrá tener un plazo de vigencia inferior a tres (3) meses, contados desde la fecha de su activación, independientemente del valor de la denominación monetaria de las tarjetas de prepago, sean físicas o virtuales, que utilice el Prestador de Servicios.
4. Cuando el prepago o recarga, sea de un valor mayor a Trescientos Lempiras (L. 300.00), no podrá tener una vigencia inferior a seis (6) meses contados desde la fecha de su activación, independientemente del valor de la denominación monetaria de las tarjetas de prepago, sean físicas o virtuales, que utilice el Prestador de Servicios.

En caso de averías y fallas del sistema durante la vigencia de un prepago activado o habilitado, el Suscriptor o Usuario queda indemne; y en consecuencia el Prestador de Servicios con el cual se haya contratado la prestación del Servicio Final Básico de telecomunicaciones afectado, deberá compensar al Suscriptor el tiempo de duración de dicha falla o avería, con un tiempo equivalente sumado a la vigencia de dicho prepago.

Artículo 10.- Información de saldos

El Prestador de Servicios está obligado a proporcionar a los Usuarios bajo la modalidad de prepago mediante tarjetas, consultas de manera gratuita sobre el saldo y vigencia del prepago a través de un número de acceso creado al efecto, que deberá ser dado a conocer a través de los mecanismos que considere convenientes. Dichas consultas serán por lo menos cuatro (4) en un periodo de treinta (30) días.

Adicionalmente a lo anterior, los Prestadores de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones podrán poner a disposición de sus Usuarios otros medios de consulta.

Artículo 11.- Reutilización de saldos

El Prestador de Servicios deberá incorporar un mecanismo que permita a los Usuarios recuperar el saldo de su prepago no susceptible de utilización en ninguno de los servicios ofrecidos a través de la tarjeta prepago previamente habilitada o activada. Este mecanismo estará disponible por un plazo no menor de quince (15) días calendario, contados desde la fecha de vencimiento del último prepago activado o habilitado.

El Prestador de Servicios está obligado a informar a sus Usuarios el mecanismo al que hace referencia el párrafo precedente, a través del número telefónico gratuito de asistencia y atención de reclamos de Usuarios.

Si el Usuario no activare un nuevo prepago dentro del plazo antes indicado perderá su saldo, el que será aplicado por el Prestador de Servicios como contraprestación por mantenimiento de saldo, que equivale a los cargos administrativos en los que ha incurrido el Prestador de Servicios.

Adicionalmente, en el caso de las tarjetas pre-pago para la habilitación de Servicios Finales Básicos de telecomunicaciones, después de vencido el plazo de mantenimiento de saldo, el Prestador de Servicios queda facultado por un periodo de tiempo que considere conveniente, a aplicar las medidas cautelares a que se refiere el numeral 2 del artículo 60 reformado del Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, con el objeto de persuadir al Suscriptor o Usuario que continúe con la prestación del servicio contratado. En caso que el Suscriptor o Usuario habilite un nuevo prepago antes de vencerse el plazo de la medida cautelar, el servicio deberá ser restituido sin cobro alguno por este concepto.

Sin embargo cuanto el prepago esté referido únicamente a la adquisición de tráfico para el uso del Servicio de Teléfonos Públicos o llamadas de larga distancia internacional, el saldo podrá ser recuperado en un plazo de tiempo no inferior a treinta (30) días calendario, contados después del vencimiento de su vigencia, mediante la habilitación de un nuevo prepago.

Artículo 12.- Recarga o Rehabilitación de Servicios con Tarjetas de Prepago

En caso que el Usuario active una nueva tarjeta Prepago, sea física o virtual, antes del vencimiento del plazo de vigencia de la tarjeta previamente activada, se aplicarán las siguientes reglas de vigencia mínima:

1. Cuando se trate de la adquisición de tráfico, la fecha de vencimiento será la que resulte más distante en el tiempo.
2. Cuando se trate de la habilitación del servicio, la fecha de vencimiento será la que resulte de la suma del plazo de vigencia restante de la tarjeta previamente activada más el plazo de vigencia de la nueva tarjeta que se active.

Esta última regla se aplica también para las tarjetas que estén destinadas a la vez para la habilitación del servicio y la adquisición de tráfico cuyo crédito sólo pueda ser usado a través de la misma línea telefónica del servicio habilitado. En cualquier caso, el agotamiento del crédito para tráfico no afectará la habilitación del servicio por el tiempo que corresponda de acuerdo a la fecha de vencimiento que resulte conforme a lo dispuesto en el presente Artículo.

Artículo 13.- Crédito adicional

El Prestador de Servicios podrá establecer sistemas que permitan que el Suscriptor o Usuario pueda continuar utilizando el servicio aún cuando se hubiere agotado el crédito para tráfico de la tarjeta de

Prepago. El Prestador de Servicios sólo podrá realizar el cobro posterior de los montos que correspondan por el tráfico eficaz si previamente el Suscriptor o Usuario ha aceptado la aplicación de tales sistemas.

Artículo 14.- Tarifa aplicable a los Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones

La tarifa aplicable a cada llamada efectuada mediante una tarjeta prepago será la correspondiente al horario en que se efectúe la comunicación, salvo que la tarjeta prepago contenga una promoción u oferta específica respecto de una cantidad determinada de tráfico o tarifa promocional, más favorable al Usuario.

Artículo 15.- Disposiciones sobre el Sistema de Medición del Consumo a través de tarjeta de Prepago

La prestación de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones a través de tarjeta prepago, estará sujeta a las reglas y condiciones del Sistema de Medición del Consumo establecidas en las normas sobre la materia, sin perjuicio del cumplimiento de las normas tributarias aplicables y de las obligaciones respecto a la atención de reclamos por deducciones indebidas en el crédito que otorgue la tarjeta Prepago.

La tasación del tráfico eficaz por los Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones efectivamente prestados al Suscriptor o Usuario, deberá ser la establecida en las disposiciones vigentes, incluso en los casos de promoción u oferta específica respecto de una cantidad determinada de tráfico o tarifa promocional.

**TÍTULO III
CONDICIONES DE OPERACIÓN DE TARJETAS PREPAGO**

Artículo 16.- Contraprestación Económica

Establecer que la contraprestación económica que recibirán los Prestadores de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones por la prestación de dichos servicios bajo la modalidad de Prepago mediante Tarjetas, respetará los toques tarifarios dispuestos en la regulación que sobre la materia ha emitido o emita CONATEL, o que se haya establecido en los Contratos de Concesión, según corresponda. Así mismo, serán aplicables las demás disposiciones emitidas por CONATEL sobre condiciones de operación; debiéndose aplicar lo establecido en materia tarifaria del servicio, especialmente en lo referente a:

- a) Modalidad de Pago “El Que Llama Paga”,
- b) La tasación del Tráfico Eficaz,
- c) La tarificación y cobro de las llamadas telefónicas estarán sujetas a las disposiciones de redondeo establecidas,
- d) Se aplicará la diferenciación establecida entre tarifa plena, tarifa reducida y tarifa súper-reducida, según corresponda.

Artículo 17.- Valor Monetario de la Tarjeta Prepago

Los Prestadores de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones en la aplicación de la modalidad de Prepago por medio de tarjetas prepago, en el valor monetario de dichas tarjetas, además del crédito por adquisición de tráfico y/o la habilitación de servicios, podrán incluir el costo de la tarjeta, la comisión de distribución, otros gastos administrativos e impuesto sobre ventas. Consecuentemente, por tarjeta prepago los cargos administrativos e impuestos estarán definidos de acuerdo a lo siguiente:

$$\begin{array}{l} \text{Cargos} \\ \text{Administrativos} \\ \text{e Impuesto} \end{array} = \begin{array}{l} \text{Costo de la} \\ \text{tarjeta} \end{array} + \begin{array}{l} \text{Comisión de} \\ \text{Distribución} \end{array} + \begin{array}{l} \text{Otros Gastos} \\ \text{Administrativos} \end{array} + \text{I.S.V.}$$

De ser interés de los Prestadores de Servicios que en las denominaciones de sus tarjetas prepago se apliquen cargos por los conceptos anteriormente enunciados, previo a su aplicación deberán someter a aprobación de CONATEL los montos que pretenda aplicar por dichos conceptos, de acuerdo al procedimiento establecido en el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones. Si el Prestador de Servicios no presenta ante CONATEL la solicitud antes referida no podrá aplicar ningún cargo por estos conceptos, excepto el Impuesto Sobre Ventas.

Artículo 18.- Monto Disponible para el Consumo

Establecer que por tarjeta prepago, el monto que efectivamente dispondrá un Usuario para el consumo en llamadas telefónicas y/o la habilitación de servicios estará definido por:

$$\text{Donde:} \quad \text{Monto Disponible para Consumo} = \text{Denominación de la tarjeta} - \text{Cargos Administrativos e Impuesto} - \text{Cargo Mensual}$$

- i. La Denominación de la tarjeta es el valor monetario de venta al público de la tarjeta prepago.
- ii. Los Cargos Administrativos e Impuesto se calcularán y estarán sujetos a lo dispuesto en la Resolución que emita CONATEL al respecto, cuando éstos hayan sido sometidos a aprobación de CONATEL.
- iii. El Cargo Mensual es el cargo equivalente a la Tarifa Básica Mensual sin incluir derecho a volumen de tráfico libre de cobro. Dicho cargo incluye todos los cargos asociados a la programación de la tarjeta de prepago, actualización de datos, carga de nuevas tarjetas prepago, activación y conexión del servicio. De ser interés de los Prestadores de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones que en las denominaciones de sus tarjetas prepago se apliquen cargos por dicho concepto, previo a su aplicación deberán someter a aprobación de CONATEL el monto que pretendan aplicar por tal cargo, de acuerdo al procedimiento establecido en el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones. Si el Prestador de Servicios no presenta ante CONATEL la solicitud antes referida no podrá aplicar ningún cargo por este concepto.

Sujeto a la vigencia de la tarjeta prepago y a las condiciones de carga de nuevas tarjetas, el Monto Disponible para Consumo será afectado o disminuido de acuerdo al tipo de llamadas realizadas por el Usuario o Suscriptor, según la cantidad de minutos tarificables de tráfico eficaz y a la tarifa aplicable, de acuerdo a lo siguiente:

$$\text{Saldo para Consumo} = \text{MDC} - \left[\text{Min}_L \times T_L + \text{Min}_{LDN} \times T_{LDN} + \text{Min}_M \times T_M + \text{Min}_{LDI} \times T_{LDI} + \text{Min}_{MM} \times T_{MM} \right]$$

Donde:

- MDC: es el Monto Disponible para Consumo, el cual se calculará y estará sujetos a lo dispuesto en el presente artículo.
- Min_L: es la cantidad de minutos de llamadas locales cursados que son tarificables y cobrables.
- T_L: es la tarifa por minuto de llamadas locales dispuesta por el Prestador de Servicios.
- Min_{LDN}: es la cantidad de minutos de llamadas de larga distancia nacional cursados que son tarificables y cobrables.
- T_{LDN}: es la tarifa del Servicio de Telefonía dispuesta por el Prestador de Servicios para las llamadas de larga distancia nacional.
- Min_M: es la cantidad de minutos de llamadas hacia usuarios del Servicio de Telefonía Móvil (Celular o PCS) cursados que son tarificables y cobrables.
- T_M: es la tarifa por minuto del Servicio de Telefonía dispuesta por el Prestador de Servicios para las llamadas hacia usuarios del Servicio de Telefonía Móvil (Celular o PCS).
- Min_{LDI}: es la cantidad de minutos de llamadas de larga distancia internacional cursados que son tarificables y cobrables.

- T_{LDI} : es la tarifa por minuto del Servicio de Telefonía dispuesta por el Prestador de Servicios, de acuerdo al destino, para las correspondientes llamadas de larga distancia internacional.
- Min_{MM} : es la cantidad de minutos de llamadas dentro de una red móvil o hacia usuarios de otra red móvil cursados que son tarificables y cobrables.
- T_{MM} : es la tarifa por minuto del Servicio de Telefonía Móvil dispuesta por el Prestador de Servicios para las llamadas de sus usuarios dentro de su red móvil o hacia usuarios de otra red móvil

Los Prestadores de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones podrán ofrecer a sus Usuarios tarjetas prepago en diferentes denominaciones y modalidades, tales como tarjetas específicas para llamadas internacionales, tarjetas específicas para teléfonos públicos, llamadas de roaming, etc., según considere conveniente, respetando lo establecido en el presente Reglamento, a las cuales no les podrá ser aplicado el Cargo Mensual .

Artículo 19.- Tarifa en Dólares de los Estados Unidos de América

Establecer que en el caso de que la denominación de la tarjeta Prepago esté expresada en Lempiras y deban aplicarse cargos por llamadas cuya tarifa está expresada en Dólares de los Estados Unidos de América, tal es el caso de las llamadas hacia usuarios del Servicio de Telefonía Móvil (Celular o PCS) y de larga distancia internacional, en la determinación del monto a cobrar por los Prestadores de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones se deberá aplicar la tasa de cambio de Dólares a Lempiras que esté vigente en el Banco Central de Honduras el día en que el usuario realizó la llamada, dicha tasa utilizará la misma referencia que los Prestadores de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones aplican para la facturación a sus Usuarios de la modalidad de postpago.

Artículo 20.- Promociones Especiales de Consumo

Siempre y cuando no se contravengan los principios tarifarios y de tasación dispuestos, nada en el presente Reglamento impide que los Prestadores de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones puedan ofrecer a sus Usuarios bajo la modalidad de prepago a través de tarjetas prepago, promociones especiales de consumo para determinadas fechas y horarios.

Artículo 21.- Derecho a la información

Los Suscriptores y Usuarios de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones tienen derecho a estar plenamente informados sobre las condiciones de prestación del servicio bajo la modalidad de Prepago mediante tarjetas prepagadas; en consecuencia los Prestadores de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones están obligados, en el caso de la modalidad de Prepago, a informar a sus usuarios previamente a la prestación del servicio, el detalle y contribución de los servicios que componen la tarifa de prepago, así como los cargos adicionales tales como impuestos, arriendo de equipo terminal, servicios suplementarios, servicios especiales, entre otros.

Artículo 22.- Campañas Publicitarias

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, los Prestadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán desarrollar una campaña publicitaria cada dos meses, mediante la cual se informará a los Usuarios y al público en general sobre las tarifas asociadas a las tarjetas prepago que comercialicen. Independientemente de los medios utilizados en dicha campaña, se establece en forma obligatoria la publicación de tales tarifas, que involucrará todas las denominaciones de las tarjetas prepago que circulan actualmente en el mercado, en al menos dos periódicos de circulación nacional, durante dos (2) días hábiles, la cual deberán realizar dentro de los siguientes treinta (30) días calendario de vigencia del presente Reglamento.

Artículo 23.- Obligatoriedad en la Modalidad de Prepago

Establecer que adicionalmente a lo dispuesto en el presente Reglamento, en la aplicación de la modalidad de prepago mediante tarjetas prepago, los Prestadores de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones estarán sujetos a las demás disposiciones que CONATEL emita al efecto.

**TÍTULO IV
DISPOSICIONES FINALES.**

Artículo 24.- Atribuciones de CONATEL

CONATEL está habilitada para desarrollar, implementar, interpretar y aplicar este Reglamento, así como para modificarlo o sustituirlo total o parcialmente.

Asimismo CONATEL completará y desarrollará el presente Reglamento mediante resoluciones normativas de carácter general, cuando las condiciones del mercado así lo requieran.

Artículo 25.- Infracciones y Sanciones

La trasgresión por parte de los Prestadores de Servicios Finales Básicos de Telecomunicaciones a las disposiciones del presente Reglamento, se tipifican como infracciones muy graves, y serán sancionadas de acuerdo al procedimiento dispuesto en el marco jurídico vigente; para lo cual CONATEL está facultada para investigar de oficio o a instancia de terceros las infracciones a lo dispuesto en este Reglamento.

Artículo 26.- Reclamos de los Suscriptores y Usuarios

Los Suscriptores y Usuarios de los servicios Públicos de Telecomunicaciones que utilicen la modalidad de Prepago mediante tarjetas prepago, deberán interponer sus reclamos ante el Prestador de Servicios con el cual tenga contratado el servicio, y si éste no resuelve dentro del plazo dispuesto, o si aún resolviendo no lo hace en el fondo del asunto, podrán los Suscriptores o Usuarios perjudicados interponer su reclamo ante CONATEL, dentro del plazo de quince (15) días calendario, contados desde que el Prestador de Servicios diere la respuesta no satisfactoria o desde la finalización del plazo en que haya debido responder. El procedimiento de Reclamos estará sujeto a las disposiciones regulatorias que CONATEL ha emitido o emita para tales efectos.

SEGUNDO: Establecer que los Prestadores de Servicios deberán adecuar sus procedimientos y disposiciones internas para asegurar la debida eficacia de lo dispuesto en el presente Reglamento, dentro de un plazo máximo de dos (2) meses, que corre desde la publicación de la presente Resolución.

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

Rasel Antonio Tomé
Presidente

Sinia Carolina Díaz.
Comisiona Secretaria