

## Sección “B”

### COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CONATEL

Resolución NR004/15

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

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo 13 numerales 4, 5 y 6 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones expresan: CONATEL tendrá las facultades y atribuciones siguientes: “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”; “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 artículo 14, numerales 7, 12, 14 y 15 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones: También son facultades y atribuciones de CONATEL: “Exigir a los Operadores y Proveedores que entreguen la información de sus actividades y resultados, bajo el Sistema de Contabilidad Regulatoria”; “Emitir las regulaciones y normas de índole técnica necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de las aplicaciones a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones TICS de conformidad con esta Ley”; “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”.

#### CONSIDERANDO:

Que en fecha dos de octubre del año dos mil catorce la sociedad denominada DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN, S. DE R.L. DE C.V. (INVEST), a través de su Apoderado Legal el abogado Guillermo Valladares Castellanos, interpuso Recurso de Reposición en contra de la Resolución Normativa número NR023/14 de fecha doce de Septiembre del año dos mil catorce, publicada en el diario oficial La Gaceta en fecha diecisiete de septiembre del año dos mil catorce. Que los FUNDAMENTOS DEL RECURSO Y PRINCIPALES ARGUMENTOS DEL RECURRENTE constan en el expediente número 20141002SE01.

#### CONSIDERANDO:

Que CONATEL mediante Resolución AS062/15 de fecha 26 de febrero del año 2015 **resolvió lo siguiente:** “PRIMERO: **Declarar CON LUGAR PARCIALMENTE** el Recurso de Reposición interpuesto **por la sociedad denominada DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN, S. DE R.L. DE C.V. (INVEST), a través de su Apoderado Legal el abogado Guillermo Valladares Castellanos,** en contra de la Resolución número NR023/14 de fecha doce de Septiembre del año dos mil catorce, publicada en el diario oficial La Gaceta en fecha diecisiete de septiembre del año dos mil catorce. Lo anterior con fundamento en las motivaciones de la presente Resolución y en los artículos 121 último párrafo, 130 y 135 literal a) de la Ley de Procedimiento Administrativo. SEGUNDO: **Modificar** el Resolutivo PRIMERO, artículos del 1 al 34 de la Resolución Normativa NR023/14 de fecha doce de Septiembre del año dos mil catorce, publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha diecisiete de septiembre del año dos mil catorce...; TERCERO: Confirmar los resolutivos SEGUNDO y TERCERO de la Resolución Normativa NR023/14 de fecha doce de Septiembre del año dos mil catorce, publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha diecisiete de septiembre del año dos mil catorce. **El presente Acto Administrativo agota la vía administrativa de acuerdo al artículo 138 de la Ley de Procedimiento Administrativo.**”

#### CONSIDERANDO:

Que la Resolución AS062/15 de fecha 26 de febrero del año 2015 en el resolutivo CUARTO dispuso: “**La presente Resolución que Modifica el Resolutivo PRIMERO, artículos del 1 al 34 de la Resolución NR023/14, deberá publicarse en el Diario Oficial La Gaceta conforme a lo establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley**

de Procedimiento Administrativo.-NOTIFIQUESE". Por ende se emite el presente Acto Administrativo que adopta la forma establecida en el artículo 120 de la Ley General de Administración Pública, relacionado con el artículo 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

**PORTANTO:**

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 321, de la Constitución de la República; 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, 75, 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:** Modificar el Resolutivo PRIMERO, artículos del 1 al 34 de la Resolución Normativa NR023/14 de fecha doce de Septiembre del año dos mil catorce, publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha diecisiete de septiembre del año dos mil catorce, mismo que deberá leerse así:

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

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

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las disposiciones regulatorias respecto a la prestación del Servicio

Suplementario del Servicio de Telefonía denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service), así como de las actividades desarrolladas por los Proveedores de Contenidos de Información (PCI) y del Servicio de Acceso a Contenidos de Información. Asimismo desarrollar las condiciones legales, técnicas y económicas para los Operadores del Servicio de Telefonía (Fija y Móvil) en la prestación de llamadas a números asterisco y servicios 900.

**Artículo 2. Alcance**

El presente Reglamento alcanza la prestación del Servicio de Mensajes Cortos de Texto, SMO, SMS, en las actividades desarrolladas por los Proveedores de Contenido, los Operadores de Telefonía (Móvil y Fija) y el Servicio de Acceso a Contenidos de Información, la restricción de mensajes publicitarios no deseados (SPAM); en el sentido de otorgar suficiente información a los Usuarios y Suscriptores, para que como agentes económicos realicen la mejor decisión en la utilización de estos servicios, así como también conocer sus derechos.

**Artículo 3. Definiciones**

**Proveedor de Acceso a Contenidos de Información (PACI):**

Operador de Servicios de Telecomunicaciones que mantiene comunicación con la red de un Operador del Servicio Final Básico y permite el acceso a los Usuarios y Suscriptores de este último a los contenidos de información ofrecidos por los Proveedores de Contenidos de Información.

**Proveedor de Contenidos de Información (PCI):**

Persona natural o jurídica que se encuentra legalmente facultada para suministrar y comercializar aplicaciones y contenidos de información, tales como: juegos, concursos, promociones, votaciones y/o bases de datos, entre otros, para ser adquiridos por los Usuarios y Suscriptores de los Servicios Finales Básicos, mediante el establecimiento de una llamada telefónica, el envío/recepción de mensajes cortos de texto o descarga vía web. Los Proveedores de Contenidos de Información están conectados a las redes de los Servicios Finales Básicos a través de los Proveedores de Acceso a Contenidos de Información (PACI).

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

**Servicio de Telefonía:** Para efectos de la presente Reglamento, se refiere tanto el servicio de Telefonía Móvil y Fija

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

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

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO II

### PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO

#### Artículo 4. Prestación del Servicio SMO o MO-SMS

El Servicio Suplementario del Servicio de Telefonía denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile

Originated Short Message Service), es el prestado por un Operador del Servicio de Telefonía bajo condiciones comerciales y tarifarias no discriminatorias tanto para sus usuarios y/o suscriptores de las modalidades de postpago y prepago.

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

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

- 5.1 Sujetarse a las condiciones del Acuerdo de Acceso según lo previsto en el Reglamento de Interconexión, en las disposiciones del presente Reglamento, Contratos de Interconexión y en las normas que se adicionen, modifiquen o sustituyan.
- 5.2 Respetar los topes tarifarios establecidos por CONATEL mediante Resolución Normativa para este servicio, este tope tarifario aplica únicamente a las comunicaciones establecidas entre Usuarios y/o Suscriptores.
- 5.3 En relación a la prestación del Servicio Suplementario denominado Servicio SMO (Short Message Originated) o MO-SMS (Mobile Originated Short Message Service) únicamente cobrarán a sus usuarios y suscriptores los siguientes conceptos:
  - i. La tarifa establecida por mensaje enviado, la que no podrá exceder el Tope Tarifario aplicable;
  - ii. La tarifa por la aplicación por el suministro y recepción de información de texto bajo demanda, acordada entre el Operador del Servicio de Telefonía Móvil y el correspondiente PCI o PACI;
  - iii. La tarifa establecida por el suministro y recepción de información de los PCI o PACI, donde se requieran respuestas desde el equipo terminal del Usuario o Suscriptor.

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

- 5.4 Cumpliendo con lo dispuesto en los Artículos 261 y 263 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, corresponde al Operador del Servicio de Telefonía Móvil, previo a la aprobación de CONATEL,

- establecer sus tarifas al público para el Servicio SMO o MO-SMS, respetando el Tope Tarifario dispuesto por CONATEL para dicho Servicio Suplementario.
- 5.5 Los usuarios y suscriptores tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad, actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos de los Operadores del Servicio de Telefonía utilizadas para enviar mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los Operadores deberán proceder de forma inmediata.
- 5.6 Dar aplicación a las obligaciones económicas, en cuanto al pago de la Tarifa de Servicio de Supervisión y la Tasa de Explotación establecidas por CONATEL de los ingresos por la prestación de los Servicios de SMO o MO-SMS, según lo establecen los contratos de concesión.
- 5.7 Colaborar con la entrega de la información solicitada por CONATEL en cuanto a la prestación de este servicio.

#### Artículo 6. Mensajes SPAM

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

- 6.1 La restricción de mensajes SPAM en los terminales de los usuarios y/o suscriptores se efectuará por defecto de manera gratuita, ya sea que, los mensajes SPAM, fueran originados en la red propia del Operador del Servicio de Telefonía o en la red de otros Operadores a petición del usuario o suscriptor.
- 6.2 La restricción de mensajes SPAM debe ser adaptable a las diferentes aplicaciones finales actuales y futuras, mediante las cuales se reciben este tipo de mensajes no deseados así como de llamadas con destino a los usuarios y suscriptores. Lo anterior, también deberá ser aplicable, para los mensajes electrónicos remitidos por Proveedores de Acceso a Contenidos de Información o por Proveedores de Contenidos de Información conectados a su red de Telefonía o a la de otro Operador de Telefonía mediante interconexión.
- 6.3 La restricción de mensajes SPAM debe ser eficaz y eficiente, proponiendo parámetros de comprobación del grado de eficacia de los mecanismos y acciones implementadas, en

este sentido no deberá de tardar más de dos (2) días calendario a partir de la solicitud presentada por el Usuario o Suscriptor.

- 6.4 Implementar mecanismos y procedimientos para que el usuario pueda gestionar sus solicitudes de consulta, cancelación y recepción de reclamos, que sean de naturaleza auditable con un mínimo de tres (3) meses histórico, a fin de verificar que el manejo de reclamos y datos estadísticos resultantes sean un fiel reflejo del grado de efectividad en la atención de reclamos al respecto.
- 6.5 Todos los mecanismos y acciones a ser realizados por los Usuarios o Suscriptores del servicio en el proceso de reclamo, deberán realizarse en forma sencilla, amigable y oportuna.

### CAPÍTULO III

#### PRESTACION DEL SERVICIO DE ACCESO A CONTENIDOS DE INFORMACIÓN Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LOS PROVEEDORES DE CONTENIDO DE INFORMACIÓN

##### Artículo 7. Clasificación del “Servicio de Acceso a Contenidos de Información”

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

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

En el caso de que el Proveedor de Acceso a Contenidos de Información sea el mismo Operador del Servicio Final Básico a cuya red pertenece el Usuario quien accede al Proveedor de Contenidos de Información, el Servicio de Acceso a Contenidos

de Información se constituirá como un Servicio de Valor Agregado del Servicio Final Básico, quedando su prestación sujeta a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Contratos de Concesión, demás Normativas aplicables y este Reglamento.

Siempre y cuando las empresas Concesionarias de los Servicios de Telefonía Móvil (Celular y PCS), presten el Servicio de Valor Agregado de Acceso a Contenidos de Información, utilizando como soporte técnico la infraestructura del Servicio de Telefonía Móvil concesionado,  cuentan con la autorización para prestar el Servicio de Valor Agregado de Acceso a Contenidos de Información, en virtud de los Contratos de Concesión, concretamente conforme a lo dispuesto en la Cláusula 3.1 (Alcance de la Concesión). No obstante lo anteriormente dispuesto los operadores concesionados están obligados a cumplir con el presente Reglamento.

El Servicio de Acceso a Contenidos de Información gozará de Libertad Tarifaria, hasta que CONATEL establezca mediante Resolución fundamentada lo contrario.

#### **Artículo 8. Códigos de numeración corta o códigos asterisco.**

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

#### **Artículo 9. Condiciones para la provisión de Contenidos de Información por parte de los Operadores de Telefonía**

Las obligaciones de los Operadores del Servicio de Telefonía, respecto al acceso a sus redes para la provisión de contenidos son las siguientes:

- 9.1 Dentro de un ambiente de libre competencia, los Operadores del Servicio de Telefonía permitirán el acceso a sus redes por parte de los PCI, siempre que hayan llegado a un acuerdo comercial entre las partes y sea técnica y económicamente viable; en ningún caso podrán cobrar a dichos agentes por tramitar su solicitud de acceso.
- 9.2 Responder ante los Proveedores de Contenidos de Información por la calidad acordada en la prestación del

servicio de telecomunicaciones, por lo menos, con los niveles de calidad mínimos establecidos en la regulación aplicable.

- 9.3 Habilitar en su red, la numeración de códigos cortos conforme los acuerdos comerciales establecidos entre las partes, siempre y cuando se respete lo estipulado en el presente Reglamento.
- 9.4 Abstenerse de establecer condiciones de exclusividad, discriminatorias que no puedan ser justificadas bajo la razón de la eficiencia y la protección de la propiedad intelectual y que por lo tanto puedan resultar contrarias a los principios de libre competencia en las relaciones comerciales impuestas a los Proveedores de Contenidos de Información que accedan a su red.
- 9.5 Abstenerse de exigir a los Proveedores de Contenidos de Información condiciones referidas al tipo de contenido, diferentes a las necesarias para garantizar la calidad y seguridad de las redes, proteger los derechos de los usuarios y suscriptores y/o aquella información que resulte necesaria para el cumplimiento de las disposiciones previstas en el presente Reglamento o en otras normativas aplicables.
- 9.6 Abstenerse de exigir a los Proveedores de Contenidos de Información, información que no sea necesaria para brindar el servicio de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento o mantener los niveles de calidad del servicio; esto con el objetivo de evitar el uso de la información de los usuarios y suscriptores para otros fines comerciales no autorizados por los mismos.
- 9.7 Establecer que en aplicación a lo dispuesto en el Artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, aquellos Operadores del Servicio de Telefonía que comercializan el Servicio SMS o MMS para acceder a contenidos de información y aplicaciones; deberán, por lo menos, un (1) día calendario previo a la fecha de aplicación de la tarifa por mensaje enviado, o recibido, iniciar una campaña publicitaria mediante la cual informarán a los Usuarios y Suscriptores sobre las tarifas asociadas a cada una de las aplicaciones del Servicio Suplementario SMS o MMS. Adicionalmente de los medios utilizados en la manifestada campaña, se establece en forma obligatoria la publicación en las páginas web y en las agencias de atención al público de los Operadores del Servicio de Telefonía anuncios indicando:

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

Dicha publicación será permanente y deberá mantenerse actualizada.

En el caso de que se realicen rifas o sorteos adicionalmente deberán de estar disponibles las condiciones con las que se realiza dicho sorteo aprobadas por las autoridades competentes.

- 9.8 Los Operadores del Servicio de Telefonía deberán mantener campañas publicitarias mediante las cuales informarán a los Usuarios y Suscriptores sobre: las tarifas asociadas a cada código, como suscribirse a los servicios y como darse de baja de los mismos para cada Proveedor de Contenidos de Información que utilizan SMO o MO-SMS en su respectiva red.

Toda la publicidad que se ofrezca para cada código de numeración corta deberá de indicar el precio incluyendo el Impuesto Sobre Venta, la moneda utilizada (Dólares o Lempiras), la forma de darse de baja del servicio y una descripción sobre el tipo de contenido para que los Usuarios y Suscriptores estén plena y previamente informados; lo anterior para cumplir lo dispuesto en el Artículo 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones.

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

- 9.10 Los Operadores del Servicio de Telefonía deberán desarrollar a más tardar **tres (3) meses** después de la publicación

de la presente Resolución, una aplicación en sus respectivas páginas web donde sus Usuarios y Suscriptores puedan darse de baja de todas las suscripciones a Proveedores de Contenidos de Información, y mensajes publicitarios no deseados (SPAM).

- 9.11 Los Proveedores de Contenido de Información y Operadores del Servicios de Telefonía que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquellos Usuarios y Suscriptores mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aun cuando los mismos no tengan costo para los Usuarios y Suscriptores.

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

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

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

- 9.14 Los Operadores del servicio de Telefonía deberán entregar información trimestralmente de los PACI y PCI que operan en sus redes según se establece en el artículo 20 del presente reglamento.

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

9.16 Presentar el acuerdo comercial que se establezca entre los PCI y los Operadores de Telefonía en caso de que CONATEL lo solicite.

**Artículo 10. Obligaciones de los Proveedores de Acceso a Contenido de Información (PACI) y Proveedores de Contenido de Información (PCI).**

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

10.1 Los PACI, deberán de contar con su respectivo Registro de Proveedores de Acceso a Contenidos de Información, de acuerdo a lo establecido en los artículos 7 y 12 del presente Reglamento, asimismo los PCI deberán tramitar la inscripción ante CONATEL previo a solicitar ante el Operador de Telefonía la asignación de códigos cortos.

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

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

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

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

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

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

- ii. En el caso de acceso mediante el envío o recepción de mensaje de texto: la tarifa por mensaje de texto, acordada entre el Operador del Servicio de Telefonía y el Proveedor de Contenidos de Información.

En aplicación de lo anterior, bajo ningún caso, ningún cargo adicional por llamada establecida o por mensaje de texto enviado, podrá ser aplicado (con excepción del Impuesto Sobre Ventas).

10.7 Abstenerse de enviar mensajes con publicidad confusa o engañosa.

10.8 Abstenerse de enviar mensajes a través de USDD en modo “push” a aquellos Usuarios y Suscriptores que no hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes.

10.9 Los PACI deberán cumplir con las obligaciones establecidas en el Marco Regulatorio como ser la entrega de información y las obligaciones económicas.

10.10 Los PCI deberán cumplir con la entrega de información cuando se solicite.

10.11 Los PCI no pagarán Tarifa por Servicios de Supervisión.

10.12 Deberán brindar toda la colaboración que CONATEL solicite en el ejercicio de las facultades que la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones le confiere en los artículos 13 y 14, así como en virtud de la facultad de Supervisión, permitiendo el acceso al personal de CONATEL con fines de inspección técnica y verificación contable de sus sistemas.

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

10.14 En el caso de los PACI notificar a CONATEL cualquier modificación de la información contenida en el Registro.

**Artículo 11. Cláusulas prohibitivas**

Sin menoscabo de las condiciones de prestación del servicio mencionadas en el artículo 9 de la presente Resolución; en los Contratos o Acuerdos que se celebren entre el Operador del Servicio de Telefonía y el PCI no pueden incluirse cláusulas que:

- 11.1 Excluyan o limiten la responsabilidad de los Operador del Servicio de Telefonía y los PCI para la prestación de los servicios de acuerdo con la normatividad aplicable y en especial, de conformidad con los derechos de los usuarios/

suscriptores de los servicios de telecomunicaciones y la Reglamentación aplicable.

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

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

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

**CAPÍTULO IV  
REGISTRO DE PROVEEDORES DE ACCESO A  
CONTENIDOS DE INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN  
DE LOS PROVEEDORES DE CONTENIDO DE  
INFORMACIÓN**

**Artículo 12. Obligación de Registro e Inscripción**

Los Proveedores de Acceso a Contenidos de Información (PACI) deberán tramitar en CONATEL su correspondiente Registro, como requisito administrativo para que se establezca el acuerdo comercial entre los PACI y los Operadores de Telefonía.

La disposición anterior es sin perjuicio de los casos descritos en el artículo 7 del presente Reglamento.

Los Proveedores de Contenido de Información (PCI) deberán inscribirse ante CONATEL, para lo cual los interesados deberán presentar la siguiente información:

- 12.1. Nombre o Razón Social de la empresa comercializadora.
- 12.2. Dirección completa y exacta.
- 12.3. Nombre de la persona responsable o punto de contacto, incluyendo su número de teléfono, dirección y de correo electrónico.

12.4. Lista de los servicios a comercializar.

12.5. Medios que utilizarán para la comercialización de contenidos: sitio WEB, mensajería de texto, mensajería multimedia, correo electrónico, redes sociales, etc.

En caso de realizar alguna modificación a la información anteriormente requerida se deberá realizar la notificación correspondiente dentro de un plazo no mayor a treinta (30) días después de realizar dicha modificación.

Al realizar la inscripción en el Sistema de Control de Proveedores de Contenido de Información, CONATEL extenderá la Constancia de Inscripción correspondiente, misma que deberá ser presentada al momento de establecer el acuerdo comercial con los Operadores del Servicio de Telefonía, de igual forma deberá ser presentada cuando sea requerida por los inspectores de CONATEL.

**Esta inscripción tendrá una vigencia de dos (2) años.**

Queda prohibido que un Operador del Servicio de Telefonía permita la comercialización de contenidos por un Proveedor de Acceso a Contenidos de Información (PACI) a sus Usuarios o Suscriptores sin que este posea previamente el registro autorizado por CONATEL o la respectiva inscripción en el caso de los Proveedor de Contenidos de Información (PCI).

**Artículo 13. Registro de los Proveedores de Acceso a Contenidos de Información (PACI)**

Para solicitar el Registro ante CONATEL los PACI, deberán suministrar la siguiente información:

- 13.1. Aviso de pago en concepto de Derecho de Trámite (según normativa vigente).
- 13.2. Solicitud por medio de Apoderado Legal en base a la Ley de Procedimiento Administrativo, que deberá presentar domicilio, datos generales, teléfono fijo, teléfono móvil y correo electrónico.
- 13.3. Copia debidamente legalizada de la Escritura de Constitución de Comerciante Individual o Social, incluyendo poder de representación.
- 13.4. Declaración Jurada, debidamente legalizada de no estar comprendido en las causales establecidas en los incisos del e) al j) del artículo 92 del Reglamento General.
- 13.5. Carta Poder (Autenticada) extendida por el solicitante o sus representantes legales.

- 13.6. Constancia de solvencia económica, emitida por el Departamento de Créditos y Cobranzas de CONATEL.
- 13.7. Modelo de negocio y descripción del servicio, nombre del Operador de Telefonía con quien proveerá su servicio, duración del servicio o las promociones que brinda.
- 13.8. Informar el o los medio(s) de transmisión (alámbrica o inalámbrica) y redes de soporte (internet-VPN, internet-sitio WEB, GPRS-datos, etc) que utilizará para el transporte de contenidos de información hacia cada uno de los operadores del Servicio de Telefonía Móvil.
- 13.9. Informar si el medio de transmisión y red de soporte, es propia o arrendada, y en caso de ser arrendada informar el nombre del proveedor del medio o red de soporte.
- 13.10. Indicar con que Operadores de Servicios Finales Básicos establecerá acuerdos de conexión de acceso.
- 13.11. Indicar con cuales Proveedores de Contenidos de Información (PCI) establecerá acuerdos para transportarles las señales de contenidos de información.
- 13.12. Forma 100 de CONATEL, Formato de Solicitud de Servicios de Telecomunicaciones, debidamente completada.
- 13.13. Forma 650 de CONATEL, relativa a la prestación del Servicio de Valor Agregado, debidamente llenada.
- 13.14. Presentar los certificados software que demuestren el funcionamiento del mismo.
- 13.15. La información relativa a los medios de atención a proporcionar al Proveedor de Contenidos y/o al Operador del Servicio de Telefonía Móvil para atender los reclamos por razón de la Calidad de Servicio de los medios de transmisión y/o soporte de redes que utilizan.

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

#### CAPÍTULO V

#### DISPOSICIONES PARA EL USO DE CÓDIGOS DE NUMERACIÓN PARA ACCESO A SERVICIOS SUPLEMENTARIOS O VERTICALES DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA

#### Artículo 14. Utilización de Códigos Cortos o Códigos Asterisco

Según lo estipulado en el Plan Nacional de Numeración, la estructura del código de numeración de acceso para los PCI está sujeta a la siguiente disposición; cada Operador del servicio de Telefonía asignará códigos cortos a quienes provean contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).

#### Artículo 15. Condición para la Utilización de Numeración

Para la solicitud de numeración de códigos cortos por parte de los PCI o PACI ante los Operadores del Servicio de Telefonía, los PCI previamente deberán estar inscritos y los PACI deberán estar registrados ante CONATEL para tal fin y contar con un acuerdo comercial con el respectivo Operador del Servicio de Telefonía.

Asimismo los PCI o PACI debidamente inscritos o registrados ante CONATEL solicitarán ante los Operadores del Servicio de Telefonía la asignación de Códigos asterisco para la realización de llamadas, los cuales serán en la modalidad intra-red, se sujetarán a lo establecido en el Plan Nacional de Numeración.

#### Artículo 16. Solicitud de Numeración de Códigos Cortos o Códigos Asterisco

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

- 16.1. Número de Registro ante CONATEL para los PACI o Inscripción para los PCI
- 16.2. Detalle del servicio,
- 16.3. Código(s) solicitado(s),
- 16.4. Modalidad de servicio,
- 16.5. Nombre del PACI (Si lo usa) o del PCI,
- 16.6. Descripción del servicio digitado,
- 16.7. Periodo de aplicación,

#### Artículo 17. Criterio de Uso de Numeración de Códigos Cortos o Códigos Asterisco

En caso de que un código corto se utilice para distintos servicios, el PCI o PACI responsable de dicho código deberá actualizar la

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

**Artículo 18. Causales de Suspensión de Acceso Numeración de Códigos Cortos**

Los Operadores de Telefonía podrán suspender el acceso a los códigos cortos asignados a los PCI y los PACI en los siguientes casos:

- 18.1. Cuando la numeración de códigos cortos presenten un uso diferente a aquel para el que fueron asignados.
- 18.2. Cuando la numeración de códigos cortos no han sido implementados dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de la asignación.
- 18.3. Cuando el agente asignatario ya no utilice o no necesite los recursos de numeración de códigos cortos.
- 18.4. Cuando existan razones de interés general y/o seguridad nacional.
- 18.5. Cuando CONATEL modifique el Plan Nacional de Numeración.
- 18.6. Cuando se determine que el agente asignatario requiere menos numeración de códigos cortos que los asignados.
- 18.7. Por orden expresa de CONATEL.

**20.1 Tráfico**

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

1. PCI: Se refiere al nombre del Proveedor de Contenido de Información.
2. Código Corto: Numeración utilizada para la provisión de contenidos de información y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).

**CAPITULO VI  
REPORTES DE INFORMACIÓN**

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

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

- 19.1. CNT-43;
- 19.2. CNT-44;
- 19.3. CNT-44a;
- 19.4. CNT-44b;
- 19.5. CNT-45;
- 19.6. CNT-46;

**Artículo 20. Reportes de Información a Cargo de los Operadores del Servicio de Telefonía Relativa a los PCI**

Los Operadores del Servicio de Telefonía que habilitan en su red el uso de numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos de información y aplicaciones a través de SMS/MMS/ USSD, deberán entregar a CONATEL en sus Informes Estadísticos Trimestrales, en el siguiente formato debidamente completado.

3. Tráfico cursado: Número de mensajes (SMS/MMS/USSD) cursados para cada uno de los códigos en funcionamiento, discriminado por tráfico terminado en el terminal móvil (TM) y originado en el terminal móvil (MO).
4. Mes: Mes sobre el cual se presenta el correspondiente reporte de información.

**20.2 Usuarios**

Código	Mes	Usuarios		
		SMS	MMS	USSD

1. Código Corto: Numeración utilizada para la provisión de contenidos de información y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD).
2. Mes: Mes en el cual se presenta el respectivo reporte de información.
3. Usuarios: Cantidad de usuarios/suscriptores por número de código corto correspondiente al mes de reporte, que hacen uso de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD) para el acceso a contenidos y aplicaciones:

### 20.3 Ingresos

Adicionalmente, dentro de los reportes de pagos a cuenta realizados mensualmente por los Operadores del Servicio de Telefonía, deberán indicar el total de los ingresos provenientes de la prestación de los servicios de acceso a contenidos de información, como ser: Ring Tones, Back Tones o descargas de contenidos, para el pago de la Tarifa por Servicios de Supervisión y la Tasa de Explotación; asimismo, deberán realizar la liquidación final del ejercicio anual de los ingresos provenientes de estos servicios con sus estados financieros auditados, según lo dispuesto en La Ley Marco del Sector de Telecomunicación, Reglamento General, los Contratos de Concesión y Normativas Aplicables.

Adicionalmente en los reportes trimestrales deberán indicar el listado de todos los Proveedores de Contenido de Información que utilizan su red y los ingresos que obtiene el Operador del Servicio de Telefonía por la utilización de sus redes por parte de los PCI.

### Artículo 21. Reportes de Información a Cargo de los PACI

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

- 21.1. Número de código corto o código asterisco: Numeración asignada por el Operador de Telefonía para la provisión de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).
- 21.2. Nombre/Razón social: Persona natural o jurídica que está prestando contenidos de información y aplicaciones a través del número de código corto.
- 21.3. Documento de Identidad: Corresponde al número de cédula de identidad Registro Tributario Nacional RTN, u otro tipo de identificación del PCI o su representante legal, según corresponda.
- 21.4. Nombre comercial: Nombre con el cual se conoce comercialmente la empresa/servicio prestado a través de dicho número de código corto.
- 21.5. Ingresos reportados provenientes de la utilización de cada código corto o código asterisco utilizado.
- 21.6. Volumen de tráfico entrante y saliente reportado de cada código corto o código asterisco utilizado.
- 21.7. Precio al público del envío o recepción de mensajes de cada código corto o precio del minuto en el caso de los códigos asterisco.
- 21.8. Período de aplicación (en caso de que aplique)

## CAPITULO VII

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

#### Artículo 22. Facturación Detallada Por Parte de los Operadores del Servicio de Telefonía

Adicionalmente de lo establecido en el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, los operadores del Servicio de Telefonía deberán cumplir con lo siguiente:

- 22.1. Cuando se ofrezcan servicios de telecomunicaciones que utilicen el Servicio de Telefonía como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa tope nacional, se deberá informar al usuario/suscriptor el tipo de servicio prestado y su consumo de manera desglosada.

- 22.2. La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa adicional, de acceso a contenidos, debe efectuarse de manera separada del Servicio de Telefonía, dentro de la misma factura.
- 22.3. La factura no podrá incluir cobros por concepto de provisión de contenidos y aplicaciones que no hayan sido efectivamente prestados al Usuario o Suscriptor, o aquéllos que no cuenten con consentimiento previo y expreso de éste.
- 22.4. En todo caso, en la factura se debe diferenciar la clase de servicio prestado, la fecha, la hora, el nombre del prestador del servicio, el número de código corto, la duración de la llamada (cuando aplique) y el valor a pagar.
- 22.5. La información referida en el inciso anterior debe discriminarse cuando se facturen llamadas o números con estructura 900-xxxxxxx que impliquen un costo mayor a la tope tarifario establecido.
- 22.6. Al facturar servicios empaquetados, los Proveedores del Servicio de Telefonía deben detallar los consumos de cada uno de los servicios de telecomunicaciones prestados, diferenciando los valores a pagar asociados a cada unidad consumida.
- 22.7. Todo servicio de mensajes informativos, de inicio, de terminación o error relativo al acceso a contenidos de información serán gratuitos para el Usuario y Suscriptor.
- 22.8. Deberán abstenerse de cobrar por un mismo servicio de PCI más de una vez al día, aunque el mismo requiera del envío de más de un mensaje de texto por parte del PCI. Lo anterior no aplica para aquellos servicios que impliquen interacción por parte del Usuario o Suscriptor como por ejemplo sorteos o rifas.
- 22.9. En ningún caso, se podrán establecer a los Usuarios y Suscriptores períodos de permanencia mínima en la provisión de contenidos de información y aplicaciones. Por lo que el Usuario o Suscriptor podrá darse de baja en cualquier momento que él así lo desee, sin penalidad alguna.

#### **Artículo 23. Deber de Información**

Los PCI deberán poner a disposición de los Usuarios y Suscriptores, mecanismos simples y transparentes de acceso a

información relativa a los servicios ofrecidos, así como mecanismos de soporte para la solución de problemas referidos a la operatividad técnica y asistencia para darse de baja de los mismos, a través de los siguientes medios: página Web, correo electrónico, líneas gratuitas de atención al usuario.

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

#### **Artículo 24. Información Previa a la Prestación de Contenido**

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

- 24.1. Tarifa del servicio incluyendo impuestos: Todos los cargos en los que estará incurriendo por la recepción de los contenidos y aplicaciones solicitados, incluyendo la periodicidad con la cual se estarán recibiendo dichos cargos.
- 24.2. Naturaleza del contenido a proporcionar: El tipo o la naturaleza del servicio que está solicitando.
- 24.3. Procedimiento o formas para darse de baja, para el caso de servicios de suscripción.

Los proveedores de contenidos y aplicaciones proporcionarán al usuario/suscriptor la información anterior en forma totalmente gratuita en los mensajes publicitarios y en el mensaje de bienvenida a los contenidos, mediante uno o más mensajes cortos de texto, previo al suministro de la prestación solicitada.

El mensaje de bienvenida deberá contener entre otras cosas como mínimo las instrucciones claras de cómo darse de baja de la suscripción de contenidos.

#### **Artículo 25. Confirmación Para la Provisión de Contenido**

Posterior al envío de la información especificada en el artículo anterior y previamente a la provisión de contenidos o aplicaciones a través del envío de SMS/MMS de un servicio de suscripción, los PCI deberán enviar a los usuarios o suscriptores una invitación a confirmar la aceptación del servicio a través de un mensaje

corto de texto o a través de cualquier otro medio dispuesto por el PCI para tal fin. Dicha invitación deberá indicar, que si el usuario/suscriptor desea suscribirse al mismo, deberá responder con la palabra **ACEPTO** mediante un mensaje corto de texto o un mensaje USSD. Esto implica la aceptación de las condiciones previamente informadas, incluyendo el detalle del precio y el período de activación.

Adicionalmente el servicio se podrá confirmar cuando el usuario o suscriptor envíe la palabra clave del servicio desde su terminal móvil, siempre que ésta no sea enviada a través de mensajes Multimedia o USSD.

La falta de confirmación del usuario o suscriptor será considerada como equivalente a la emisión de un mensaje de rechazo.

Una vez confirmada la aceptación de la prestación del servicio, transcurrido un (1) mes desde la confirmación; el PCI informará al usuario o suscriptor lo siguientes puntos:

- 25.1. Que sigue suscrito en determinado servicio.
- 25.2. El costo del dicho servicio,
- 25.3. Cómo darse de baja del mismo.

#### **Artículo 26. Manifestación de la Voluntad del Usuario/Suscriptor de Contratar la Provisión de Contenido**

Con carácter general, será válida la manifestación de la voluntad del usuario/suscriptor de contratar las suscripciones a contenido, confirmado a través de mensaje remitido desde su propio número de teléfono. No obstante, el servicio podrá ser contratado a través de otras vías siempre que quede garantizada la acción como se indica en la estandarización de procedimientos.

#### **Artículo 27. No provisión del Servicio**

En aquellos casos en los cuales los contenidos y aplicaciones solicitados por los usuarios no hayan podido ser provistos, por razones ajenas a los mismos, los proveedores de contenidos de información o aplicaciones podrán intentar el reenvío de dicho servicio una (1) vez. En caso de que el contenido o aplicación no pueda ser provisto al usuario, el PCI no deberá cobrar los mensajes no entregados (cuando aplique cobro diario). El reenvío de mensajes sólo podrá realizarse durante una vez, durante un día (1) día.

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

En los casos en los que el usuario no cuente con el saldo suficiente para la recepción del contenido, éste no deberá de ser entregado ni cobrado, continuando siempre con la respectiva suscripción siempre y cuando posea saldo suficiente.

#### **Artículo 28. Estandarización de los Procedimientos**

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

28.1 Un usuario podrá suscribirse a contenidos de información después de que el Usuario o Suscriptor envíe un mensaje de texto MO desde su teléfono a algún código corto especificando exactamente la palabra clave que solicita el servicio al que desea suscribirse. La solicitud de activación de un servicio, deberá ser CASE INSENSITIVE (es decir indiferente la utilización de letras mayúsculas a minúsculas), pero con el texto correcto.

28.2 La palabra clave "INFO" indicará la solicitud por parte del usuario/suscriptor de los datos de contacto respecto del proveedor del contenido o aplicación (como mínimo un número telefónico gratuito de atención al cliente). Igualmente, esta palabra clave será case insensitive.

28.3 Si un usuario/suscriptor solicita información sobre el servicio al cual está suscrito, recibirá un mensaje de ayuda si ya está suscrito a uno o varios servicios y explicará al Usuario o Suscriptor como darse de baja del servicio. Para esto deberá enviar la palabra clave "AYUDA" al código corto del cual recibe el servicio. Igualmente esta palabra clave será case insensitive.

28.4 La palabra clave "QUEJA" indicará la intención del usuario/suscriptor de presentar una queja respecto al servicio. Igualmente esta palabra clave será case insensitive

El operador de telefonía deberá garantizar que se cumplan estas condiciones

#### **Artículo 29. Procedimientos para la Cancelación de Suscripción de Contenidos**

El usuario/suscriptor deberá contar con varios medios para solicitar la baja de un servicio de suscripción, entre ellos él envío de mensajes con la palabra clave “BAJA” y/o “SALIR”, o a través de la página web del Operador del Servicio de Telefonía, él envío de correo electrónico, llamando a las líneas gratuitas de atención al cliente del Operador del Servicio de Telefonía u otros medios dispuestos para tal fin; por cualquiera de estos medios el Operador del Servicio de Telefonía deberá dar de baja a la suscripción solicitada en un periodo máximo de dos (2) días calendario, sin necesidad de que el usuarios realice marcación alguna en su terminal.

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

En todos los casos la cancelación de servicios será CASE INSENSITIVE (es decir indiferente la utilización de letras mayúsculas a minúsculas).

Adicionalmente a la palabra “BAJA” o “SALIR” se aceptarán las mismas palabras con espacio entre las letras así como cualquier sinónimo como: CANCELAR, ELIMINAR, etc., así como errores comunes de ortografía, o la palabra con espacios entre las letras.

En cuanto a los usuarios/suscriptores con 2 o más servicios provenientes de un mismo código corto, se podrá cancelar los servicios enviando la palabra “BAJA” o “SALIR”, así como lo indican los párrafos anteriores y adicionalmente el Proveedor de Contenidos de Información deberá generar un mensaje de AYUDA, indicándole los pasos a seguir para cancelar en forma definitiva su servicio.

Si un texto incorrecto es enviado al código corto (otra letra o palabra diferente a “BAJA” o “SALIR”) por un usuario suscrito a un determinado código corto, se deberá presentar el mensaje de las suscripciones activas y como describirse de ellas.

Todos los mensajes para darse de baja, de ayuda y de información enviados a un código corto no generarán ningún costo al usuario.

#### **Artículo 30. Obligación de los PCI Ante la Solicitud de Baja del Servicio**

En caso de que un usuario o suscriptor solicite el darse de baja de un servicio de Contenido de Información por cualquier medio ya sea mediante mensaje de texto, correo electrónico, o llamando a las líneas de atención al cliente y el correspondiente Proveedor de Contenido de Información (PCI) no proceda a dar de baja al usuario, el Operador de Telefonía deberá proceder a cancelar la numeración con dicho PCI y terminar la prestación de dicho servicio, quedando el PCI sujeto a que CONATEL cancele su respectiva Inscripción.

Adicionalmente cuando un PCI incumpla con cualquiera de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento CONATEL podrá ordenar al Operador de Telefonía que proceda a cancelar la numeración utilizada por dicho PCI y terminar la prestación de dicho servicio, quedando el PCI sujeto a que CONATEL cancele su respectiva Inscripción.

#### **CAPITULO VIII**

#### **DISPOSICIONES RELATIVAS A LAS MEDIDAS PARA EVITAR LOS MENSAJES DE TEXTO Y MENSAJES MULTIMEDIA NO DESEADOS (SPAM)**

#### **Artículo 31. Registro Nacional de Exclusión**

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

Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los Operadores del Servicio de Telefonía deben poner a disposición de los usuarios con el objeto de evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS),

con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro será administrado por cada Operador y deberá cumplir con las siguientes características:

- 31.1 El usuario/suscriptor interesado en que su número telefónico sea incluido en el RNE ingresará dicho número en la aplicación establecida en el portal web de CONATEL o de su Operador del Servicio de Telefonía y mediante la validación de un PIN alfanumérico, confirmará que el usuario/suscriptor posee el terminal con el número de teléfono ingresado al RNE.
- 31.2 Para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), los Operadores del Servicio de Telefonía deberán confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios/suscriptor para esta clase de envíos, con el mencionado registro y procederán a retirar los números telefónicos y evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS).
- 31.3 Los PCI u otros proveedores de publicidad contarán con dos (2) días calendario, desde de la fecha de inscripción del usuario/suscriptor, para abstenerse de enviar mensajes con fines comerciales y/o publicitarios a los usuarios/suscriptor inscritos en el RNE.
- 31.4 Los usuarios/suscriptor podrán modificar su inscripción y solicitar la exclusión de su número telefónico a cualquiera de los códigos cortos indicados del RNE de forma gratuita. El número telefónico del usuario/suscriptor deben ser eliminados del RNE al día hábil siguiente, momento en el cual el usuario/suscriptor deberá recibir una confirmación al respecto de la exclusión.
- 31.5 Los Operadores del Servicio de Telefonía deberán informar al usuario/suscriptor sobre la existencia del RNE y sus derechos sobre la recepción de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, así mismo, brindarán información de cómo consultar las suscripciones activas y cómo darse de baja de las mismas.
- 31.6 La inscripción al RNE también permitirá el usuario verificar las suscripciones que tiene activas, así mismo permitirá que el usuario se excluya de la suscripción de todo tipo de servicio contenido de información o aplicaciones a las que éste se haya suscrito.

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

Este desarrollo deberá de estar en funcionamiento y con los accesos respectivos a CONATEL a más tardar tres (3) meses después de la publicación de la presente Resolución.

#### **Artículo 32. Condiciones Adicionales para la Recepción de Mensajes Publicitarios**

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

- 32.1 Los mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, así como aquellos a los que hace referencia el numeral (32.2) del presente artículo, únicamente podrán ser enviados a los usuarios en el horario comprendido entre las ocho horas de la mañana (8:00 a.m.) y las nueve horas de la noche (9:00 p.m.), los usuarios que hayan solicitado el envío de mensajes (SMS) y/o (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, deben ser debida y previamente informados de los casos en que tales mensajes se transmitan por fuera de la franja horaria especificada en el presente parágrafo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.
- 32.2 La exclusión de la base de datos del usuario/suscriptor para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los proveedores tales como avisos de vencimiento a corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el proveedor siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y éste no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.
- 32.3 La exclusión de la base de datos del usuario/suscriptor para el envío de mensajes cortos de texto, (SMS), y/o mensajes multimedia (MMS), con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión

de servicios de mensajes comerciales y/o publicitarios previamente solicitados por el abonado, así como tampoco la de aquellos solicitados de manera expresa e inequívoca con posterioridad al registro de su número en el RNE.

32.4 Todos los Operadores del Servicio de Telefonía deberán dar trámite a las solicitudes de los usuarios tendientes a restringir la recepción de mensajes cortos de texto a de los mensajes multimedia, no solicitados, conocidos como SPAM.

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

#### CAPITULO IX INFRACCIONES Y SANCIONES

##### **Artículo 33. Infracciones y Sanciones.**

El incumplimiento de las obligaciones, procedimientos y demás disposiciones del presente Reglamento constituyen infracciones Muy Graves o Graves según sea el precepto infringido, de acuerdo a lo establecido en los artículos 41 y 42 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, 248 y 249 de su Reglamento General.

Las infracciones se sancionarán conforme a lo dispuesto en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás normativas aplicables.

#### CAPITULO X CAMPAÑA PUBLICITARIA

##### **Artículo 34. Campaña Publicitaria**

Los Operadores del Servicio de Telefonía de manera conjunta, deberán desarrollar una campaña publicitaria de carácter educativa, para lo cual enviarán una propuesta del Plan de Medios (radio, televisión y diarios de circulación nacional y redes sociales), cada tres meses que estará sujeta a aprobación de CONATEL;

dicha campaña también deberá realizarse por medio de: sitios Web, redes sociales, publicaciones impresas, mensajes de texto, videos, entre otros con el fin de informar a la población de las formas de utilizar y darse de baja de los servicios de Contenido de Información. Asimismo, los encargados de los centros de atención al cliente, distribución y comercializadores del servicio, deben estar plenamente informados sobre esta campaña. Los costos incurridos en dicha campaña serán absorbidos por cada Operador de Telefonía Móvil.

#### CAPITULO XI PERÍODO TRANSITORIO

##### **Artículo 35. Transitorio**

Los Proveedores de Contenidos de Información (PCI) cuentan con un plazo de **tres (3) meses**, contados a partir del día siguiente a la publicación del presente Reglamento, para gestionar la Inscripción ante CONATEL; así como para efectuar las modificaciones técnicas a sus sistemas para cumplir a cabalidad con lo estipulado en el presente Reglamento.

**SEGUNDO:** En cuanto a los Resolutivos SEGUNDO y TERCERO, estarse a lo dispuesto en la Resolución Normativa NR023/14 de fecha doce de Septiembre del año dos mil catorce, publicada en el Diario Oficial La Gaceta en fecha diecisiete de septiembre del año dos mil catorce.

**TERCERO:** La presente Resolución entrará en vigencia el 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

13 M. 2015.