

## Comisión Nacional de Telecomunicaciones CONATEL

### Resolución NR004 / 11

COMISIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, municipio del Distrito Central, tres de marzo de dos mil once.

#### CONSIDERANDO:

Que la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones en su Artículo 7 y el Reglamento General de esa misma Ley en su Artículo 33, define los Servicios de Valor Agregado. Asimismo, en el Artículo 25 de la Ley Marco se determina que el título habilitante que corresponde para los Servicios de Valor Agregado es un Registro. Por otra parte, en el citado Reglamento General, en su Artículo 34, literal e), considera el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas dentro de los Servicios de Valor Agregado, definiéndolo como: "el servicio que brinda el acceso y conexión a redes informáticas y bases de datos mediante protocolos determinados para el uso de las redes de Internet, entre el equipo terminal de usuario y la interfase usuario-red del operador de este servicio. Las señales que pueden transmitirse a través del Internet, son de tipo multimedia". Además en los Artículos 36, 37, 39, 49.B, 88, 90 literal c), 154, 156, 157, 160, 161, 162, 163, 180, 193 del referido Reglamento General se desarrolla para los Servicios de Valor Agregado lo concerniente a las disposiciones generales, los requisitos para el trámite, pagos por Derecho y Tarifa por Servicios de Supervisión, entre otros.

#### CONSIDERANDO:

Que en aplicación al Artículo 35 del Reglamento General que dispone desarrollar la normativa relativa al funcionamiento específico del Servicio de Internet, se emitieron las Resoluciones Normativas NR016/99 y NR028/00 que establecieron las condiciones de operación, prestación y prohibiciones del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas; las cuales después de una década resultan insuficientes dado los constantes y veloces adelantos tecnológicos.

#### CONSIDERANDO:

Que el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas por su relativo dinamismo y constante innovación tecnológica además

de las prestaciones clásicas como ser: un medio de información, de comunicación, de difusión de contenidos, de entretenimiento, de aplicaciones interactivas con inmediatez; es actualmente, el medio propicio para desarrollar el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en beneficio de obtener los servicios de la Sociedad de la Información; consecuentemente, el desarrollo y evolución tecnológica del Internet ha significado un factor de cambio en la manera y estilo del diario vivir permitiendo acceder a cualquier información ubicada en cualquier parte del mundo, facultando a cualquier sociedad a mejorar su nivel de vida con calidad, con el poder de transformar el uso de la información en conocimiento y utilidades que contribuyen al desarrollo económico y social, generando oportunidades para la creación, construcción y preservación de sociedades del conocimiento que integran la Sociedad Global de la Información.

#### CONSIDERANDO:

Que la prestación del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas inicialmente por acceso conmutado y posteriormente por acceso permanente, actualmente utiliza tecnología de acceso de conectividad de Banda Ancha en la Red de Acceso al Usuario ofreciendo prestaciones avanzadas a altas velocidades; asimismo, la operación de este servicio ya no se soporta únicamente mediante las redes del Servicio de Telefonía (fija) sino también a través de infraestructuras propias o a través de redes convergentes ambas configuraciones de tipo fija, actualmente, utilizando en forma convergente las redes del Servicio de Telefonía Móvil y se presta empleando el terminal móvil de usuario o bien, una computadora portátil para uso con movilidad.

#### CONSIDERANDO:

Que en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información CMSI, la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT, la Federal Communications Commission FCC y Entes Reguladores a nivel global, han reconocido la importancia de la Banda Ancha que permite a los usuarios acceder a Internet de alta velocidad que les provisiona aplicaciones finales que no ofrece la conexión de Internet por marcación (dial up), tales como: Cibereducación, Cibersalud, Cibergobernanza, Comercio Electrónico, VoIP, Monitoreo de Seguridad a Distancia en tiempo real, Conservación del Medio Ambiente, Entretenimiento, entre otros.

**CONSIDERANDO:**

Que en el marco de la iniciativa de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) "Conectar al Mundo", el Internet se presenta como catalizador para alcanzar las metas de conectividad establecidas en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información y habiéndose determinado por la UIT dentro del marco de la iniciativa que "Conectar una Escuela es conectar una Comunidad", por lo que utilizando las facilidades del Internet en las escuelas y comunidades ubicadas en zonas rurales, urbano marginal y aisladas, en beneficio de los grupos mas vulnerables y menos favorecidos, contribuiría en disminuir la brecha digital existente para esta localidad y la población que la habita, al facilitarles el acceso a la información a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs).

**CONSIDERANDO:**

Que la iniciativa de la Unión Internacional de Telecomunicaciones "Conectar al Mundo" no requiere de duplicar esfuerzos ni de efectuar grandes contribuciones, sino contar con el apoyo del gobierno y el aprovechamiento de las capacidades complementarias de las empresas privadas y del sector público para la masificación del Internet, así como el enfoque cooperativo de llevar los beneficios sociales y económicos de las tecnologías modernas a los estratos económicamente menos favorecidos de la sociedad hondureña, requiriéndose para ello, que gratuitamente se proporcione el acceso al servicio de Internet en escuelas, centros comunitarios, telecentros, bibliotecas, centros de salud u otro, situados en área urbana o rural de los sectores más vulnerables, que por su condición económica, social, cultural, étnica o localización geográfica, tienen escasa posibilidad de acceder a la red de Internet, con la finalidad que el servicio de Internet sea parte integral de la cultura tecnológica de la población de Honduras de todos los estratos sociales, para facilitar el proceso de integración de la sociedad hondureña a la Sociedad Global de la Información.

**CONSIDERANDO:**

Que la Unión Internacional de Telecomunicaciones, en su Recomendación UIT-T E-800 define Calidad de Servicio (QoS) como: "El efecto colectivo del rendimiento de un servicio que determina el grado de satisfacción del usuario de dicho servicio". Asimismo, tomando como referencia las Recomendaciones UIT-T E-802 "Marco y Metodologías para la Determinación y Aplicación de Parámetros de QoS", UIT-T G.1000 "Relación entre la Calidad de Servicio y la Calidad de Funcionamiento de la Red", UIT-T G.1010 "Categorías de Calidad de Servicio para

los Usuarios de Extremo de Servicios Multimedia", UIT-TY.1540 "Servicio de Comunicación de Datos con Protocolo Internet - Parámetros de Calidad de Funcionamiento Relativos a la Disponibilidad y la Transferencia de Paquetes de Protocolo Internet", UIT-TY.1541 "Objetivos de Calidad de Funcionamiento de Red para Servicios Basados en el Protocolo Internet", y el "Manual Calidad de Servicio y Calidad de Funcionamiento de la Red" en cuyos contextos se determina la importancia de los parámetros de Calidad de Servicio (QoS) para establecer las bases de los acuerdos de nivel de Calidad de Servicio (QoS) en los contratos de servicios entre los usuarios de extremo y los operadores de servicios de red, y entre los operadores de servicio; comparar el nivel de calidad y compromisos de calidad entre diferentes operadores; elaborar estudios a largo plazo sobre los niveles de los atributos de calidad de un servicio específico; preparar estadísticas, reportes y publicaciones de calidad de servicio; así como, para propósitos regulatorios y el monitoreo de servicios de telecomunicaciones.

**CONSIDERANDO:**

Que entre las funciones y atribuciones de CONATEL referente a la regulación de servicios de telecomunicaciones le corresponde fijar los parámetros objetivos de Calidad de Servicio para la operación eficiente de los servicios bajo condiciones objetivas y comparables, y, en aras de incentivar la competencia entre operadores a partir del desempeño de los servicios que ofrecen, resulta evidente la necesidad de especificar los parámetros objetivos y sus valores asociados de Calidad de Servicio para el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, de manera que el Ente Regulador pueda evaluar la operación y prestación del servicio en cuanto a sus funcionalidades, y que, los usuarios del servicio también puedan valorar y percibir la Calidad del Servicio en base a las prestaciones contratadas, así como conocer las ofertas del mercado en función de las prestaciones y tarifas propuestas.

**CONSIDERANDO:**

Que el Servicio de Internet facilita que los Suscriptores/Usuarios del servicio, según las capacidades contratadas, hagan uso de los recursos de red para efectuar aplicaciones propias, que pueden estar enmarcadas en la buena práctica del servicio con actividades permisibles que no vulneran la moral, las buenas costumbres y la legislación vigente; por otra parte, también podrían utilizar dichos recursos operativos del servicio para efectuar actividades ilícitas e ilegales a través del Internet y afectar con ello ya sea, al operador del servicio, a otros usuarios, a otros operadores, etc, en este

sentido la comunidad de Internet ha determinado "Políticas de Uso Aceptable del Servicio de Internet" con el propósito de establecer responsabilidades al Suscriptor/Usuario que utiliza los servicios contratados de Internet, delimitando para ello las obligaciones y prohibiciones propias que les son aplicables a los Suscriptores/Usuarios de este servicio particularmente.

#### CONSIDERANDO:

Que según los operadores, diversas capacidades de Ancho de Banda, Velocidad de Transmisión y Relación de Compartición, son contratadas en el uso del Internet para cursar servicios de telecomunicaciones no autorizados bajo diferentes modalidades de fraude que están afectando principalmente al Servicio de Telefonía fija y móvil, de modo que los ingresos de las empresas nacionales autorizadas para gestionar llamadas de larga distancia internacional, así como el tráfico entrante producto de éstas, ha experimentado un considerable decremento, en relación al incremento del tráfico cursado de manera ilegal, vulnerando con ello el marco regulatorio vigente y perjudicando a las empresas sub-operadoras y operadores del Servicio de Telefonía fija y móvil, así como al Estado de Honduras por los recursos económicos de índole monetario que todas estas entidades están dejando de percibir y que repercuten en el adelanto del sector de las telecomunicaciones y consecuentemente en beneficio de la población hondureña; por ende, el Ente Regulador debe establecer las sanciones que tipificarían tal conducta irregular.

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo 78 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones faculta la emisión de las normas necesarias para regular la prestación de los servicios de telecomunicaciones. En ese sentido CONATEL también puede modificar dichas disposiciones de acuerdo con el desarrollo tecnológico y cuando sea conveniente para los efectos de una mejor regulación del sector; en consecuencia, se hace necesario actualizar las disposiciones regulatorias concernientes al Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas con el propósito que la regulación esté en consonancia con la evolución, desarrollo y cambios tecnológicos de este servicio, por lo que las Resoluciones Normativas NR016/99 y NR028/00, requieren ser ampliadas, modificadas y actualizadas, relativo a las condiciones de operación y prestación del servicio, que motive e incentive la inversión en infraestructura, preserve el equilibrio entre los derechos y obligaciones de los operadores y el nivel de satisfacción del usuario en base a los principios de transparencia, igualdad y no discriminación, masificando el uso del servicio de Internet dentro de la población hondureña y que posibilite atraer la inversión nacional y extranjera; estructurando para ello una regulación de una categoría superior, como un Reglamento Específico para el citado servicio; y siendo que se trata de un Reglamento Técnico-Administrativo, comprendido dentro de las regulaciones técnicas que emite CONATEL, en uso de sus atribuciones y facultades que le confiere el Artículo 14 numeral 9 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones respecto "de emitir regulaciones y normas de índole técnica necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones", que no desarrollan una Ley, no

requiere del dictamen favorable de la Procuraduría General de la República que establece el Artículo 41 de la Ley de Procedimiento Administrativo; lo anterior, conforme la Opinión Legal PGR-DNC-79-2001, aprobada por la Titular de la Procuraduría General de la República mediante providencia de fecha 29 de octubre de 2010.

#### CONSIDERANDO:

Que CONATEL, conforme con lo dispuesto en la Resolución NR002/06 publicada en el Diario Oficial La Gaceta, en fecha veintitrés de marzo de dos mil seis, sometió el anteproyecto de la presente Normativa al proceso de Consulta Pública en la página WEB de CONATEL, en el período comprendido del 4 al 8, y a solicitud de los interesados del 14 al 22, ambos del mes de octubre de 2010; por cuanto cumplida dicha obligación, la presente Resolución fue adecuada de acuerdo a las aportaciones resultantes de la misma consideradas apropiadas al marco regulatorio.

#### CONSIDERANDO

Que de acuerdo a las motivaciones precitadas y los preceptos legales invocados esta Comisión determina procedente aprobar el presente acto administrativo en aplicación del Artículo 20 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, en el que se dispone que las decisiones de CONATEL se tomarán mediante Resolución; normativa, que actualiza el marco jurídico sobre la regulación del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas relativo a la operación, prestación, comercialización y contribución en especie de las empresas operadoras, en provecho del desarrollo coherente del sector de las telecomunicaciones que favorezca la expansión y propagación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs); lo anterior, consecuente con las metas de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), de la cual Honduras es país signatario, la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y los principios rectores de su Reglamento General, con el objetivo de promover a la sociedad hondureña a ser parte de la Sociedad Global de la Información; misma que deberá ser publicada en el Diario Oficial La Gaceta, por ser un acto de carácter general, de cumplimiento obligatorio.

#### PORTANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en aplicación de los Artículos 2, 7, 13, 14, 20 y 25 de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 1, 33, 34, 35, 72, 75, 78, 90, 154, 179, 180, 183, 256, 257, 259, 260, 261, 263 y 269 del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; 10, del Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones; los Artículos 31, 32, 33 y 83 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 120 y 122 de la Ley General de la Administración Pública,

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Aprobar la Normativa que actualiza el marco jurídico sobre la regulación del Servicio de Valor Agregado en la categoría

de Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, relativo a la operación, prestación, comercialización y contribución en especie de las empresas operadoras; en los siguientes términos:

## REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INTERNET O ACCESO A REDES INFORMÁTICAS

### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1:** El presente Marco Normativo tiene por objeto establecer a los operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, las condiciones regulatorias de operación del servicio, así como disponer a los Usuarios las responsabilidades relativas a la correcta utilización del mismo; tales disposiciones con el propósito de garantizar que los contenidos, recursos y servicios puestos a disposición a través del Internet, se brinden con el nivel adecuado sin perjuicio de las políticas de Internet y cualquier otra condición estipulada en los respectivos títulos habilitantes emitidos por CONATEL.

**Artículo 2:** El alcance de las disposiciones regulatorias son aplicables para las diferentes formas de acceder al Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, sea desde una ubicación fija, cuya conexión se realice en forma alámbrica o inalámbrica, o mediante conexión permanente alámbrica o inalámbrica, o bien, a través de redes móviles.

**Artículo 3:** La operación del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas puede:

- a) Estar soportado completamente en la infraestructura de red de otro servicio de telecomunicaciones para servir de manera exclusiva a los usuarios de dicha red bajo la cual se sustenta; o bien.
- b) Únicamente la red de transporte estaría soportada en la infraestructura de otro servicio de telecomunicaciones, y la red de acceso al usuario es propia; u,
- c) Operar completamente el servicio mediante infraestructura de red propia tanto en la red de transporte como en la red de acceso al usuario.

Asimismo, el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas en la infraestructura de su red de transporte y en la red de acceso al usuario, puede hacer uso o no de espectro radioeléctrico bajo las limitantes establecidas en la Ley Marco del Sector de

Telecomunicaciones y en el artículo 48 de su Reglamento General y otras normas que se instruyan al respecto.

**Artículo 4:** Los operadores autorizados del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, con el propósito de cursar el tráfico de señales del servicio accediendo a la Red Mundial de Internet, pueden establecer las topologías de conexión en árbol: a) Directamente con un proveedor internacional del servicio (ISP); en este caso, el transporte del tráfico hacia el ámbito internacional debe efectuarlo mediante un operador autorizado del Servicio Portador Internacional; o bien; b) Estableciendo conexión con un operador nacional autorizado del Servicio de Internet mediante los puertos de sus respectivos enrutadores, utilizando protocolos de Internet (IP).

**Artículo 5:** Los operadores autorizados del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas tienen libertad en escoger quién les suministrará las direcciones IP Públicas a utilizar en el sistema de red, así como los nombres de dominios a manejar; no obstante, la información sobre el rango o bloque de direcciones IP, así como los nombres de dominio, deben de ser del conocimiento de CONATEL para el registro correspondiente. Asimismo, los protocolos de Internet IP deben identificar a cada ordenador o terminal informático que se encuentre conectado a la red mediante su correspondiente dirección de Internet (IP Address).

**Artículo 6.** Los Servicios de Valor Agregado gozan de libertad tarifaria en conformidad con lo que establece en su Artículo 10 el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones. Bajo este contexto, el procedimiento de Medición del Consumo del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas se regirá sin fijación de tarifas por parte de CONATEL en condiciones de competencia efectiva y cuyos precios serán determinados por los operadores del servicio para cualquiera de las modalidades de consumo prepago, pospago, tarifa plana y otros planes tarifarios a utilizar. En este sentido, el operador del servicio debe establecer el sistema de tasación que satisfaga cada una de las diferentes modalidades de consumo mediante el(los) cual(es) oferte el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas.

**Artículo 7:** Para los efectos de este marco normativo, los términos siguientes tendrán las definiciones que a continuación se establece:

**Acceso Conmutado:** (conexión dial-up, conexión por marcación): Conexión temporal entre el terminal de usuario y la interfase del equipo del operador, por medio de discado o marcación a una red pública de servicios finales de telecomunicaciones.

**Acceso Permanente:** (Acceso dedicado, conexión dedicada, acceso no conmutado): Conexión dedicada o permanente entre el terminal de usuario y el equipo del operador, efectuada a través de un canal de comunicación, compartido o no compartido.

**Calidad de Servicio' o QoS:** (Quality of Service): Garantiza el valor de uno o varios parámetros que definen la calidad de servicio que ofrece la red. Efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio, que determina el grado de satisfacción de los usuarios (Recomendación UIT-T E.800).

**Canal Compartido:** Canal de comunicación en el que se divide el ancho de banda disponible para el número de usuarios que lo ocupan simultáneamente.

**Canal No Compartido:** Canal de comunicación en el que el ancho de banda disponible se asigna a un usuario único.

**Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información:** Ejercicio de diálogo entre los países del mundo, al amparo de las Naciones Unidas, acerca de una Declaración de Principios y un Plan de Acción que intenta dar respuesta a desafíos y retos globales, entre ellos, superar la brecha digital y lograr la implantación de la Sociedad de la Información a nivel mundial como respuesta a las metas del Milenio.

**Dirección IP Pública:** Código numérico asignado a un dispositivo determinado dentro de la red Internet.

**Hipermedia:** Término que hace referencia al conjunto unificado de componer contenidos que tengan texto, audio, vídeo, gráfico, mapas, etc. y que poseen interactividad con los usuarios. Ejemplos de hipermedia pueden ser la WWW, las películas en DVD, las presentaciones en Flash, etc.

**Hora Cargada (Hora Pico):** Periodo de tiempo de 60 minutos consecutivos del día, en que el volumen de tráfico es mayor. En la práctica, se obtiene mediante los cuatro (4) periodos consecutivos de 15 minutos en los que se obtiene mayor tráfico.

**Indicador de Calidad:** Es un instrumento de medida, cuantitativo o cualitativo, que contribuye a evaluar la calidad que posee una actividad o servicio cualquiera.

**Nombre de Dominio:** Un dominio o nombre de dominio es el nombre que identifica un sitio web y tiene que ser único en Internet. Un solo servidor web puede servir múltiples páginas web de múltiples dominios, pero un dominio sólo puede apuntar a un servidor.

**Multimedia:** Compartir, en una misma aplicación, una imagen en movimiento o fija (fotografías), con sonido, y texto escrito. Tanto las enciclopedias en CD-ROM como las utilidades de la red son multimedia, ya que permiten obtener información en todos estos formatos: texto escrito, sonidos, fotografías e imágenes en movimiento.

**Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs):** Las Tecnologías de la Información y la Comunicación es el resultado de una convergencia tecnológica, entre las telecomunicaciones, las ciencias de la computación, la microelectrónica y la administración, gestión y manejo de información. Se consideran como sus componentes el hardware, el software, las telecomunicaciones, los servicios y sus aplicaciones.

**Tiempo Real:** Procesamiento sincrónico de tráfico con tiempos de acceso mínimos del orden de microsegundos o menor a este tiempo de acceso, a cursarse sin retraso, aún cuando la carga de la red sea elevada, que permite la inclusión de aplicaciones de interacción inmediata y dinámicas en la que tanto el emisor como el(los) receptor(es) coincide(n) en tiempo, aunque estén físicamente separados.

**Política de Uso Justo:** Plan de acceso a Internet con un determinado límite de consumo, provisto con velocidad de navegación en banda ancha; si el límite de consumo es agotado antes de finalizar el periodo de facturación mensual, la velocidad de navegación disminuye por el tiempo restante. Al iniciar el siguiente periodo de facturación mensual el usuario tendrá otra vez disponibilidad al límite de consumo con alta de velocidad de navegación. Esta política es adoptada principalmente en los planes que se ofertan como ilimitados.

**Relación de Compartición:** Define el número de Usuarios asignados a un determinado canal compartido, en este caso el ancho de banda de un canal se comparte entre todos los Usuarios que en un determinado momento demandan información de manera simultánea. La Relación de Compartición puede ser variable y depende de las capacidades técnicas de la red, los niveles de Servicio de Internet a ofrecer, las tarifas/precios, posicionamiento que el operador espera alcanzar en el mercado y el acuerdo bajo contrato establecido con el suscriptor para Post-pago o las condiciones de prestación determinadas para Pre-pago.

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica que ha suscrito un contrato, con un operador de servicios públicos de telecomunicaciones, para recibir algún servicio de telecomunicaciones (Reglamento General de la Ley Marco del Sector 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 (Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones).

**Velocidad de Transmisión:** Hace referencia a la "tasa de transferencia de datos", o sea la capacidad de conexión (cantidad de datos dividida por tiempo), dónde los datos se miden en bits o bytes (8 bits=1 byte), y el tiempo en segundos. Esta velocidad de transmisión obtenida en el entorno de operación de Internet reproduce el dimensionamiento extremo a extremo de la prestación del servicio.

Los términos no definidos en este artículo, y que se utilizan en la presente Normativa, tendrán el significado adoptado por la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás normativas del marco regulatorio vigente hondureño y por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

## CAPÍTULO II OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET

**Artículo 8:** La operación y prestación del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, utiliza Protocolos de Internet (IP) entre el terminal de usuario y la interfase usuario-red del operador de este servicio u otro protocolo informático determinado para el uso de las redes IP.

**Artículo 9:** La naturaleza de las señales que gestiona el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas son aplicaciones de voz, datos, vídeo, contenidos multimedia e hipermedia, a las cuales los usuarios del servicio pueden acceder desde su equipo terminal según las capacidades de la red de acceso y las propiedades tecnológicas del equipo terminal.

**Artículo 10:** Según el medio y la tecnología de acceso utilizado en la red de acceso al Usuario, el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas se puede prestar bajo las siguientes modalidades:

- a) Por acceso conmutado (dial-up);
- b) Por acceso permanente (conexión dedicada), que ofrece velocidades a partir de los 64 Kbps, bajo los siguientes esquemas:

- i. En forma compartida (varios usuarios) y no compartida (un único usuario),
- ii. En forma simétrica (velocidades iguales en el acceso de bajada y de subida) y no simétrica (velocidades diferentes para el acceso de bajada y de subida).

La conexión dedicada tanto en modo compartida (varios usuarios) como en modo no compartida (un único usuario) posibilita prestar Internet en Banda Ancha cuando cumple con las velocidades especificadas para Banda Ancha, en el acceso de bajada (del operador al usuario, downstream) y en el acceso de subida (del usuario al operador, upstream).

La conexión por banda ancha se puede acceder por tecnologías de acceso como DSL, cablemódem, fibra óptica, wi-fi, telefonía móvil, satelital, ISDN, Comunicaciones utilizando la línea eléctrica (PLC), etc.

**Artículo 11:** El Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas incluye diferentes modalidades de prestación como las clásicas World Wide Web, correo electrónico, creación de páginas WEB, almacenamiento de páginas WEB, asimismo, aplicaciones avanzadas con alto grado de interactividad provistas bajo capacidades de gran ancho de banda y altas velocidades que permite aprovechar todos los recursos de Internet al máximo tales como aplicaciones de contenidos multimedia e hipermedias, animaciones, vídeo online, realidad virtual, 3D, videoconferencia, juegos en tiempo real, Servicios de la Sociedad de la Información, e-administración, e-gobierno, e-salud, e-educación.

## CAPÍTULO III PARÁMETROS OBJETIVOS DE CALIDAD DE SERVICIO

**Artículo 12:** El Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas debe proveerse bajo Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio (QoS, Quality Service) con valores definidos, garantizando la confiabilidad, funcionalidad y prestaciones del servicio que satisfagan las expectativas esperadas por los usuarios y que fueran suscritos en el contrato del servicio.

**Artículo 13:** Los Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio indicados en la siguiente tabla corresponde (excluyendo la indisponibilidad del servicio) a "transmisión de flujo de datos de clase 5" que caracterizan al Internet en sus modalidades de aplicaciones clásicas, cuyas mediciones, registros y evaluación de la Calidad de Servicio en la prestación del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, serán provistas por las herramientas de software y hardware a ser implementadas por los operadores del servicio indistintamente de la topología de red de operación que se utilice para la prestación del servicio.

Parámetro	Definición	Valor objetivo
Tiempo Promedio de Establecimiento de la Conexión	Corresponde al promedio de los tiempos de espera en que se incurre para hacer efectiva la conexión a Internet, calculado sobre un total de conexiones exitosas durante un periodo de tiempo determinado.	≤ 42 segundos
Caudal (Throughput)	Tasa efectiva de datos transmitidos (que alcanza el destino), medida en bits o bytes. Corresponde al desempeño de la velocidad de transferencia respecto a la velocidad contratada que efectivamente se obtiene en un servicio y que depende de las condiciones de la red y la eficiencia de los protocolos de comunicaciones.	≥80%
Latencia	Tiempo de retardo en transporte de paquetes extremo a extremo. Se refiere al tiempo de ida y vuelta de un paquete de datos entre el usuario y el operador. Se refleja en la buena percepción sobre el servicio que tiene capacidad para brindar aplicaciones de alta interactividad.	≤280 ms
Jitter	Se refiere a la variación de la latencia. Se refleja en la buena percepción sobre el servicio que tiene capacidad para brindar aplicaciones en tiempo real.	No aplica
Pérdida de paquetes	Referida a la cantidad de paquetes que se pierden respecto del total que se envían, al ser descartados por enrutadores del operador. Se refleja en la buena percepción sobre el servicio que tiene capacidad para brindar aplicaciones en tiempo real en niveles de servicios como juegos, videos, voz.	≤2.5%
Indisponibilidad del servicio operado mediante infraestructuras con redes propias	Periodo de tiempo en que el servicio no es suministrado por el operador. Se excluye de este periodo de tiempo las interrupciones del servicio por razón de casos fortuitos y de fuerza mayor.	La indisponibilidad permisible en un año son para: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las redes inalámbricas 0.4% = 1 día, 27 min, 36 seg.</li> <li>• Las Redes alámbricas, 0.3% = 1 día, 5 min, 42 seg.</li> </ul>

**Artículo 14:** CONATEL establece además como Indicadores de Calidad de Servicio los siguientes: a) Velocidad de Transmisión, b) Ancho de Banda; y, c) Relación de Compartición; cuyos valores objetivos serán proporcionados por cada operador, bajo un marco referencial basado en la operación y prestación efectiva del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, así como en base a la buena percepción del usuario del servicio, para su respectivo análisis y evaluación por parte de CONATEL.

**Artículo 15:** CONATEL a través de su página WEB podrá efectuar consultas a los Usuarios de este servicio relativo a la satisfacción de las prestaciones obtenidas tanto en las aplicaciones clásicas de Internet, como de las aplicaciones avanzadas, con la finalidad de determinar otro(s) Indicador(es) de Calidad, o bien, nuevos Parámetros de Calidad de Servicio u otros valores objetivos de referencia para algunos o todos los Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio indicados en la presente normativa.

#### CAPÍTULO IV INFORMES Y REPORTES

**Artículo 16:** Los Operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, deben presentar ante CONATEL un

informe técnico trimestral dentro de los primeros quince (15) días calendario de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año que indique:

- a) Los valores obtenidos en la medición de los Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio establecidos en la presente Normativa,
- b) La oferta comercial del servicio concerniente a los Indicadores de Calidad tales como:
  - i. Capacidad de Ancho de Banda contratada al proveedor del Servicio sea nacional o internacional;
  - ii. Tipos de Relación de Compartición disponible en la configuración de la red;
  - iii. Velocidad/Ancho de Banda ofertada y su correspondencia con la Relación de Compartición;
  - iv. Velocidad/Ancho de Banda/Relación de Compartición y su correspondencia con el precio/tarifa ofertada.

**Artículo 17:** El informe será entregado por escrito y con una copia por medios electrónicos, incluyendo las notas explicativas que se consideren necesarias sobre las mediciones realizadas y que faciliten la comprensión del informe. CONATEL podrá instruir que se realicen las modificaciones que sean necesarias sobre la estructura y contenido en la elaboración de los informes, misma que será de obligatorio cumplimiento.

**Artículo 18:** Los valores mensuales correspondientes a las mediciones de los Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio e Indicadores de Calidad se publicarán en el sitio WEB de CONATEL, indicando además la información histórica de los Parámetros de Calidad de Servicio e Indicadores de Calidad en forma mensual, trimestral y anual; esta información será actualizada en línea con una periodicidad mensual.

**Artículo 19:** Adicionalmente, al informe trimestral a presentar ante CONATEL, los operadores del servicio deberán reportar semestralmente, dentro de los primeros quince (15) días calendario de los meses de enero y junio, la información sobre el rango o bloque de direcciones IP y copia del contrato bajo la cual fueron adquiridas, así como, el Nombre de Dominios o Sub-dominios.

**Artículo 20:** Los operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas deben conservar la información fuente que se utilizó para la medición de los Parámetros de Calidad de Servicio, así como la de los Indicadores de Calidad, por el plazo de tiempo mínimo de un (1) año. Asimismo, por el mismo plazo de tiempo deben conservar las direcciones IP utilizadas por los Usuarios del servicio, que sirva como fuente para investigación judicial o de las autoridades correspondientes sobre actividades de índole ilícitas cuando corresponda.

## CAPÍTULO V

### OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES

**Artículo 21:** Los operadores autorizados para explotar el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas suministrarán el servicio a toda persona natural o jurídica que lo solicite en base a los principios rectores del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones; en este sentido están obligados a proceder en la forma que se indica en los siguientes artículos de este Capítulo.

**Artículo 22:** Disponer de un sistema de seguridad para prevenir, controlar, detectar e impedir actividades ilícitas que puedan cometerse por Usuarios propios o no propios del servicio, mediante las cuales puedan dañar o abusar en el uso de los recursos de red internos o externos del servicio, así como, interferir, perturbar o afectar la calidad del mismo, en perjuicio, tanto del operador que le provee el servicio, así como perjudicar a otros Usuarios y/o operadores de servicios de telecomunicaciones. Si aún disponiendo de dicho sistema, los Suscriptores/Usuarios incurren en tales actividades, los operadores están obligados a ponerlo en conocimiento, por escrito, ante las autoridades

correspondientes y a prestar a estas últimas toda la colaboración necesaria durante la etapa investigativa.

**Artículo 23:** Promocionar y publicitar en forma veraz y correcta, el servicio prestado; debiendo informar como mínimo, previo a la contratación del servicio:

- a) El plazo de tiempo para la activación del servicio;
- b) La disponibilidad, zonas de cobertura del servicio y sus restricciones tecnológicas relativo a la cobertura del servicio;
- c) Las condiciones de prestación del servicio según sea, consumo por demanda mediante prepago o postpago, consumo por suscripción y consumo por planes ilimitados; en éste último debe especificar la práctica de política de uso justo que maneja;
- d) Las tarifas/precios acorde a los diferentes tipos de relación de compartición en la red de acceso, velocidad de transmisión, ancho de banda y formas de consumo del servicio; y,
- e) El ancho de banda y la velocidad de transmisión a ser provistas en los sentidos de bajada (operador hacia usuario) y subida (usuario hacia el operador).

**Artículo 24:** Publicar en el sitio WEB en la página de inicio o indicar en dicha página, mediante un ícono representativo al cual puedan acceder los Suscriptores y/o Usuarios del servicio, así como el público en general, en la búsqueda de información de todas las aplicaciones y modalidades que incluye la prestación del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, el modelo de contrato para los casos de post-pago y las condiciones de operación determinadas para los casos de pre-pago, así como las ofertas comerciales para las diversas modalidades de prestación y las tarifas/precios de cada una, relacionados con su Ancho de Banda, Velocidad de Transmisión, Relación de Compartición, zonas de cobertura, tecnología de uso, entre otros.

**Artículo 25:** En la prestación del servicio en la modalidad de Pre-pago deben establecer los mecanismos necesarios para que los usuarios que accedan al servicio de Internet, mediante tarjetas de pre-pago o cualquier otro medio de pre-pago o con régimen limitado en tiempo u horarios, conozcan el saldo en tiempo disponible para su uso, expresado en horas, minutos y segundos.

**Artículo 26:** En aplicación al artículo 96 del Reglamento General el operador del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas que presta dicho servicio con infraestructura de redes propias, (o sea que no se soporta sobre la infraestructura de ningún otro servicio) tiene la obligación de informar a CONATEL cualquier



interrupción del servicio que estuviere planificado, debiendo solicitar autorización previa y escrita a CONATEL, que dispondrá lo conveniente, entre otros la publicación a cargo del operador, para que los usuarios tomen conocimiento con la debida anticipación. Cuando la interrupción del servicio no pudiere ser previsible, por razón de casos de fuerza mayor, el operador del servicio tiene la obligación de reanudarlo en el menor tiempo posible. Cuando la interrupción fuere por razón de caso fortuito, la reanudación del Servicio deberá ser dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas, contadas a partir del minuto siguiente de la ocurrencia. En ambos casos, con la obligación de informar por escrito a CONATEL las causas detalladas de tal interrupción. En los demás casos, la indisponibilidad del servicio estará sujeta a lo dispuesto en el Artículo 13 que antecede, respecto del último Parámetro Objetivo.

**Artículo 27:** Establecer en el sistema de gestión de red para las terminales de usuario de tipo convergente que posibiliten acceder a uno o más servicios de telecomunicaciones autorizados al operador, los procedimientos para restringir o limitar la prestación de servicios de telecomunicaciones no suscritos mediante contrato de prestación de servicio, a fin de que no se facture al Suscriptor y/o Usuario por acceder a servicios utilizando el equipo terminal en forma accidental, circunstancial, eventual y momentáneos. El Suscriptor y/o Usuario no tendrá la obligación de pagar por servicios de telecomunicaciones no solicitados y que no constan en el contrato de prestación de servicios.

**Artículo 28:** Implementar el software y hardware necesarios para restringir o limitar la recepción de correos electrónicos no deseados (SPAM) y aquellos no solicitados.

**Artículo 29:** Independiente de la forma de operación del servicio, ya sea por redes propias o soportado sobre la infraestructura de red de otro servicio, cuando se produzca interrupción o corte de la red, incluyendo aquellas que se produzcan por razón de fuerza mayor o casos fortuitos, el operador estará obligado a resarcir al Suscriptor/Usuario con una compensación equivalente al tiempo total que dure dicha interrupción o suspensión temporal, conforme se establece en el Artículo 34.

Se exceptúa de esta regla cuando el suscriptor haya incumplido sus obligaciones contractuales.

## CAPÍTULO VI

### OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

**Artículo 30:** El Usuario/Suscriptor del servicio, según el ancho de banda, velocidad de transmisión y relación de compartición

contratados, tendrá a su disposición los recursos operativos del servicio en la administración del flujo de información que origine hacia la comunidad de internet, en este sentido le son aplicables las obligaciones que se indican a continuación:

- a) Velar por la correcta utilización del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, incluyendo los contenidos, recursos y servicios puestos a disposición a través del mismo.
- b) Evitar la realización de actividades ilegales y/o inmorales (en contra de las buenas costumbres, el decoro, la imagen de la persona humana, vocabulario soez, pornografía, etc.), en perjuicio del operador, de otros operadores y cualquier otro usuario del Servicio de Internet.
- c) Vigilar por la privacidad y seguridad de las redes, sistemas, productos, servicios e informaciones transmitidas por medio del Internet.
- d) Utilizar el servicio de correo electrónico dentro de las prácticas generalmente aceptadas, siendo responsable de su cuenta de acceso y contraseña y del espacio disponible de almacenaje.

En los respectivos contratos y/o condiciones de operación determinadas, el Operador establecerá la penalización contractual por el incumplimiento de tales obligaciones. El modelo de contrato para los casos de post-pago y las condiciones de operación determinadas para los casos de pre-pago, deberán ser dadas a conocer a CONATEL por parte del Operador.

**Artículo 31:** Aún cuando el operador utilice las mejores prácticas que garanticen la integridad y seguridad de la red, estas prácticas no son extensible a los equipos instalados y ubicados en el domicilio del usuario, quedando a opción del usuario el usar protección contra sobrevoltaje permanente y transitorio, así como, software antivirus de actualización automática para protección del equipo terminal informático en el uso de las diversas modalidades de prestación y aplicaciones del servicio.

## CAPÍTULO VII

### MODELO DE CONTRATO

**Artículo 32:** Los operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas tienen la obligación de presentar ante CONATEL el modelo de contrato de prestación de servicio a suscribirse con el suscriptor del servicio, para la modalidad de post-pago. En caso de que el modelo del contrato no se ajuste al marco regulatorio vigente, CONATEL podrá requerir que se modifique o incorporen cláusulas a dichos contratos, especialmente las que protejan los intereses de los Suscriptores/

Usuarios. En caso de modificar posteriormente dicho modelo, previamente deberá ser sometido a aprobación de CONATEL.

Los operadores actuales presentarán dicho modelo dentro de los treinta (30) días siguientes a la vigencia de la presente Normativa y los nuevos operadores lo harán dentro de los tres meses siguientes al inicio de operaciones.

Igual procedimiento y en los mismos plazos, deberán presentarse las condiciones de operación determinadas para la modalidad de pre-pago.

**Artículo 33:** Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en los Títulos Habilitantes, los operadores que prestan el Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas deben establecer en el respectivo contrato de prestación del servicio (post-pago) y en las condiciones de operación determinadas (pre-pago), entre otros, lo siguiente:

- a) Los Indicadores de Calidad contratados por el Suscriptor o prepagados por el Usuario, del servicio tales como Velocidad de Transmisión, capacidad en Ancho de Banda y Relación de Compartición y su correspondencia con el precio/tarifa a cobrar conforme las modalidades de servicio a ofrecer.
- b) Además de lo anterior, cuando el Servicio de Internet se preste a través de redes móviles, se debe incorporar dentro del Modelo del Contrato la definición del término correspondiente a "Política de Uso Justo", indicando sobre esta forma de consumo lo siguiente:
  - i. La capacidad disponible para su consumo expresada en unidades de Kbit, Mbit, Gbit, y la velocidad de transmisión de información para hacer uso de este consumo, expresada en unidades bps, Kbps, Mbps y Gbps.
  - ii. Una vez alcanzado el límite de consumo, debe indicar la velocidad de transmisión de información de navegación en el tiempo restante del periodo de facturación mensual o periodo prepagado hasta que se inicie nuevamente el siguiente periodo de facturación o se prepague el nuevo periodo, según corresponda.
  - iii. Además, indicará por separado el precio de cada uno de los servicios contratados, aunque la oferta comercial esté paquetizada, con la indicación del respectivo porcentaje de impuesto fiscal. Entiéndase oferta comercial en paquete aquella que comprende dos servicios (doble-play), tres servicios (triple-play), n servicios (n-play).

- c) Las condiciones pactadas para la prestación del Servicio de Internet no pueden ser modificadas unilateralmente por el operador del servicio. Todo cambio o modificación debe ser previamente autorizado y establecido por escrito por el suscriptor/usuario del servicio.

**Artículo 34:** El contrato de prestación de servicio a celebrarse con los suscriptores de Internet contendrá detalladamente el monto de las compensaciones por interrupciones del servicio. A los efectos del derecho de compensación por la interrupción del servicio, y para la determinación de su cuantía, cuando un operador incluya en su oferta comercial la posibilidad de contratar conjuntamente diferentes servicios de telecomunicaciones, indicará por separado el precio de cada uno de los servicios. De no hacerlo, se considerará que el precio de cada uno de los servicios como la división del precio total entre el número de servicios ofrecidos. Igual disposición rige para el caso de pre-pago.

## CAPÍTULO VIII HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS

**Artículo 35:** Los operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas están obligados a cumplir con las disposiciones de homologación de equipos, contenidas en el Título V del Reglamento General de la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y demás normativas que se emitan al respecto.

**Artículo 36:** En el equipamiento del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas se deberá contar con tecnología avanzada y confiable, cuyos sistemas y subredes basados en la versión 4 del protocolo IP (IPv4), como mínimo, deben permitir la coexistencia y compatibilidad con el protocolo de Internet versión 6 (IPv6), para lograr una migración gradual de las redes del Servicio de Internet. Esta facilidad debe ser alcanzada a más tardar el 31 de diciembre del año 2012, con la finalidad de aprovechar en un futuro inmediato las ventajas del Internet y en la que el protocolo IPv6 es un componente vital en esa nueva era de este servicio de telecomunicaciones.

No podrán ser homologados los equipos que conformen los sistemas y subredes de este Servicio que no cumplan con lo dispuesto en este artículo.

## CAPÍTULO IX PROHIBICIONES A OPERADORES Y USUARIOS

**Artículo 37:** Sin perjuicio de futuras prohibiciones a ser tipificadas por CONATEL en normativas posteriores, los operadores del

Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas tienen prohibido:

- a) Utilizar los recursos operativos del servicio para comercializar y prestar servicios de telecomunicaciones como Servicio Portador, Servicios de Telefonía (fija/móvil) y cualquier otros, clasificados por CONATEL, para los cuales el operador del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas debe disponer de los respectivos títulos habilitantes que le autoricen la prestación de estos servicios conforme disposiciones establecidas en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones y el Reglamento General de la misma.
- b) Facilitar los recursos de red del servicio, para prestar servicios de telecomunicaciones a empresas que no cuenta con autorización por parte de CONATEL.
- c) Utilizar, a partir del uno (01) de enero del año 2013, sistemas y subredes cuyos equipos, aún basados en la versión 4 del protocolo IP (IPv4), no dispongan de la facilidad de permitir la coexistencia y compatibilidad con el protocolo de Internet versión 6 (IPv6).

**Artículo 38:** El Usuario/Suscriptor del Servicio de Internet se caracteriza porque tiene la libertad de administrar independientemente del operador, los recursos contratados para crear, reproducir, transmitir y originar contenidos, softwares, aplicaciones y cualquier flujo de información; en este sentido le son aplicables las prohibiciones siguientes:

- a) Utilizar incorrectamente el servicio contratado, interfiriendo, perturbando o afectando la calidad del mismo, entre otros;
- b) Emplear los recursos de operación disponibles para perjudicar y/o dañar y/o abusar en el uso del servicio.
- c) Efectuar actividades ilícitas y/o transacciones de tipo ilegal y/o inmorales, tanto en perjuicio del operador que le brinda el servicio, como de otros operadores, o cualquier otro Usuario del Servicio de Internet.
- d) Crear, reenviar, subir o distribuir: mensajes no solicitados tipo Spam, virus informáticos o cibeméticos, mensajes injuriosos, calumniosos o que constituyan una amenaza a la integridad conforme a la ley.
- e) Crear y/o configurar sitios WEB o distribuir información que esté en contra de la moral y las buenas costumbres cuyo contenido sea de carácter obsceno y/o constituya reproducción o distribución de contenidos de pornografía infantil, o bien, aliente conductas que puedan constituirse en ofensas criminales.

- f) Crear, transmitir, distribuir, reproducir información y/o material que infrinja cualquier derecho de autor o propiedad intelectual o industrial.

## CAPÍTULO X

### PROGRAMA DE COOPERACIÓN SOCIAL "EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO"

**Artículo 39:** En armonía con las metas de UIT, CONATEL comprende dentro de sus Objetivos Estratégicos el "Promover el Acceso y Servicio Universal", en este sentido los operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas contribuirán en forma obligatoria con el Programa de Cooperación Social "EL INTERNET DE TODOS-CONEXIÓN AL MUNDO", proporcionalmente conforme a su cobertura y provisión de capacidad en ancho de banda, brindando de manera gratuita accesos de internet en las escuelas, colegios, centros comunitarios, telecentros u otro, situados en el área de su cobertura, sea en área urbana o rural y ubicados principalmente en los sectores más vulnerables de la sociedad que por su condición económica, social, cultural, étnica o localización geográfica tienen escasa posibilidad de acceder a este servicio.

**Artículo 40:** La contribución comprenderá el proporcionar accesos de Banda Ancha (velocidad en el acceso de bajada, del operador hacia el usuario igual o mayor a 512 Kbps) en las áreas de interés social determinadas por CONATEL y donde exista cobertura del operador del servicio, suministrando cada operador una cantidad de accesos proporcional al 5% del total de usuarios del servicio, independientemente de sus diferentes formas de consumo y modalidades de pago.

**Artículo 41:** CONATEL mediante el órgano correspondiente de la institución, quien apoyado en los estudios realizados por otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales, efectuará la recopilación para elegir las comunidades, escuelas, colegios, centros comunitarios, telecentros, etc., de los sectores sociales más vulnerables económicamente, para posteriormente presentarlos a los operadores del Servicio de Internet y planificar en forma conjunta el tipo de acceso y la capacidad disponible a brindar para cada uno de los sitios elegidos.

## CAPÍTULO XI

### INFRACCIONES Y SANCIONES

**Artículo 42:** A los operadores del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, les corresponderá la imposición de sanciones, de índole económica y/o administrativa, por infracciones a las

disposiciones de la presente Normativa, en conformidad al procedimiento establecido en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás disposiciones y normativas emitidas por CONATEL.

**Artículo 43:** Además de las infracciones graves contempladas en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás disposiciones emitidas por CONATEL, constituyen infracciones graves por parte del Operador, el incumplimiento o la transgresión, según sea el caso, de las siguientes disposiciones:

- a) El incumplimiento de cualquiera de los Parámetros de Calidad de Servicio establecidos en la presente Normativa, o los nuevos parámetros que se determinen posteriormente como resultado de lo dispuesto en el Artículo 15;
- b) La adulteración del sistema de medición y de seguimiento de los niveles de calidad establecidos en la presente Normativa;
- c) No presentar los informes y reportes dispuestos en el Capítulo IV que antecede y cualquiera otros que determine CONATEL;
- d) No presentar el modelo de contrato de prestación de servicio para la modalidad de post-pago, así como las condiciones de operación determinadas para la modalidad de pre-pago, dentro del plazo dispuesto en el artículo 32; y,
- e) Incumplir las obligaciones dispuestas en los artículos 35 y 36.

**Artículo 44:** Además de las infracciones muy graves contempladas en la Ley Marco del Sector de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás disposiciones emitidas por CONATEL, constituyen infracciones muy graves por parte del Operador, el incumplimiento o la transgresión, según sea el caso, de las siguientes disposiciones:

- a) Negarse a brindar accesos de internet de manera gratuita en contribución al Programa de Cooperación Social, conforme lo dispuesto en el Capítulo X;
- b) No implementar el Sistema de seguridad, establecido en el artículo 22;
- c) No conservar la información fuente que se utilizó para la medición de los Parámetros de Calidad de Servicio, así como la de los Indicadores de Calidad, por el plazo mínimo dispuesto en el Artículo 15;
- d) Prestar el Servicio en forma discriminatoria;
- e) No establecer en el sistema de gestión de red para las terminales de usuario de tipo convergente, los procedimientos para restringir o limitar la prestación de servicios de telecomunicaciones no contratados;

- f) No Implementar el software y hardware dispuestos en el Artículo 28;
- g) El incumplimiento de cualquier otra de las obligaciones dispuestas en el Capítulo V;
- h) Adulterar la información en los informes trimestrales y/o semestrales, dispuestos en el Capítulo IV; e,
- i) Incurrir en cualquiera de las prohibiciones contempladas en el artículo 37.

**Artículo 45:** Las Resoluciones mediante las cuales se impongan sanciones como producto de lo dispuesto en los artículos 43 y 44 de la presente Normativa, una vez firmes en vía administrativa, deberán ser publicadas por cuenta del operador infractor, en por lo menos dos (2) diarios escritos de circulación masiva en el país. El incumplimiento de esta disposición dará lugar a la revocación del Registro para la prestación del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas.

**Artículo 46:** La medida impuesta por el operador del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas a sus Suscriptores/ Usuarios, constituye la penalización suficiente por la transgresión de cualquiera de las prohibiciones dispuestas en el Artículo 38 que antecede; excepto que la acción en que incurra el penalizado, constituya una práctica delictiva, en cuyo caso el operador debe proceder conforme se dispone en el artículo 22 de esta Normativa.

## CAPÍTULO XII INSPECCIÓN Y FISCALIZACIÓN

**Artículo 47:** CONATEL mediante el órgano fiscalizador realizará las inspecciones que considere convenientes para verificar el cumplimiento, por parte de los operadores del servicio, de lo dispuesto en la presente Normativa, debiendo levantar el Acta respectiva. Asimismo, podrá contribuir en el logro de recabar pruebas de ilícitos cometidos ya sea: por Suscriptores/Usuarios, por el operador del servicio, por otros operadores o por sub-operadores, a solicitud para investigación judicial o a petición de otras autoridades conforme a Ley.

**Artículo 48:** El personal de fiscalización corroborará in situ en los sistemas que conforman la infraestructura del servicio, la efectividad de los procedimientos de medición y control de los Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio establecidos. Asimismo, recabará información sobre la oferta comercial que

publicita el operador acerca de los Indicadores de Calidad. El personal fiscal cotejará la información de la inspección con la información documentada en los informes trimestrales y semestrales presentados por dicho operador ante CONATEL y de encontrar inconsistencias se elevará a conocimiento de la Comisión.

### CAPÍTULO XIII DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Artículo 49:** Para los efectos previstos en la presente norma, se establece un plazo de tiempo de tres (3) meses para presentar ante CONATEL por escrito y por medios electrónicos los procedimientos de medición, control y registro de los Parámetros Objetivos de Calidad de Servicio y la información sobre la oferta comercial del servicio concerniente a los Indicadores de Calidad. Los nuevos operadores proporcionarán dichos valores objetivos dentro de los tres meses siguientes al inicio de operaciones.

### CAPÍTULO XIV DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 50:** Una vez que entre en vigencia este Reglamento del Servicio de Internet o Acceso a Redes Informáticas, quedan derogadas las Resoluciones Normativas NR016/99 y NR028/00.

**SEGUNDO:** La presente Resolución, por ser de carácter general y de obligatorio cumplimiento, tanto para este Ente Regulador de las Telecomunicaciones, como de los administrados, deberá publicarse en el Diario Oficial La Gaceta y entrará en vigencia a partir del día de su publicación.

**Pompeyo Bonilla**

Presidente

CONATEL

**Ela J. Rivera Valladares**

Comisionada Secretaria

CONATEL



## AVISO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL

El SERVICIO AUTÓNOMO NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (SANAA), por este medio invita a las personas naturales o jurídicas interesadas a participar en la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SANAA-DC-04-2011 ADQUISICIÓN DE MATERIALES PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS:**

1. **Suministro de Tubería y Accesorios para la Construcción de 2.5 Km., del Alcantarillado Sanitario, municipio de Sulaco, departamento de Yoro.**
2. **Suministro de Tubería y Accesorios para la construcción del Sistema de Agua Potable en el municipio de San Francisco de Becerra, departamento de Olancho.**

El financiamiento para la realización del presente proceso proviene de fondos propios.- Las Bases de la presente Licitación podrán ser adquiridas mediante solicitud escrita a la Gerencia General de SANAA, y serán entregados por la Dirección de Licitaciones y Contrataciones a partir del día jueves 12 de mayo del año 2011 hasta el día miércoles 25 de mayo del corriente año, previo al pago de la **cantidad de OCHOCIENTOS LEMPIRAS (L. 800.00) EXACTOS (NO REEMBOLSABLES)**, solicitando su recibo en la **Ventanilla No. 1 de Atención al Público del Departamento Comercial de SANAA**, para proceder a realizar el pago en cualquier Institución Bancaria.

La recepción y apertura de las Ofertas se llevará a cabo el día **jueves 20 de junio del año 2011, a las 9:30 A.M.**, en la Sala de Conferencias de la Gerencia General de SANAA, sita, Ira. avenida, 13 calle, paseo El Obelisco, Comayagüela, M.D.C., Honduras, C.A.

Comayagüela, M.D.C, 9 de mayo de 2011.

**DANILO ALVARADO RODRÍGUEZ**  
GERENTE GENERAL

20 M. 2011