



LA GACETA

DIARIO OFICIAL

Teléfonos: 2228-3791 / 2222-7344

Tiraje: 250 Ejemplares
60 Páginas

Valor C\$ 45.00
Córdobas

AÑO CXXIX

Managua, Martes 18 de Noviembre de 2025

No. 215

SUMARIO

Pág.

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS

Acuerdo Administrativo No. 002-2025.....	10770
Acuerdo Administrativo No. 003-2025.....	10783
Acuerdo Administrativo No. 004-2025.....	10790
Acuerdo Administrativo No. 005-2025.....	10794
Acuerdo Administrativo No. 006-2025.....	10796
Acuerdo Administrativo No. 007-2025.....	10811

INSTITUTO NICARAGÜENSE DE FOMENTO COOPERATIVO

Constancia de Autorización.....	10828
---------------------------------	-------

**INSTITUTO NICARAGÜENSE
DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS**

Reg. 2025-01762 – M. 14853617 - Valor C\$ 4,060.00

**ACUERDO ADMINISTRATIVO NÚMERO 002-2025
“NORMATIVA DE TÍTULOS HABILITANTES”**

La suscrita Directora General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en uso de sus atribuciones y facultades que le confieren los artículos 3 inciso b) y artículo 7 inciso h) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 137 del doce de junio del año mil novecientos ochenta y dos, y su Reforma contenida en la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 117 del treinta de junio del año dos mil veintitrés; artículo 12, numeral 3.1, artículo 13, numeral 9 del Decreto Ejecutivo Número 128-2004 “REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE TELCOR”, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 238 del siete de diciembre del año dos mil cuatro; artículo 1, 2 y 154 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 204 del seis de noviembre del año dos mil veinticuatro; y el Acuerdo Presidencial Número 53-2020, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 101 del cuatro de junio del año dos mil veinte.

CONSIDERANDO:

I

Que el artículo 103 de la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA, establece como un derecho inalienable del pueblo, el acceso a los servicios básicos, entre estos los servicios de comunicación, siendo obligación del Estado promover, administrar en lo que corresponda y regular la prestación de tales servicios a la población. Asimismo, establece de manera particular que, el acceso al servicio de Internet es un derecho para todos los nicaragüenses, y por tanto el Estado promoverá el acceso a este servicio.

II

Que el artículo 3 inciso b) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, reformado por la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, establece que es atribución de TELCOR emitir, modernizar, reformar y derogar las Normativas específicas necesarias, para el ejercicio de sus funciones y atribuciones, tomando en cuenta las mejores prácticas y tendencias internacionales, las recomendaciones de organismos especializados en la materia, los nuevos modelos de negocios y las nuevas formas de prestación de Servicios de Telecomunicaciones,

Servicios de Comunicaciones Audiovisuales y Servicios Postales. Asimismo, el artículo 7 inciso h), de la misma Ley, establece que es atribución de la Directora General, en el ejercicio de su cargo emitir, modernizar, reformar y derogar las Normativas específicas necesarias que expida en el ejercicio de sus funciones.

III

Que de conformidad al artículo 2 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, su aplicación le corresponde al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en su calidad de Autoridad Reguladora.

IV

Que el artículo 154 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, otorga a TELCOR, en su calidad de Autoridad Reguladora, la facultad para emitir todas las normativas que sean necesarias, con el objetivo de garantizar la aplicación de las disposiciones de dicha Ley, conforme el desarrollo del mercado, los nuevos modelos de negocios, la evolución y convergencia tecnológica y de mercado, las mejores prácticas internacionales y recomendaciones de Organismos Internacionales relacionados con las telecomunicaciones de los cuales Nicaragua sea Estado Parte.

V

Que en un contexto de convergencia de servicios, de constante evolución y como parte de la actualización del marco regulatorio, como compromiso del Gobierno de Unidad y Reconciliación de Nicaragua, de promover un sector de telecomunicaciones y comunicaciones audiovisuales moderno, competitivo y orientado al desarrollo sostenible, la adopción de un esquema de licencias convergentes permite la simplificación regulatoria, en línea con las mejores prácticas internacionales y la tendencia global hacia la convergencia de tecnologías, contribuyendo a la inclusión digital, a la reducción de la brecha digital y a la consolidación de la sociedad de la información y el conocimiento.

VI

Que, resulta imperativo adoptar un modelo de Licencias convergentes que permita a los Operadores y Proveedores ofrecer servicios integrados de manera flexible y eficiente, eliminando la duplicidad de títulos habilitantes para actividades que, en la práctica, son inseparables. Todo ello, acompañado de un procedimiento ágil, eficiente y transparente para la recepción, tramitación, emisión de las Licencias, así como su renovación y revocación, lo que se traduce directamente en la emisión de Licencias ágiles al reducir los plazos, un acceso más rápido al mercado incentivando la inversión, fomentando la competencia y mayor acceso de la población a nuevos y mejores servicios y tecnologías con tarifas asequibles y más competitivas.

VII

Que, además de las Licencias, esta Normativa contempla autorizaciones particulares para actividades específicas, que hacen uso de frecuencias de espectro radioeléctrico no exclusivas, recursos órbita-espectro, la instalación de Redes Privadas, actividades temporales, aterrizaje de señal satelital o de cables submarinos, aplicando el principio de proporcionalidad, asegurando que los requisitos regulatorios sean acordes a la escala y el alcance de la actividad,

fomentando así la innovación y la entrada al mercado de pequeños operadores.

VIII

Que, el nuevo régimen de Títulos Habilitantes garantiza seguridad jurídica para los inversionistas y operadores, al establecer un marco único de derechos y obligaciones para cada categoría de servicio, se elimina la incertidumbre derivada de la superposición de normativas y se ofrece un entorno predecible y estable, fundamental para el desarrollo de proyectos a largo plazo y la consolidación de un sector robusto y competitivo y por otro lado se garantiza la optimización de los procesos regulatorios, y reducir la carga administrativa para los Operadores y la Administración Pública.

POR TANTO:

Esta Autoridad Reguladora,

ACUERDA:

PRIMERO: Aprobar y emitir la “**NORMATIVA DE TÍTULOS HABILITANTES**”, la cual se inserta a continuación y pasa a formar parte integral del presente Acuerdo Administrativo:

“NORMATIVA DE TÍTULOS HABILITANTES”

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto.

La presente Normativa tiene por objeto establecer los requisitos, procedimientos, términos y condiciones para la emisión, modificación, cesión, renovación y terminación de Títulos Habilitantes, para la prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Servicios de Comunicaciones Audiovisuales y/o para el uso del Espectro Radioeléctrico, Recursos Órbita-Espectro o aterrizaje e instalación de cable submarino.

Artículo 2. Ámbito de aplicación y Autoridad Reguladora. La presente Normativa será de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional, correspondiéndole al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), como Autoridad Reguladora, garantizar su cumplimiento.

Están sujetos a las disposiciones contenidas en la presente Normativa los siguientes:

1. Las personas naturales o jurídicas interesadas en prestar Servicios de Telecomunicaciones y/o hacer uso del Espectro Radioeléctrico;
2. Los Operadores de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
3. Los Proveedores de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales;
4. Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que hacen uso del Espectro Radioeléctrico administrados por el Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR);

5. Las entidades extranjeras propietarias de sistemas o flotas satelitales, interesadas en aterrizar sus señales satelitales en el territorio nacional;
6. Las entidades interesadas en hacer uso de Recursos Órbita-Espectro asignados al Estado nicaragüense;
7. Las entidades extranjeras interesadas en aterrizar e instalar cable submarino de fibra óptica en territorio nicaragüense.

CAPÍTULO II PRINCIPIOS RECTORES Y DEFINICIONES

Artículo 3. Principios Rectores.

- 1. Buena Fe:** Los sujetos obligados deben actuar en todo momento con rectitud, ética, honestidad, respeto y veracidad dentro de los procedimientos administrativos establecidos en la presente Normativa.
- 2. Celeridad:** Las actuaciones dentro de los procedimientos administrativos establecidos en la presente Normativa, deben de ser ágiles y transparentes, evitando retardaciones o dilaciones injustificadas.
- 3. Debido Proceso:** La instancia competente debe garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la presente Normativa.

Artículo 4. Definiciones.

Para efectos de la presente Normativa y sin perjuicio de las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, se entenderá por:

- 1. Área de cobertura:** Es el área geográfica dentro del territorio nacional, autorizada por TELCOR en el respectivo Título Habilitante, para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y/o el uso del Espectro Radioeléctrico.
- 2. Categoría:** Es el nivel de calificación que otorga TELCOR a los titulares de Autorización para Radioaficionado que hayan cumplido con los requisitos que para cada una de ellas se exige, discriminando las bandas de frecuencias y demás características de operación del servicio.
- 3. Días hábiles:** Entiéndase de lunes a viernes, en horario establecido de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., excluyéndose feriados nacionales, asuertos y períodos de vacaciones autorizadas por la Presidencia de la República a través del Ministerio del Trabajo.
- 4. Estación Terrena:** Estación situada en la superficie de la tierra, destinada a establecer comunicación con una o varias estaciones espaciales, o bien con una o varias estaciones de la misma naturaleza, empleando una o varias estaciones satelitales reflectoras u otros objetos situados en el espacio.
- 5. Formulario:** Documento físico o digital, establecido por la Autoridad Reguladora, que contiene un formato estandarizado para la recolección, registro y presentación de la información, declaraciones y/o documentos exigida al solicitante o titular, con el fin de tramitar, modificar,

renovar o ceder un Título Habilitante para la prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Servicios de Comunicaciones Audiovisuales o para el uso del Espectro Radioeléctrico, Recursos Órbita-Espectro o aterrizaje e instalación de cable submarino.

6. Ley: Ley Número 1223, Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 204, de fecha 6 de noviembre del año 2024.

7. Libro de Guardia: Libro individual de control en donde el radioaficionado registra todos sus comunicados.

8. Órbita Satelital: Trayectoria que recorre un satélite de telecomunicaciones al girar alrededor de la tierra.

9. Plan de Expansión: Referido al programa de instalaciones y ampliaciones geográficas de los servicios, redes, infraestructura y sistemas que un Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones o Proveedor de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales presenta como parte de los requisitos esenciales para la tramitación de una solicitud.

10. Radiocomunicación Móvil Terrestre Convencional: Es el servicio de radiocomunicaciones móviles que opera en el ámbito terrestre, destinado a la transmisión bidireccional de voz y, en algunos casos, para datos de baja velocidad, entre estaciones base y estaciones móviles terrestres, o directamente entre estaciones móviles terrestres, mediante sistemas analógicos o digitales convencionales o troncalizados (trunking). Este servicio abarca sistemas de radiocomunicación punto a punto (PTP), dispositivos portátiles como walkie-talkies y otras modalidades de comunicación push-to-talk (PTT), en entornos profesionales, privados o de misión crítica.

11. Servicios de Redes Privadas: Servicios de Telecomunicaciones establecidos por una persona natural o jurídica para satisfacer sus necesidades de comunicación, utilizando redes e infraestructuras propias sin interconectarse con las redes públicas de telecomunicaciones, y que pueden hacer uso de recursos públicos de numeración o del espectro radioeléctrico.

12. Servicios Públicos de Telecomunicaciones: Es el conjunto de modalidades de comunicación a distancia, que los Operadores de Telecomunicaciones brindan a los Usuarios para satisfacer necesidades específicas de comunicaciones, mediante el uso de Redes Públicas de Telecomunicaciones, propias o de terceros, a cambio de una contraprestación económica o tarifaria.

13. Servicios de Comunicaciones Audiovisuales: Corresponde a las distintas modalidades de producción, distribución y difusión de programas y contenidos multimedia al público en general, incluyendo los servicios de valor agregado, suplementarios o conexos, de manera abierta o gratuita o por suscripción o paga, mediante el uso de redes públicas de telecomunicaciones, el Internet o redes de radiodifusión dedicadas. Estos servicios incluyen los servicios de radiodifusión sonora en Amplitud Modulada (AM) o en Frecuencia Modulada (FM), radiodifusión televisiva tanto terrenal, IPTV, por

satélite o por cable, así como cualquier otro servicio de difusión de contenido audiovisual, utilizando cualquier tecnología o medio de transmisión. Los servicios de comunicaciones audiovisuales pueden ser lineales o no lineales.

14. Tarjeta QSL: Confirmación que intercambian los radioaficionados por sus comunicados realizados entre estaciones de radioaficionado en forma de tarjeta postal física o electrónica.

15. Título Habilitante: Es el documento jurídico otorgado por TELCOR que faculta a una persona natural o jurídica, nacional o extranjera a la prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, así como, para el uso o explotación del Espectro Radioeléctrico, Recursos Órbita-espectro y/o aterrizaje e instalación de cable submarino.

16. UIT: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Las definiciones establecidas en la presente Normativa, no son limitativas, TELCOR podrá incorporar otras definiciones atendiendo a la evolución y convergencia tecnológica y de mercado, y a las definiciones establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) o por otros organismos internacionales, y tratados o convenios internacionales suscritos y ratificados por Nicaragua en materia de telecomunicaciones.

TÍTULO II ACCESO AL MERCADO Y AUTORIZACIONES

CAPÍTULO I SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 5. Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Se requerirá el otorgamiento de una Licencia de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, para la prestación de los siguientes servicios:

1. Servicios de telefonía fija y móvil;
2. Servicios de acceso a Internet fijo y móvil;
3. Servicio portador;
4. Servicio de transmisión de datos;
5. Servicio de Radiocomunicación Móvil Terrestre;
6. Servicios prestados a través de medios satelitales;
7. Cualquier otro servicio público de telecomunicaciones que surja en el futuro como consecuencia de la evolución, convergencia tecnológica y de mercado.

Artículo 6. Servicios de Comunicaciones Audiovisuales. Se requerirá el otorgamiento de una Licencia de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, para la prestación de los siguientes servicios:

1. Servicio de Televisión Abierta;
2. Servicio de Televisión por suscripción o de paga, independientemente de la tecnología utilizada;
3. Servicio de radiodifusión sonora en Amplitud Modulada (AM);
4. Servicio de radiodifusión sonora en Frecuencia Modulada (FM);
5. Cualquier otro servicio de contenido audiovisual, producido, distribuido o difundido localmente, utilizando

cualquier tecnología o medio de transmisión, incluyendo el Internet.

Se exceptúan los contenidos audiovisuales o multimedia que se generen y difundan a través de plataformas disponibles en la Web en formato asíncrono o en tiempo real.

Artículo 7. Derecho de Uso de Espectro Radioeléctrico.
En caso de que los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o Proveedores de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, requieran del recurso del Espectro Radioeléctrico para la prestación de sus servicios, adicionalmente deberán solicitar y obtener de TELCOR una Licencia de Derecho de Uso del Espectro Radioeléctrico.

CAPÍTULO II AUTORIZACIONES

Artículo 8. Autorizaciones para el Uso del Espectro Radioeléctrico.

Requerien de una Autorización para el Uso del Espectro Radioeléctrico, los siguientes:

1. Órganos e Instituciones del Estado;
2. Organismos Sin Fines de Lucro;
3. Organismos Internacionales;
4. Misiones Diplomáticas y Consulares acreditadas en el país;
5. Personas naturales o jurídicas que operen Redes Privadas;
6. Los Radioaficionados.

Artículo 9. Autorización Temporal.

TELCOR podrá otorgar autorizaciones temporales, de emergencia nacional, pruebas técnicas, experimentación, para aquellas operaciones limitadas técnica, económica o geográficamente, que a su juicio no califiquen para obtener una Licencia de manera permanente. Estas pueden otorgarse tanto para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y operación de Redes Privadas, para realización de eventos culturales, deportivos, de entretenimiento, para ampliar cobertura y/o capacidad de redes existentes, entre otros.

En el otorgamiento de las Autorizaciones Temporales se priorizará a las instituciones encargadas de la defensa nacional y seguridad pública, así como aquellas vinculadas con el Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres.

Los Gobiernos Municipales y los Gobiernos Regionales de la Costa Caribe de Nicaragua que, por su finalidad y competencias, así como por la ejecución de proyectos especiales en coordinación con TELCOR requieran del desarrollo de redes o servicios de telecomunicaciones, se les podrá otorgar una Autorización Temporal.

Artículo 10. Autorización Satelital Nacional para el Uso de los Recursos Órbita-Espectro.

El derecho de uso de los Recursos Órbita-Espectro por parte de entidades interesadas, requerirá de la debida Autorización por parte de TELCOR. Toda Autorización está condicionada al cumplimiento de la coordinación internacional.

Artículo 11. Autorización de Aterrizaje de Señales Satelitales.

Las entidades extranjeras propietarias de sistemas o flotas de satelitales interesadas en irradiar sus señales satelitales en el territorio nacional, para explotar los derechos de emisión y recepción de señales y bandas de frecuencias asociadas, deberán solicitar a TELCOR una Autorización de Aterrizaje de Señales Satelitales.

Artículo 12. Autorización de Aterrizaje de Cables Submarinos.

Las entidades extranjeras interesadas en instalar y aterrizar cables submarinos de fibra óptica en territorio nicaragüense, deberán solicitar previamente a TELCOR una Autorización, la que incluirá el derecho de instalar las estaciones de aterrizaje necesarias y realizar otras obras o actividades relacionadas con la operación y mantenimiento de la misma.

En caso que, el interesado desee prestar Servicios de Telecomunicaciones a los usuarios deberá solicitar a TELCOR, la Licencia respectiva.

CAPÍTULO III DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 13. Solicitud para el otorgamiento de Licencias.
El solicitante de una Licencia de Servicios Públicos de Telecomunicaciones o Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, se encontrará sujeto a las siguientes disposiciones comunes:

1. Para la prestación de uno o varios Servicios de Telecomunicaciones que se encuentren dentro de la misma clasificación, el interesado deberá solicitar en un sólo acto la Licencia correspondiente.
2. De conformidad a lo establecido en el artículo 21 de la Ley, cuando el interesado requiera la asignación y uso del Espectro Radioeléctrico para prestar Servicios de Telecomunicaciones, deberá obtener en forma independiente la Licencia de Derecho de Uso del Espectro Radioeléctrico emitida por TELCOR.
3. En el caso que, para la prestación de cualquier Servicio de Telecomunicaciones, por su naturaleza sea inherente el uso y aprovechamiento de frecuencias del Espectro Radioeléctrico, el interesado deberá solicitar de manera simultánea la Licencia de Derecho de Uso del Espectro Radioeléctrico.

Artículo 14. Tarifa por Estudio de Solicitud.

Para la tramitación de toda solicitud de otorgamiento de Licencias o Autorizaciones, el interesado, Operador o Proveedor deberá acompañar a su solicitud el comprobante de pago de la tarifa por Estudio de Solicitud, establecida en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente.

Artículo 15. Tarifa por otorgamiento de Licencias y Autorizaciones.

En los casos en que TELCOR otorgue una Licencia y/o Autorización, los Operadores, Proveedores e interesados, deberán realizar el pago de la tarifa establecida en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente, previo a la entrega del Título Habilitante correspondiente.

TÍTULO III REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS

CAPÍTULO I REQUISITOS DE LA SOLICITUD

Artículo 16. Requisitos para el otorgamiento de Licencias. Toda solicitud de otorgamiento de Licencia deberá ser presentada ante TELCOR a través del Formulario de Solicitud correspondiente, en formato físico. El Formulario de Solicitud deberá estar firmado por el solicitante, apoderado o representante legal.

Sin perjuicio de los requisitos establecidos en el artículo 22 de la Ley, el Formulario de Solicitud debe acompañarse de los siguientes documentos:

I. Requisitos Legales:

En el caso de personas naturales:

- a. Fotocopia razonada de certificación o constancia de inscripción como Comerciante.

En el caso de Sociedades Mercantiles:

- a. Certificado relacionado actualizado de la participación social y/o accionaria y junta directiva;
- b. Documento de identidad de los socios que sean personas naturales;
- c. En caso que la participación social y/o accionaria incluya personas jurídicas, deben remitir fotocopia razonada de la constitución de la sociedad, debidamente inscrita en el registro correspondiente;
- d. Certificación actualizada de declaración del Beneficiario Final.

En el caso de Organismos sin Fines de Lucro:

- a. Constancia de inscripción como Organismo sin Fines de Lucro;
- b. Constancia de cumplimiento
- c. Certificación de Representante Legal;
- d. Constancia de Registro de Junta Directiva.

En el caso de las Sociedades o Entidades Extranjeras:

- a. Documento legal que acredite su creación y existencia, así como el Poder de su representante legal, extendidos bajo las leyes de su país de origen;
- b. Documento de identidad de los socios que sean personas naturales.
- c. En caso que la participación social y/o accionaria incluya personas jurídicas, deben remitir fotocopia razonada de la constitución de la sociedad, debidamente inscrita en el registro correspondiente.
- d. Cuando el objeto de la solicitud sea la prestación de Servicios de Telecomunicaciones, el solicitante deberá presentar el instrumento público de apertura de sucursal en el territorio nacional, debidamente inscrito y otorgamiento de Poder a su representante legal, extendidos bajo las leyes de Nicaragua.

Toda documentación anexada al Formulario de Solicitud expedida en el extranjero, deberá contar con su respectiva apostilla o el que haga sus veces. Si la documentación anexada estuviere redactada en idioma distinto al español, deberá acompañar su traducción mediante escritura pública.

En caso que el solicitante sea una Institución o Empresa Pública del Estado:

- a. Instrumento legal de creación;
- b. Nombramiento del representante legal;

En todos los casos, los documentos legales que se adjunten al Formulario de Solicitud, deben estar inscritos ante la autoridad o registro competente. En caso de presentar photocopies, estas deben estar razonadas por notario público.

II. Proyecto Técnico:

El solicitante deberá presentar un proyecto técnico que contenga lo siguiente:

- a. Descripción funcional del sistema, indicando de manera detallada cómo interactúan cada uno de los componentes para proporcionar el servicio o servicios objeto de la Licencia.
- b. Arquitectura y topología de las redes que conforman el proyecto técnico, describiendo los equipos y nodos que integran la red.
- c. Plan de expansión inicial de sus redes para la prestación de los Servicios solicitados. Dicho plan contendrá un cronograma de ejecución que muestre los hitos más relevantes de cada fase del proyecto, incluyendo los niveles de cobertura geográfica proyectados en cada etapa hasta cubrir toda la zona de interés;
- d. Indicar el o los proveedores que le brindarán capacidad, acceso o interconexión.
- e. Indicar si la prestación del o los Servicios requerirá de la asignación y uso de Espectro Radioeléctrico.

III. Proyecto Económico:

El solicitante deberá acompañar la siguiente información:

- a. Plan de inversión durante los primeros cinco (5) años del proyecto;
- b. El estado de resultado mostrando el detalle de los flujos de efectivo generados por el proyecto;
- c. Evaluación económica y financiera que demuestre la rentabilidad del proyecto;
- d. Cuadro detallado de tarifas propuestas por servicios y proyección de demanda que brinde soporte a los ingresos reflejados en el estado de flujos;
- e. Fuentes de financiamiento del proyecto, especificando el monto total y distribución porcentual entre fondos propios y deudas.

Artículo 17. Solicitud de Licencia de Derecho de Uso del Espectro Radioeléctrico.

Los Operadores y Proveedores que por primera vez soliciten la Licencia de Derecho de Uso de Espectro Radioeléctrico o que requieran Espectro Radioeléctrico adicional, deberán presentar el Formulario de Solicitud correspondiente, adjuntando una descripción y/o justificación del uso de este recurso público en la red y su aprovechamiento en la prestación del o los servicios.

La emisión de la Licencia de Derecho de Uso del Espectro Radioeléctrico, cuando la asignación de dicho recurso público sea directa, se realizará a través del procedimiento establecido en el **Artículo 20. Procedimiento para obtener una Licencia de Servicios de Telecomunicaciones**, de la presente Normativa. El pago en concepto de canon por

asignación directa del Espectro Radioeléctrico, se debe realizar en el mismo plazo del pago de la tarifa en concepto de emisión de la Licencia.

Cuando la asignación de Espectro Radioeléctrico se realice mediante mecanismos competitivos, el monto y el plazo para el pago en concepto de canon por asignación, será establecido en la Normativa para la Administración Eficiente del Espectro Radioeléctrico.

Artículo 18. Información de Referencia.

Cuando parte de la documentación necesaria para sustentar una solicitud de Título Habilitante ya esté a disposición de TELCOR debido a una solicitud anterior o simultánea, no será necesario que el solicitante la presente nuevamente.

Artículo 19. Formularios de Solicitud.

TELCOR pondrá a disposición de los interesados, los Formularios de Solicitud para cada tipo de Licencias y/o Autorizaciones, los cuales estarán disponibles:

1. De forma física: en las oficinas centrales de TELCOR, en los Centros de Atención al Público habilitados en el territorio nacional.
2. De forma virtual: en el sitio web oficial de TELCOR, los cuales podrán ser descargados en formatos editables.

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS

Artículo 20. Procedimiento para obtener una Licencia de Servicios de Telecomunicaciones.

Para obtener una Licencia de Servicios Públicos de Telecomunicaciones o Licencia de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, TELCOR aplicará el procedimiento siguiente:

El solicitante deberá presentar ante TELCOR, el Formulario de Solicitud con sus Anexos, según lo establecido en el **Artículo 16. Requisitos para el otorgamiento de Licencias**, de la presente Normativa.

Si al momento de presentar la solicitud ante TELCOR el interesado no cumple con los requisitos correspondientes, ésta no será admitida.

Una vez admitida la solicitud por parte de TELCOR, se procederá a revisar de fondo la documentación presentada por el interesado. En caso de encontrarse inconsistencias o sea necesario completar información, soportes u otros, TELCOR mediante correo electrónico u otro medio, requerirá subsanar lo pertinente, concediéndole un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

Durante el plazo de subsanación, se interrumpirá el plazo para resolver la solicitud de Licencia y se reanudará a partir de la recepción de la información requerida.

Una vez subsanada o completada la información, TELCOR continuará con el trámite correspondiente. En caso que el solicitante no subsane dentro del plazo establecido, se tendrá por desestimada la solicitud, mediante Auto Administrativo, contra el cual no cabe Recurso alguno.

La Máxima Autoridad de TELCOR resolverá la solicitud de Licencia a través de la emisión de una Resolución Administrativa autorizando o rechazando el otorgamiento de la Licencia, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir de la fecha de la admisión de la solicitud.

En caso de autorización de la Licencia y una vez notificada la Resolución Administrativa al solicitante, este dispone de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para realizar el pago de la tarifa establecida en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente en concepto de emisión de Licencia y proceder a suscribir la Licencia dentro del mismo plazo.

La Licencia entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta, Diario Oficial. El solicitante deberá realizar a su costa por una sola vez, dicha publicación, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la suscripción y entrega de la misma, debiendo remitir a TELCOR, a través de correo electrónico un ejemplar en formato digital.

En caso de rechazo del otorgamiento de la Licencia, el interesado podrá interponer los recursos administrativos establecidos en la Ley.

Artículo 21. Garantía, fianza o certificado de depósito bancario.

Los Operadores Entrantes o Nuevos Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones deberán presentar una garantía, fianza o certificado de depósito bancario a favor de TELCOR, para asegurar el cumplimiento del plazo de instalación y plan de expansión inicial de su red, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de la entrada en vigencia de la Licencia. En caso de no presentar la garantía, fianza o certificado de depósito bancario en el plazo antes mencionado, la máxima autoridad de TELCOR sin más trámite, mediante resolución administrativa revocará la Licencia.

El monto de la garantía, fianza o certificado de depósito bancario es el equivalente al diez por ciento (10%) de los ingresos brutos mensuales promedio del Operador, calculado con base en los Ingresos Brutos proyectados a recibir durante los primeros doce (12) meses de operación, conforme a su plan de negocios o estudio económico.

El Operador deberá mantener vigente la garantía, fianza o certificado de depósito bancario durante el plazo establecido para la ejecución de su plan de expansión inicial.

El Operador está obligado a informar semestralmente a TELCOR sobre los avances de la ejecución de su plan de expansión inicial. Una vez que el Operador haya cumplido a cabalidad dicho plan, podrá solicitar a TELCOR la devolución de la garantía, fianza o certificado de depósito bancario.

Artículo 22. Inicio de prestación del Servicio.

El Operador o Proveedor deberá iniciar la prestación del servicio en un plazo no mayor de noventa (90) días hábiles contados a partir de la entrada en vigencia de la Licencia.

El Operador o Proveedor en caso excepcional, podrá solicitar por escrito, prórroga por una única vez, debiendo demostrar la

ocurrencia de un evento fortuito o fuerza mayor. La solicitud de prórroga debe ser presentada con al menos treinta (30) días hábiles de anticipación al vencimiento del plazo otorgado para el inicio de la prestación del servicio.

Dentro de los veinte (20) días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud de prórroga, la Máxima Autoridad de TELCOR resolverá aprobando o rechazando la misma, notificando su decisión al Operador o Proveedor a través de una comunicación oficial, en cualquier caso, la prórroga otorgada no podrá ser mayor a un período de cuarenta y cinco (45) días hábiles.

Artículo 23. Desistimiento de la solicitud de Licencia.

El solicitante podrá desistir de la solicitud de Licencia en cualquier momento antes de emitida la Resolución Administrativa de autorización o rechazo, debiendo comunicarlo formalmente a TELCOR, quien sin más trámite archivará el expediente de la solicitud. En este caso el solicitante no podrá reiniciar el proceso, hasta haber transcurrido tres meses calendario de haberse notificado el Auto que ordena el archivo del trámite.

Cuando la solicitud de desistimiento sea presentada después de la emisión de la Resolución Administrativa, el solicitante estará obligado a pagar la tarifa establecida en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente, en concepto de Emisión de Licencia, sin perjuicio que se archive el expediente.

Artículo 24. Abandono del Trámite de Solicitud de Licencia.

La Máxima Autoridad de TELCOR declarará el abandono de trámite de solicitud de Licencia, mediante Resolución Administrativa, en los siguientes casos:

1. Cuando el solicitante no realice el pago en concepto de emisión de Licencia, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles establecidos en la presente Normativa.
2. Cuando no proceda a suscribir la Licencia dentro del plazo establecido en la presente Normativa.

TELCOR declarará, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, el abandono del trámite. En tal caso, el solicitante, no podrá presentar nuevamente la solicitud sino hasta transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de notificación de la Resolución Administrativa.

TÍTULO IV CESIÓN O TRANSFERENCIA DE LAS LICENCIAS

CAPÍTULO ÚNICO PROCEDIMIENTO DE CESIÓN O TRANSFERENCIA DE LICENCIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE DERECHO DE USO DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

Artículo 25. Cesión o Transferencia.

Las Licencias de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Licencias de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales y Licencias de Derecho de Uso del Espectro Radioeléctrico podrán ser cedidas o transferidas previa aprobación de TELCOR, de conformidad al procedimiento establecido en la presente Normativa.

Artículo 26. Requisitos para tramitar la Cesión o Transferencia de una Licencia.

Cuando el cedente y el cesionario sean Operadores o Proveedores, deberán presentar ante TELCOR de manera conjunta su solicitud con la siguiente información:

1. Formulario de Solicitud de Cesión de Licencia, debidamente completado;
2. Descripción, alcance y monto estimado de la transacción;
3. Acuerdo de intención de la cesión o transferencia debidamente suscrito entre el cedente y cesionario;
4. Credenciales que demuestren la capacidad técnica y comercial del cesionario, para continuar la prestación de los servicios autorizados en la Licencia objeto de la cesión o transferencia.

5. Pago de la tarifa por estudio de solicitud.

Cuando el cesionario no sea un Operador o Proveedor, además de los requisitos antes señalados, deberá cumplir, con los requisitos y el procedimiento para el otorgamiento de una Licencia, establecidos en la presente Normativa, en lo que resulte pertinente.

Artículo 27. Procedimiento de Autorización de una Cesión o transferencia de una Licencia.

Para la cesión o transferencia de una Licencia se aplicará el procedimiento siguiente:

Si al momento de presentar la solicitud de cesión o transferencia ante TELCOR los interesados no cumplen con las formalidades requeridas, ésta no será admitida.

Una vez admitida la solicitud por parte de TELCOR, se procederá a revisar de fondo la documentación presentada. En caso de encontrarse inconsistencias o sea necesario completar información, soportes u otros, TELCOR mediante correo electrónico u otro medio, requerirá subsanar lo pertinente, concediéndole un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

Durante el plazo de subsanación, se interrumpirá el plazo para resolver la solicitud de cesión o transferencia de Licencia y se reanudará a partir de la recepción de la información requerida. Una vez subsanada o completada la información, TELCOR continuará con el trámite correspondiente.

En caso que los interesados no subsanen dentro del plazo establecido, se tendrá por desestimada la solicitud, mediante Auto Administrativo, contra el cual no cabe Recurso alguno.

La Máxima Autoridad de TELCOR resolverá la solicitud de cesión o transferencia de Licencia, a través de la emisión de una Resolución Administrativa autorizando o rechazando el otorgamiento de la Licencia, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir de la fecha de la admisión de la solicitud.

En caso de autorización de la cesión o transferencia de la Licencia y una vez notificada la Resolución Administrativa a los interesados, estos disponen de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para realizar el pago de la tarifa establecida en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente, en concepto de cesión o transferencia de la Licencia, debiendo proceder el cesionario a suscribir la Licencia dentro del mismo plazo.

Artículo 28. Efectos jurídicos de la cesión o transferencia de Licencia.

Autorizada la cesión o transferencia, el cessionario asumirá automáticamente todos los derechos y obligaciones derivadas de la Licencia respectiva.

TÍTULO V MODIFICACIÓN Y RENOVACIÓN DE LICENCIAS

CAPÍTULO I MODIFICACIÓN DE LICENCIA

Artículo 29. Solicitud de Modificación de Licencias.

Los Operadores o Proveedores podrán solicitar la modificación de su Licencia para:

- a. Incorporar o descontinuar la prestación de uno o más Servicios de Telecomunicaciones;
- b. Obtener la asignación adicional o cancelación de frecuencias del Espectro Radioeléctrico;
- c. Cambiar determinados parámetros técnicos previamente autorizados;
- d. Reducir o ampliar el área de cobertura autorizada;
- e. Cambiar su razón social;
- f. Otros que fueran pertinentes.

Artículo 30. Requisitos para las Solicitudes de Modificación de Licencias.

El Operador o Proveedor deberá presentar el Formulario de Solicitud de modificación de Licencias y documentación que justifique la modificación objeto de la solicitud.

Artículo 31. Procedimiento para la modificación de Licencias.

Para la modificación de una Licencia, el Operador o Proveedor deberá ajustarse al procedimiento siguiente:

1. Presentar el Formulario de Solicitud de modificación de Licencias y demás documentación soporte.
2. En un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, TELCOR revisará y analizará la solicitud de modificación de Licencia, la que será autorizada o rechazada mediante Resolución Administrativa emitida por la Máxima Autoridad.
3. En caso de autorización de la modificación de la Licencia y una vez notificada la Resolución Administrativa al Operador o Proveedor, este dispone de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para realizar el pago de la tarifa establecida en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente, en concepto de modificación de la Licencia y proceder a suscribir el Adendum modificatorio dentro del mismo plazo. El pago en concepto de canon por asignación directa del Espectro Radioeléctrico, se debe realizar en el mismo plazo del pago de la tarifa en concepto de modificación de la Licencia.

Artículo 32. Modificaciones sujetas a publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Las modificaciones a las Licencias que deberán publicarse en La Gaceta, Diario Oficial son las siguientes:

- a. Incorporación de uno o más Servicios de Telecomunicaciones;

- b. Asignación adicional de segmentos de espectro radioeléctrico atribuidos a los servicios IMT, Radiodifusión Sonora y Televisiva;
- c. Cambio de razón social.

El Operador o Proveedor deberá realizar a su costa por una sola vez, dicha publicación, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la suscripción y entrega del Adendum modificatorio, debiendo remitir a TELCOR, a través de correo electrónico un ejemplar en formato digital.

Artículo 33. Modificación unilateral de Licencia.

Para el cumplimiento de lo establecido en el artículo 44 de la Ley, la Máxima Autoridad de TELCOR, mediante Resolución Administrativa, ordenará la modificación de lo pertinente en la Licencia de Derecho de Uso del Espectro Radioeléctrico de los Operadores o Proveedores a los que aplique esta disposición.

Asimismo, de conformidad a lo establecido en el artículo 145 de la Ley, si el Operador o Proveedor ha incurrido en el incumplimiento de sus obligaciones, relacionadas directamente con la prestación de alguno de los servicios habilitados en su Licencia, la Máxima Autoridad de TELCOR, mediante Resolución Administrativa, podrá ordenar la modificación de la Licencia con la finalidad de excluir dicho servicio.

CAPÍTULO II RENOVACIÓN DE LICENCIAS

Artículo 34. Solicitud, Plazo y Requisitos para solicitar la Renovación.

Los Operadores o Proveedores que requieran renovar su Licencia deberán presentar su solicitud con al menos dos (2) años de antelación a su vencimiento.

Para tal efecto deberán presentar el Formulario de Solicitud correspondiente.

Artículo 35. Condiciones para la Renovación de Licencia.
Para determinar si procede la solicitud de renovación presentada por un Operador o Proveedor, TELCOR evaluará y verificará que se cumpla lo establecido en el artículo 26 de la Ley.

Adicionalmente, el Operador o Proveedor deberá realizar los pagos correspondientes establecidos en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente.

Artículo 36. Procedimiento para la Renovación de Licencia.

Para la renovación de una Licencia se aplicará el procedimiento siguiente:

Una vez recibido el Formulario de Solicitud de Renovación de Licencia presentado por el Operador o Proveedor, TELCOR procederá a evaluar y verificar que los mismos hayan cumplido con las condiciones establecidas en el artículo 26 de la Ley y en su respectiva Licencia.

La Máxima Autoridad de TELCOR resolverá la solicitud de Renovación de Licencia a través de la emisión de una Resolución Administrativa autorizando o rechazando la

Renovación de la Licencia, en un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles contados a partir de la fecha de la admisión de la solicitud.

En caso de autorización de la Renovación de la Licencia y una vez notificada la Resolución Administrativa al solicitante, este dispone de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para realizar el pago de la tarifa establecida en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Reguladores de Telecomunicaciones, vigente, en concepto de Renovación de Licencia y proceder a suscribir la Renovación dentro del mismo plazo.

Artículo 37. Continuidad de Servicios.

En caso de rechazo de la solicitud de Renovación de una Licencia y esta conlleve la discontinuidad en la prestación de algún Servicio de Telecomunicaciones esenciales para la población, TELCOR podrá adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad en la prestación del servicio y la protección de los derechos de los usuarios, en los mismos términos establecidos en el artículo 27 de la Ley.

TÍTULO VI

REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE AUTORIZACIONES

CAPÍTULO I

OTORGAMIENTO DE AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

Artículo 38. Requisitos para el otorgamiento de Autorizaciones para el Uso del Espectro Radioeléctrico.
Toda solicitud de otorgamiento de Autorización para el Uso del Espectro Radioeléctrico deberá ser presentada ante TELCOR a través del Formulario de Solicitud correspondiente, en formato físico. El Formulario de Solicitud deberá estar firmado por el solicitante, apoderado o representante legal.

Sin perjuicio de los requisitos establecidos en el artículo 22 de la Ley, el Formulario de Solicitud debe acompañarse con los Requisitos Legales listados en el **Artículo 16. Requisitos para el otorgamiento de Licencias**, numeral I, de la presente Normativa, según el caso. Adicionalmente, debe acompañar una descripción funcional del sistema y del uso que se le dará al recurso del Espectro Radioeléctrico.

Artículo 39. Procedimiento para Obtener una Autorización para Uso del Espectro Radioeléctrico.

Para obtener una Autorización para Uso del Espectro Radioeléctrico, TELCOR aplicará el mismo procedimiento establecido en el **Artículo 20. Procedimiento para obtener una Licencia de Servicios de Telecomunicaciones**, de la presente Normativa.

Esta Autorización entrará en vigencia a partir de la fecha de firma por parte de la Máxima Autoridad de TELCOR.

CAPÍTULO II

OTORGAMIENTO DE AUTORIZACIONES PARA RADIOAFICIONADOS

Artículo 40. Requisitos para el otorgamiento de Autorizaciones para el Uso del Espectro Radioeléctrico por Radioaficionados.

Toda solicitud de otorgamiento de Autorización para el Uso

del Espectro Radioeléctrico por Radioaficionados, deberá ser presentada ante TELCOR a través del Formulario de Solicitud correspondiente, en formato físico. El Formulario de Solicitud deberá estar firmado por el solicitante.

Sin perjuicio de los requisitos establecidos en el artículo 22 de la Ley, el Formulario de Solicitud debe acompañarse con los siguientes Requisitos:

1. Fotocopia simple de cédula de identidad, cédula de residencia o pasaporte en caso de extranjeros.
2. Dos (2) fotos recientes tamaño carnet con fondo blanco.
3. Certificado de Conducta vigente emitido por la autoridad nacional competente.
4. Si es radioaficionado autorizado en el extranjero, además debe presentar fotocopia apostillada o lo que haga sus veces, de su título habilitante vigente de radioaficionado en el país de residencia.

Artículo 41. Procedimiento para Obtener una Autorización para Uso del Espectro Radioeléctrico por Radioaficionados.

Para obtener una Autorización para Uso del Espectro Radioeléctrico por Radioaficionados, TELCOR aplicará el procedimiento siguiente:

El solicitante deberá presentar ante TELCOR, el Formulario de Solicitud correspondiente acompañado de los requisitos listados en el **Artículo 40. Requisitos para el otorgamiento de Autorizaciones para el Uso del Espectro Radioeléctrico por Radioaficionados**, de la presente Normativa.

Si al momento de presentar la solicitud ante TELCOR el interesado no cumple con las formalidades requeridas, ésta no será admitida.

Una vez admitida la solicitud por parte de TELCOR, se procederá a revisar de fondo la documentación presentada por el interesado. En caso de encontrarse inconsistencias o sea necesario completar información, soportes u otros, TELCOR mediante correo electrónico u otro medio, requerirá subsanar lo pertinente, concediéndole un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

Durante el plazo de subsanación, se interrumpirá el plazo para resolver la solicitud de Autorización y se reanudará a partir de la recepción de la información requerida.

En caso que el solicitante no subsane dentro del plazo establecido, se tendrá por desestimada la solicitud, mediante Auto Administrativo, contra el cual no cabe recurso administrativo alguno.

Una vez subsanada o completada la información, TELCOR procederá a realizar examen teórico de conocimiento a los nuevos solicitantes, cuya fecha y lugar será notificado al interesado mediante correo electrónico u otro medio. La nota mínima de aprobación para optar a la Autorización es del ochenta por ciento (80%). De no aprobar el examen de conocimiento la solicitud será desestimada, mediante Auto Administrativo, pudiendo el solicitante presentarla nuevamente en un plazo de veinte (20) días hábiles, a partir de la notificación de dicho Auto.

La Máxima Autoridad de TELCOR resolverá la solicitud

de Autorización a través de la emisión de una Resolución Administrativa autorizando o rechazando el otorgamiento de la Autorización, en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles contados a partir de la fecha de la admisión de la solicitud.

En el caso de ser aprobada la Autorización y una vez notificada la Resolución Administrativa al solicitante, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, deberá realizar el pago de la tarifa establecida en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente, en concepto de emisión de Autorización. En el mismo acto, TELCOR entregará al solicitante el carnet de radioaficionado correspondiente.

Esta Autorización entrará en vigencia a partir de la fecha de firma por parte de la Máxima Autoridad de TELCOR.

Artículo 42. Categorías de Radioaficionados.

Las Autorizaciones serán emitidas según las siguientes categorías:

- a. Categoría Superior.
- b. Categoría General.
- c. Categoría Intermedio.
- d. Categoría Novicio.

Artículo 43. Ascenso de Categorías.

El Radioaficionado podrá solicitar ascenso de categoría cuando haya cumplido con el periodo de actividad indicado a continuación:

- a. Categoría Intermedio: al menos dos (2) años en la categoría de novicio y presentar cien (100) tarjetas SQL en formato físico o digital.
- b. Categoría General: al menos dos (2) años en la categoría intermedio y presentar ciento cincuenta (150) tarjetas SQL en formato físico o digital.
- c. Categoría Superior: al menos tres (3) años en la categoría general y presentar doscientas (200) tarjetas SQL en formato físico o digital.

El período de actividad deberá ser comprobado mediante la presentación del Libro de Guardia en formato físico o digital contenido los siguientes datos:

1. Fecha, hora de comienzo y finalización de las comunicaciones.
2. Señal distintiva de la estación corresponsal.
3. Banda utilizada.
4. Clase de emisión empleada.

Los Libros de Guardia serán numerados correlativamente y llevarán en su carátula el nombre y apellido del titular, su señal distintiva y la fecha de apertura y cierre del mismo.

CAPÍTULO III OTORGAMIENTO DE AUTORIZACIONES TEMPORALES

Artículo 44. Requisitos para el otorgamiento de Autorizaciones Temporales.

Toda solicitud de otorgamiento de Autorizaciones Temporales, en los casos a los que se refiere el artículo 29 de la Ley, deberá ser presentada ante TELCOR a través

del Formulario de Solicitud correspondiente, en formato físico. El Formulario de Solicitud deberá estar firmado por el solicitante, apoderado o representante legal.

Sin perjuicio de los requisitos establecidos en el artículo 22 de la Ley, el Formulario de Solicitud debe acompañarse con los Requisitos Legales listados en el **Artículo 16. Requisitos para el otorgamiento de Licencias**, de la presente Normativa. Adicionalmente, debe acompañar una descripción funcional del sistema y del uso que se le dará al recurso del espectro radioeléctrico, en caso que lo requiera.

Artículo 45. Procedimiento para Obtener Autorizaciones Temporales.

Para obtener una Autorización Temporal, TELCOR aplicará el procedimiento siguiente:

El solicitante deberá presentar ante TELCOR, el Formulario de Solicitud correspondiente acompañado de los Requisitos Legales listados en el **Artículo 16. Requisitos para el otorgamiento de Licencias**, de la presente Normativa.

Si al momento de presentar la solicitud ante TELCOR el interesado no cumple con las formalidades requeridas, ésta no será admitida.

TELCOR, resolverá la solicitud de Autorización Temporal, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la admisión de la solicitud.

La Autorización Temporal entrará en vigencia a partir de la fecha de firma por parte de la Máxima Autoridad de TELCOR.

CAPÍTULO IV OTORGAMIENTO DE AUTORIZACIÓN SATELITAL NACIONAL PARA EL USO DE LOS RECURSOS ÓRBITA-ESPECTRO.

Artículo 46. Requisitos para la solicitud de Autorización Satelital Nacional para el Uso de los Recursos Órbita-Espectro.

Toda solicitud de asignación de Recursos Órbita-Espectro deberá ser presentada ante TELCOR a través del Formulario de Solicitud correspondiente debidamente completado, en formato físico. El Formulario de Solicitud deberá estar firmado por el solicitante, apoderado o representante legal y acompañado de la siguiente documentación:

1. Documentación legal conforme a lo indicado al **Artículo 16. Requisitos para el otorgamiento de Licencias**, numeral I, de la presente Normativa.
2. Características técnicas de la red o sistema de satélites, así como de los Servicios de Telecomunicaciones por satélite a ofrecer, debiendo indicar como mínimo:
 - 2.1. Cobertura geográfica prevista;
 - 2.2. Calidad de la señal;
 - 2.3. Balances de los distintos enlaces;
 - 2.4. La banda o bandas de frecuencias;
 - 2.5. La posición orbital que se pretende ocupar o, en su caso, la descripción detallada de la órbita u órbitas satelitales, así como la del sistema satelital correspondiente;
 - 2.6. Descripción del material, instalaciones y equipo técnico que tenga previsto utilizar en la ejecución del proyecto.

2.7. Las especificaciones técnicas del proyecto, incluyendo la descripción del o los satélites que pretenden hacer uso de los recursos órbita-espectro.

2.8. Cualquier otra información técnica adicional que TELCOR considere relevante.

3. Documentación que permita acreditar la solvencia económica y técnica del solicitante, mediante la presentación de los siguientes documentos:

3.1. Presupuesto económico total y desglosado proyectado para la ejecución del proyecto, tanto para el segmento espacial como para el segmento terrenal, así como los costos de lanzamiento y seguros.

3.2. Fuentes de financiamiento del proyecto especificando el monto total y distribución porcentual entre fondos propios y deudas.

3.3. Relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y beneficiarios públicos o privados de los mismos, en el caso que corresponda.

Artículo 47. Gastos de Coordinación ante la UIT.

El interesado deberá asumir a su costa y sin reembolso, cualquier obligación económica que genere la gestión de coordinación ante la UIT en relación con el procedimiento de reserva del Recurso Órbita-Espectro.

Artículo 48. Centros de Gestión y Control Satelital.

El interesado está obligado a establecer sus centros de gestión y estaciones de control del sistema de satélites en el territorio nacional.

Artículo 49. Procedimiento para Obtener Autorización Satelital Nacional para el Uso de los Recursos Órbita-Espectro.

Para obtener una Autorización Satelital Nacional para el Uso de los Recursos Órbita-Espectro, TELCOR aplicará el mismo procedimiento establecido en el **Artículo 20. Procedimiento para obtener una Licencia de Servicios de Telecomunicaciones**, de la presente Normativa. El plazo para resolver la solicitud al que se refiere este artículo, se contará a partir de la fecha que la UIT haya reconocido la reserva del Recurso Órbita-Espectro a favor del Estado de Nicaragua.

En caso de aprobación de la solicitud, la Máxima Autoridad de TELCOR procederá a emitir la correspondiente Autorización. En caso de rechazo, el solicitante podrá hacer uso de los recursos administrativos establecidos en la Ley.

Esta Autorización entrará en vigencia a partir de la fecha de firma por parte de la Máxima Autoridad de TELCOR.

CAPÍTULO V AUTORIZACIÓN DE ATERRIZAJE DE SEÑALES SATELITALES.

Artículo 50. Condiciones Generales.

Toda entidad extranjera propietaria de sistemas o flotas satelitales, que requiera explotar derechos de emisión y recepción en el territorio de Nicaragua, debe contar con una Autorización de Aterrizaje de Señal Satelital otorgada por TELCOR.

Si la entidad extranjera, además está interesada en prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones o Servicios

de Comunicaciones Audiovisuales, deberá obtener adicionalmente la Licencia correspondiente.

Artículo 51. Requisitos para el otorgamiento de la Autorización de Aterrizaje de Señales Satelitales.

Toda solicitud de Autorización de Aterrizaje de Señales Satelitales deberá ser presentada ante TELCOR a través del Formulario de Solicitud correspondiente debidamente completado, en formato físico. El Formulario de Solicitud deberá estar firmado por el solicitante, apoderado o representante legal y acompañado de la siguiente documentación:

- a.** Documentación legal conforme a lo indicado al **Artículo 16. Requisitos para el otorgamiento de Licencias**, numeral I, de la presente Normativa, relativo a las sociedades o entidades extranjeras;
- b.** Licencia o documento equivalente del país de origen, donde conste que el satélite está registrado para su lanzamiento y/o Licencia del segmento espacial del Operador del satélite, según corresponda, ambas en fotocopias razonadas notarialmente;
- c.** Evidencia de haber completado el proceso de coordinación satelital en el marco de la UIT;
- d.** Certificado como firmante del Memorando de Entendimiento del GMPCS.

Toda documentación anexada al Formulario de Solicitud expedida en el extranjero, deberá contar con su respectiva apostilla o lo que haga sus veces. Si la documentación anexada estuviere redactada en idioma distinto al español, deberá acompañar su traducción mediante Escritura Pública.

Requisitos técnicos:

Todo solicitante de Autorización de Aterrizaje de Señales Satelitales debe presentar un proyecto técnico con los requisitos siguientes:

- a.** Nombre del satélite y transpondedor;
- b.** Haz del satélite;
- c.** Tipo de orbital (GEO, No GEO);
- d.** Posición orbital (E/O);
- e.** Fecha de lanzamiento del satélite;
- f.** Vida útil del satélite;
- g.** Número de satélites lanzados al momento de solicitar los derechos de aterrizaje;
- h.** Número de satélites que se lanzaran en total;
- i.** Tipo de servicios a brindar;
- j.** Banda de frecuencia a utilizar (C, Ka, Ku, S, L, otro especificar);
- k.** Frecuencia central de enlace ascendente;
- l.** Frecuencia central de enlace descendente;
- m.** Polarizaciones;
- n.** Potencia Isotrópica Radiada Efectiva (PIRE);
- o.** Nombre y localización de estación terrena de compuerta (Gateway) de enlace asociada;
- p.** Localización física y coordenadas del centro de operaciones de la red;
- q.** Ángulo de Elevación y azimut de la Estación Terrena (grados);
- r.** Áreas geográficas a cubrir (huellas) en territorio nicaragüense;
- s.** Relación G/T del satélite.

Artículo 52. Procedimiento para el otorgamiento de la Autorización de Aterrizaje de Señales Satelitales.

Para el otorgamiento de la Autorización de Aterrizaje de Señales Satelitales se aplicará el procedimiento establecido en el **Artículo 20. Procedimiento para obtener una Licencia de Servicios de Telecomunicaciones**, de la presente Normativa.

Esta Autorización entrará en vigencia a partir de la fecha de firma por parte de la Máxima Autoridad de TELCOR.

CAPÍTULO VI AUTORIZACIÓN DE ATERRIZAJE E INSTALACIÓN DE CABLES SUBMARINOS.

Artículo 53. Requisitos para el otorgamiento de la Autorización de Aterrizaje e Instalación de Cables Submarinos.

Toda solicitud de Autorización de Aterrizaje e Instalación de Cables Submarinos deberá ser presentada ante TELCOR a través del Formulario de Solicitud correspondiente debidamente completado, en formato físico. El Formulario de Solicitud deberá estar firmado por el solicitante, apoderado o representante legal y acompañado de la siguiente documentación:

- a. Documentación legal conforme a lo indicado al **Artículo 16. Requisitos para el otorgamiento de Licencias**, numeral I, de la presente Normativa, relativo a las sociedades o entidades extranjeras.

Requisitos técnicos:

- a. Memoria descriptiva del proyecto que incluirá la arquitectura, topología y capacidad instalada inicial y proyectada para los siguientes cinco (5) años de la red de cable submarino que se pretende desplegar;
- b. Especificaciones técnicas eléctricas y mecánicas, relativas a la infraestructura de cable que pretende instalar, incluyendo tipo de cable de fibra óptica, equipos electrónicos y foto electrónicos para la transmisión y alimentación, repetidores, ecualizadores entre otros;
- c. Descripción de la sección de planta sumergida y en tierra respectivamente, incluida Backhaul (equipamiento de transmisión, conmutación y alimentación) cuando sea parte del diseño;
- d. Descripción del centro de gestión de red local y remota de ser aplicable;
- e. Diagramas y planos de ingeniería de construcción que se plantean utilizar durante la ejecución del proyecto, incluyendo:

1. Localización de la planta terrestre en territorio nicaragüense;
2. Coordenadas del punto de amarre;
3. Localización de la planta sumergida;
4. Localización de estaciones y puntos de distribución de la fibra;
5. Profundidades y ruta con coordenadas del despliegue del cable en aguas y territorio nicaragüense.

- f. Cronograma detallado de ejecución del proyecto, indicando los hitos y entregables más relevantes de la obra;
- g. Condiciones técnicas para la interconexión con las redes de telecomunicaciones nacionales;

- h. Estudio de impacto ambiental en aguas y territorio nicaragüense certificado por las autoridades competentes de Nicaragua;
- i. Descripción del buque que será utilizado para despliegue y soterramiento del cable submarino, incluyendo datos de la compañía propietaria y/o encargada de la ejecución del proyecto;
- j. Póliza de seguros por posibles daños que puedan ocurrir durante la ejecución del proyecto.

Artículo 54. Procedimiento para el otorgamiento de la Autorización de Aterrizaje e Instalación de Cables Submarinos.

Para el otorgamiento de la Autorización de Aterrizaje e Instalación de Cables Submarinos se aplicará el procedimiento establecido en el **Artículo 20. Procedimiento para obtener una Licencia de Servicios de Telecomunicaciones**, de la presente Normativa.

Esta Autorización entrará en vigencia a partir de la fecha de firma por parte de la Máxima Autoridad de TELCOR.

TÍTULO VII MODIFICACIÓN Y RENOVACIÓN DE AUTORIZACIONES

CAPÍTULO I MODIFICACIÓN DE AUTORIZACIONES

Artículo 55. Solicitud de Modificación de Autorizaciones. Los titulares de Autorizaciones podrán solicitar la modificación de las mismas para los siguientes casos:

- a. Obtener la asignación adicional o cancelación de frecuencias del Espectro Radioeléctrico;
- b. Cambiar determinados parámetros técnicos previamente autorizados;
- c. Reducir o ampliar el área de cobertura autorizada;
- d. Cambiar su razón social;
- e. Otros que fueran pertinentes.

Artículo 56. Requisitos para las Solicitudes de Modificación de Autorizaciones.

Los titulares de Autorizaciones deberán presentar el Formulario de Solicitud de modificación correspondiente y documentación que justifique la misma.

Artículo 57. Procedimiento para la modificación de Autorizaciones.

Para la modificación de una Autorización, se aplicará el procedimiento establecido en el **Artículo 31. Procedimiento para la modificación de Licencias**, de la presente Normativa.

Artículo 58. Modificación unilateral de Autorización.

Para el cumplimiento de lo establecido en el artículo 44 de la Ley, la Máxima Autoridad de TELCOR, mediante Resolución Administrativa, ordenará la modificación de lo pertinente en la Autorización respectiva a los titulares que aplique esta disposición.

CAPÍTULO II RENOVACIÓN DE AUTORIZACIONES

Artículo 59. Solicitud, Plazo y Requisitos para solicitar la Renovación.

Los titulares que requieran renovar su Autorización, deberán

presentar su solicitud dentro del período de antelación establecido en el Título Habilitante correspondiente.

Para tal efecto deberán presentar el Formulario de Solicitud correspondiente.

Artículo 60. Condiciones para la Renovación de Autorizaciones.

Para determinar si procede la solicitud de renovación presentada por un titular, TELCOR evaluará y verificará que se cumpla lo establecido en el artículo 26 de la Ley, en lo que fuere aplicable.

Adicionalmente, el titular deberá realizar los pagos correspondientes establecidos en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones vigente.

Artículo 61. Procedimiento para la Renovación de Autorizaciones.

Para la renovación de una Autorización, se aplicará el procedimiento establecido en el **Artículo 31. Procedimiento para la modificación de Licencias**, de la presente Normativa.

TÍTULO VIII TERMINACIÓN DE LICENCIAS Y AUTORIZACIONES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 62. Terminación de Licencias y Autorizaciones. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley, son causales para la terminación de Licencias y Autorizaciones las siguientes:

1. El vencimiento del plazo de vigencia sin que medie renovación;
2. La renuncia del titular;
3. Fallecimiento de la persona natural o extinción de la persona jurídica titular, por quiebra o liquidación;
4. Por revocación por parte de TELCOR.

En el caso que el Operador o Proveedor sea también titular de una Licencia de Derecho de Uso del Espectro Radioeléctrico vinculada a la Licencia de Servicios Públicos de Telecomunicaciones o a la Licencia de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, objeto de terminación, también operará como efecto directo, la terminación o modificación de la Licencia de Derecho de Uso del Espectro Radioeléctrico, según corresponda.

Al término de las Licencias y/o Autorizaciones por cualquier causa, los recursos públicos que hubiesen sido autorizados serán restituidos al Estado de Nicaragua a través de TELCOR.

Artículo 63. Vencimiento del plazo de vigencia.

Las Licencias y/o Autorizaciones que no hayan sido sujetas de renovación, terminarán de pleno derecho, por vencimiento del plazo de vigencia.

En consecuencia, Operador, Proveedor o titular de una Autorización no podrá continuar prestando los servicios de telecomunicaciones antes autorizados, así como, usar o aprovechar los recursos públicos que le hubiesen sido asignados.

Artículo 64. Renuncia del titular de Licencia y Autorizaciones.

Cuando el Operador, Proveedor o titular de una Autorización decida renunciar de su libre y espontánea voluntad, a los derechos de una Licencia o una Autorización otorgada por TELCOR, deberá presentar la solicitud formal por escrito.

Una vez recibida la solicitud, TELCOR dispondrá de un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha de presentación de la misma, para determinar si existen o no afectaciones al interés público, la competencia o los usuarios, por la discontinuidad de la operación de la red o la prestación del o los servicios, o que no se trate de un mecanismo para eludir sus responsabilidades.

Cuando se trate de renuncia a la Licencia de Derecho de Uso del Espectro Radioeléctrico o a la Autorización para Uso del Espectro Radioeléctrico, implicará la restitución total de las frecuencias asignadas, las cuales serán revertidas a favor del Estado de Nicaragua, a través de TELCOR.

Habiendo transcurrido el plazo antes mencionado, la Máxima Autoridad de TELCOR en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del último día del período de revisión de la solicitud, procederá a la emisión de la Resolución Administrativa correspondiente.

En caso de aceptación de la renuncia, el Operador o Proveedor está obligado a informar a sus usuarios del cese de la prestación del servicio objeto de renuncia, a través de sus propias redes y plataformas digitales y/o en medios de comunicación masiva que sean efectivos. Esta misma disposición aplica para los titulares de Autorizaciones de Aterrizaje de Señales Satelitales y de Cables Submarinos.

Para garantizar la continuidad del servicio, así como la protección de la competencia y los derechos de los usuarios, TELCOR podrá adoptar las medidas que considere pertinentes, en los mismos términos establecidos en el artículo 27 de la Ley.

Artículo 65. Fallecimiento de una persona natural o extinción de la persona jurídica titular.

En caso de fallecimiento de la persona natural o extinción de la persona jurídica, titular de una Licencia o Autorización, la Máxima Autoridad de TELCOR, mediante Resolución Administrativa, procederá a dar por terminada la Licencia o Autorización otorgada.

Cuando se trate del fallecimiento de la persona natural, los herederos o legatarios no podrán continuar prestando el servicio de telecomunicaciones.

Artículo 66. Revocación de la Licencia.

Sin perjuicio de las causales establecidas en el artículo 27 de la Ley, la Licencia o Autorización otorgada por TELCOR será revocada por las siguientes causales:

1. Por incumplimiento del plazo establecido para iniciar la prestación del o los servicios.
2. Incumplimiento del Plan de Expansión inicial sin causa justificada a criterio de TELCOR.
3. Por incumplimiento de al menos tres (3) meses consecutivos en el pago de los cánones y tarifas establecidos en la Normativa de Cánones y Tarifas

por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente.

4. En los casos de reincidencia en la comisión de tres (03) infracciones Muy Graves durante el periodo de vigencia de su Licencia.

5. Cuando se reduzca el porcentaje del cincuenta y uno (51%) del capital social de socios nacionales nicaragüenses, que presten los servicios de Televisión Abierta y Radiodifusión Sonora en Amplitud Modulada (AM) y Frecuencia Modulada (FM).

Artículo 67. Procedimiento de revocación de Licencias y Autorizaciones.

Previo a la revocación de las Licencias y Autorizaciones se aplicará el procedimiento administrativo establecido en el artículo 146 de la Ley.

No será necesario el agotamiento previo del procedimiento administrativo antes indicado para las causales establecidas en los incisos b, c, f, g, h, i del artículo 27 de la Ley y los numerales 4 y 5 del **Artículo 66. Revocación de la Licencia**, de la presente Normativa.

Artículo 68. Efectos de la revocación de la Licencia y/o Autorización.

Cuando la revocación de una Licencia y/o Autorización haya sido efectiva, el Operador, Proveedor o titular de Autorizaciones, perderá inmediatamente el derecho para prestar cualquier Servicio de Telecomunicaciones, así como el derecho de uso o aprovechamiento de frecuencias del Espectro Radioeléctrico, según sea el caso. Asimismo, no podrá tramitar solicitud de ningún tipo de Licencias y/o Autorizaciones, por sí o a través de terceros, por el plazo de un (1) año contado a partir de que hubiere surtido efecto la revocación.

TÍTULO IX DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

CAPÍTULO I DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 69. Adecuación de Títulos Habilitantes.

De conformidad a lo establecido en el artículo 152 de la Ley, relativo a la adecuación de Títulos Habilitantes emitidos al amparo de la Ley Número 200, Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales, los Servicios actualmente autorizados, se agruparán en la Licencia de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o Licencia de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, según corresponda, de acuerdo al régimen y clasificación de los servicios establecidos en la Ley y Normativas aplicables. Asimismo, las frecuencias de Espectro Radioeléctrico asignadas al amparo de la referida Ley Número 200, serán agrupadas en la Licencia de Derecho de Uso del Espectro Radioeléctrico, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley y Normativas aplicables.

Los Títulos Habilitantes una vez adecuados, no requerirán publicarse en La Gaceta, Diario Oficial.

Artículo 70. Radioaficionados.

Las Licencias de Radioaficionados vigentes mantendrán su misma categoría de Radioaficionados al emitirse la Autorización correspondiente.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES FINALES

Artículo 71. Infracciones y Sanciones.

Los Operadores, Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones y titulares de Autorizaciones, están sujetos a las infracciones y sanciones establecidas en la Ley y en las Normativas específicas emitidas por TELCOR.

Artículo 72. Vigencia.

La presente Normativa, entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

SEGUNDO: Publíquese el presente Acuerdo Administrativo en La Gaceta, Diario Oficial, para los fines de Ley.

Dado en la Ciudad de Managua, a los siete días del mes de noviembre del año dos mil veinticinco. (f) **Nahima Janett Díaz Flores**, Directora General **Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos** TELCOR – Autoridad Reguladora.

Reg. 2025-01763 – M. 14853617 - Valor C\$ 1,885.00

ACUERDO ADMINISTRATIVO NÚMERO 003-2025 “NORMATIVA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”

La suscrita Directora General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en uso de sus atribuciones y facultades que le confieren los artículos 3 inciso b) y artículo 7 inciso h) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)” publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 137 del doce de junio del año mil novecientos ochenta y dos, y su Reforma contenida en la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 117 del treinta de junio del año dos mil veintitrés; artículo 12, numeral 3.1, artículo 13, numeral 9 del Decreto Ejecutivo Número 128-2004 “REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE TELCOR”, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 238 del siete de diciembre del año dos mil cuatro; artículo 1, 2 y 154 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 204 del seis de noviembre del año dos mil veinticuatro; y el Acuerdo Presidencial Número 53-2020, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 101 del cuatro de junio del año dos mil veinte.

CONSIDERANDO:

I

Que el artículo 103 de la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA, establece como un derecho inalienable del pueblo, el acceso a los servicios básicos, entre estos los servicios de comunicación, siendo obligación del Estado promover, administrar en lo que corresponda y regular la prestación de tales servicios a la población. Asimismo, establece de manera particular que,

el acceso al servicio de Internet es un derecho para todo nicaragüense, y por tanto el Estado promoverá el acceso a este servicio. Por otro lado, el artículo 104 Constitucional establece que el Estado promoverá, tutelará y protegerá los derechos de las y los consumidores, usuarios y usuarias, todo de conformidad con las leyes de la materia.

II

Que el artículo 3 inciso b) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, reformado por la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, establece que es atribución de TELCOR emitir, modernizar, reformar y derogar las Normativas específicas necesarias, para el ejercicio de sus funciones y atribuciones, tomando en cuenta las mejores prácticas y tendencias internacionales, las recomendaciones de organismos especializados en la materia, los nuevos modelos de negocios y las nuevas formas de prestación de Servicios de Telecomunicaciones, Servicios de Comunicaciones Audiovisuales y Servicios Postales. Asimismo, el artículo 7 inciso h), de la misma Ley, establece que es atribución de la Directora General, en el ejercicio de su cargo emitir, modernizar, reformar y derogar las Normativas específicas necesarias que expida en el ejercicio de sus funciones.

III

Que de conformidad al artículo 2 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, su aplicación le corresponde al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en su calidad de Autoridad Reguladora.

IV

Que según lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, corresponde a TELCOR, la protección adecuada y eficiente de los derechos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, por lo que está facultado para realizar inspecciones, pruebas técnicas, auditorías, mediciones de calidad y cualquier otra actividad necesaria para este fin. En este mismo sentido, el artículo 99 de la referida Ley Número 1223 establece que, el Usuario que esté inconforme con la respuesta del Operador o Proveedor, o que no reciba respuesta en el plazo establecido, podrá interponer su reclamo ante TELCOR, quien iniciará un procedimiento administrativo para tramitarlo y resolverlo, de conformidad a la Normativa que al efecto emita TELCOR.

V

Que el artículo 154 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, otorga a TELCOR, en su calidad de Autoridad Reguladora, la facultad para emitir todas las normativas que sean necesarias, con el objetivo de garantizar la aplicación de las disposiciones de dicha Ley, conforme el desarrollo del mercado, los nuevos modelos de negocios, la evolución y convergencia tecnológica y de mercado, las mejores prácticas internacionales y recomendaciones de Organismos Internacionales relacionados con las telecomunicaciones de los cuales Nicaragua sea Estado Parte.

VI

Que es esencial garantizar que los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones cuenten con mecanismos eficaces, accesibles, ágiles y expeditos para la presentación, tramitación y resolución de sus reclamos, en atención a los principios de igualdad y no discriminación, gratuitad, celeridad, In Dubio Pro Usuario, buena fe, entre otros. Para tal fin, corresponde establecer una normativa específica que detalle el procedimiento de atención de reclamos, plazos máximos y canales de acceso, de modo que los Operadores y Proveedores cumplan con su obligación de atender diligentemente los reclamos presentados por los Usuarios, garantizando una plena protección de sus derechos.

VII

Que, mediante un procedimiento administrativo claramente regulado para la atención de reclamos, se fortalece la confianza de los Usuarios y se contribuye al pleno ejercicio de sus derechos, al mismo tiempo que se promueve la responsabilidad de los Operadores y Proveedores, así como la mejora continua en la prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

POR TANTO:

Esta Autoridad Reguladora,

ACUERDA:

PRIMERO: Aprobar y emitir la “**NORMATIVA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**”, la cual se inserta a continuación y pasa formar parte integrante del presente Acuerdo Administrativo:

“NORMATIVA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 1. Objeto.

La presente Normativa tiene por objeto establecer el procedimiento de recepción, tramitación y resolución de los reclamos presentados por Usuarios en contra de Operadores o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, por parte TELCOR, en el ejercicio de sus funciones y atribuciones, como Autoridad Reguladora del sector de Telecomunicaciones.

Artículo 2. Definiciones.

Para los efectos de la presente Normativa, se establecen las siguientes definiciones:

1) Usuario: Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza servicios de telecomunicaciones y sus equipos asociados, como destinataria final.

2) Operador y/o Proveedor: Persona natural o jurídica que cuenta con Título Habilitante, otorgado por TELCOR, para prestar Servicios de Telecomunicaciones.

3) TELCOR: Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos.

4) DTAOU: Dirección de Titulación y Atención a Operadores o Proveedores y Usuarios.

5) Días hábiles: Los días comprendidos de lunes a viernes, exceptuando los días feriados nacionales o asuertos decretados por la Presidencia de la República, a través del Ministerio del Trabajo.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

La presente Normativa se aplicará a los reclamos presentados por los Usuarios en contra de Operadores o Proveedores.

Las disposiciones de la presente Normativa no se aplicarán a la prestación de servicios entre Operadores o Proveedores, salvo que exista una relación contractual en la que uno de ellos sea Usuario.

Artículo 4. Principios.

La presente Normativa se regirá por los siguientes principios:

a) Igualdad y no discriminación: El Usuario debe ser tratado en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna en razón de género, origen étnico, religión, credo político, sexo, idioma, opinión, discapacidad, posición económica-social o cualquier otra categoría que atente en contra de dicho principio.

b) Gratuidad: Todas las actuaciones del procedimiento administrativo regulado por el presente Reglamento, son gratuitas.

c) Oficialidad: La apertura del proceso administrativo será a petición de parte, pero el impulso del mismo será de oficio por parte de TELCOR, sin perjuicio de que las partes puedan instarlo.

d) Celeridad: Las actuaciones dentro del procedimiento administrativo establecido en la presente Normativa, deben de ser ágiles, evitando retardaciones o dilaciones indebidas, ilegales e innecesarias que vulneren los derechos de los usuarios.

e) Impugnación: Todas las partes que intervienen en el procedimiento administrativo conservan el derecho de impugnar toda resolución que consideren les cause agraviros.

f) In dubio Pro Usuario: En caso de duda o ambigüedad entre las normas o sobre la interpretación de los contratos suscritos, o relación comercial, entre el Usuario y el Operador o Proveedor, TELCOR deberá aplicar como regla de interpretación aquella que favorezca más al Usuario.

g) Publicidad: Publicidad del procedimiento administrativo y transparencia en las actuaciones. Las partes tienen derecho a conocer el estado del proceso, deben ser notificadas de cada Auto o Resolución que emita TELCOR.

h) Buena fe: Las partes involucradas en la tramitación del reclamo, deben actuar con rectitud, honradez, veracidad y lealtad.

TÍTULO II DE LOS RECLAMOS ANTE EL OPERADOR O PROVEEDOR

CAPÍTULO I TIPOS DE RECLAMOS POR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 5. Tipos de reclamos.

El Usuario podrá presentar reclamos que versen sobre los siguientes aspectos:

1. Facturación y cobro: El Usuario podrá interponer reclamo cuando no esté de acuerdo con los montos reflejados en su factura para los siguientes casos:

- a) El cálculo de los consumos facturados.
- b) La tarifa aplicada de consumos adicionales facturados.
- c) El cargo por reconexión.
- d) Otro monto correspondiente a cualquier concepto facturado cuyo consumo se desconoce.
- e) Pagos efectuados por el Usuario y que no hayan sido procesados o registrados por el Operador o Proveedor.
- f) Montos no facturados oportunamente.
- g) Monto del cobro de equipos terminales o de acceso incluido en la factura.
- h) La aplicación del incremento tarifario no comunicado previamente al Usuario.
- j) Los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja del servicio.

2. Calidad o idoneidad en la prestación del servicio: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red y/o en el acceso a los servicios brindados por el Operador o Proveedor que generen insatisfacción del Usuario, tales como intermitencia, lentitud, comunicaciones entrecortadas o con ruido, entre otros, así como los problemas derivados de averías en la prestación del servicio de telecomunicaciones.

3. Información brindada por el Operador o Proveedor al Usuario: Relacionado con la autenticidad de la información contractual, técnica o comercial brindada por el Operador o Proveedor al Usuario.

4. Falta de entrega de los documentos relacionados con el servicio: Relacionados con la falta de entrega de la copia del contrato, la facturación oportuna o detallada u otros documentos relacionados con el servicio.

5. Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones: Este aspecto comprende:

- a) Incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato vinculadas a la prestación del servicio de telecomunicaciones, o cuando aplique condiciones distintas a las pactadas en el contrato, salvo que se refieran a modificaciones tarifarias o contractuales que sean más beneficiosas al Usuario o que hayan sido aprobadas por TELCOR.
- b) Incumplimiento o engaño en la publicidad, oferta o promoción ofrecida.
- c) Descuentos ofrecidos que no hayan sido aplicados.
- d) La omisión de información o información inexacta sobre cobertura u otras características o limitaciones del servicio principal, así como los adicionales o suplementarios.

6. Falta de servicio: Este aspecto comprende:

- a) La interrupción, suspensión, corte o baja injustificada del servicio, salvo caso fortuito o fuerza mayor.
- b) La falta de reactivación del servicio pese al pago del cargo respectivo.
- c) Cambio de titularidad del servicio sin consentimiento del Usuario.

Lo anterior no aplica para la suspensión del servicio derivado del bloqueo de equipo a solicitud del Usuario.

7. Instalación, activación o traslado del servicio: Este aspecto comprende:

- a) La falta de instalación, activación o traslado del servicio solicitado por el Usuario.
- b) La falta de respuesta a la solicitud de trasladado o negativa a la misma, sin justificación por parte del Operador o Proveedor.
- c) La falta de devolución de los montos cobrados por instalación, activación o traslado no ejecutados.

Lo anterior, aplica tanto al servicio principal, como a servicios adicionales o suplementarios, incluyendo la adquisición de paquetes de tráfico de voz, mensajes de texto y/o datos.

8. Baja o desactivación del servicio: Incumplimiento del Operador o Proveedor en ejecutar la baja o desactivación del servicio que hubiere sido solicitado por el Usuario, así como condicionar su ejecución al pago de una penalidad, de manera injustificada.

9. Recargas de saldo: Problemas en:

- a) La activación del saldo pagado por el Usuario mediante recargas efectuadas a través de cualquier medio físico o electrónico (prepago).
- b) La prestación del servicio activado.
- c) La deducción indebida del saldo acreditado.
- d) La afiliación a paquetes de adquisición de tráfico u otros promocionales no solicitados, que impliquen una deducción de saldo.

10. Contratación no solicitada: Se refiere a la contratación de un servicio de telecomunicaciones no solicitado por el Usuario que implica una obligación de pago por la prestación del mismo. Dicha contratación puede tratarse del servicio principal, servicios adicionales o suplementarios, adquisición de paquetes de tráfico o señales de programación, así como el pago por financiamiento de equipos terminales o de acceso, otorgados en calidad de comodato.

11. Reclamo por violación de la información personal y confidencial: Se incluye lo relacionado con la protección a la intimidad y la privacidad de las comunicaciones y protección de datos personales.

12. Migración de planes tarifarios: Esta materia comprende los problemas referidos a:

- a) El condicionamiento, negativa o falta de respuesta

de la solicitud de migración.

- b) La falta de ejecución de la migración dentro del plazo establecido.
- c) La facturación corresponde al plan anterior.
- d) La migración no solicitada.

13. Otros aspectos por los cuales se puede reclamar:

- a) La falta de entrega de factura física o su duplicado.
- b) La negativa a brindar la facturación detallada o llamadas entrantes.
- c) Por no recibir una atención respetuosa, amable, ética, con calidad humana y sin discriminación.
- d) Por la negativa a recibir el reclamo.
- e) Por la negativa a otorgar el número o código de gestión correlativo de identificación del reclamo o constancia del mismo.
- f) Por la suspensión o corte del servicio durante el procedimiento de reclamo.
- g) Por la negativa a recibir el pago del monto que no es sujeto de reclamo.
- h) Cualquier otro aspecto relacionado con la prestación de los servicios de telecomunicaciones o con los equipos asociados.

CAPÍTULO II DEL RECLAMO ANTE EL OPERADOR O PROVEEDOR

Artículo 6. Plazo para interponer reclamo ante el Operador o Proveedor.

Todo reclamo que se presente ante el Operador o Proveedor, para que sea válido y admitido, deberá ser presentado por el Usuario, en un plazo no mayor de noventa (90) días hábiles, contados a partir de la causa o situación que le dio origen.

Artículo 7. Plazo para resolver el reclamo.

Los Usuarios tienen derecho a interponer su reclamo ante el Operador o Proveedor y obtener una respuesta pronta y justa, por un medio comprobable según el caso. Los Operadores o Proveedores están obligados a recepcionar y resolver sobre todos los reclamos presentados por los Usuarios, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles.

Artículo 8. Legitimación para interponer reclamos.

Pueden interponer reclamos ante los Operadores o Proveedores:

1. El Usuario suscriptor del servicio objeto del reclamo.
2. El Usuario que acompañe las dos últimas facturas, incluyendo aquella que sea objeto del reclamo.
3. El apoderado legal del Usuario acreditado mediante el poder correspondiente.
4. El apoderado o representante legal debidamente acreditado de los organismos o instituciones de protección y defensa de los consumidores y usuarios de conformidad con la ley de la materia.
5. En el caso de servicios prestados en modalidad prepago, el Usuario cuyos datos personales brindados para la compra de tarjeta SIM, o mecanismos equivalentes, constan en el registro del Operador o Proveedor que le presta el servicio.

Artículo 9. Prohibición de interrupción del servicio.

Los Operadores o Proveedores no podrán condicionar la

recepción y tramitación de los reclamos interpuestos por los Usuarios al pago total o parcial de la factura del servicio sujeto de dicho reclamo, ni podrán interrumpir o descontinuar la prestación del servicio correspondiente.

Artículo 10. Comprobante de recepción del reclamo ante el Operador o Proveedor.

Los Operadores o Proveedores tienen la obligación de poner a disposición de los Usuarios un sistema de recepción, trámite y atención a sus reclamos que sea eficiente, sencillo, de fácil acceso y comprobable, en especial cuando el reclamo sea realizado por el Usuario por medios digitales, a efectos de garantizar su derecho de reclamo.

Los Operadores o Proveedores deben emitir al Usuario un comprobante o constancia en físico o digital de la recepción del reclamo el cual debe contener al menos un número o código de gestión.

Artículo 11. Expediente de reclamo ante el Operador o Proveedor.

Los Operadores o Proveedores deben crear y mantener un expediente físico o electrónico vinculado al número o código de gestión para todos los reclamos interpuestos por sus Usuarios, el que deberá estar a disposición del Usuario en cualquier momento durante el tiempo que el reclamo esté en trámite. Este expediente debe contener al menos el número o código de gestión, datos del Usuario, la fecha y el motivo de interposición de reclamo, la petición del Usuario, las diligencias realizadas, las causas y argumentos que fundamentan su respuesta al reclamo, así como la fecha de notificación al Usuario.

Dicho expediente deberá estar a disposición de TELCOR, en formato físico o electrónico, durante el tiempo que dure la tramitación y resolución del reclamo del Usuario, que haya sido interpuesto ante esta Autoridad.

TÍTULO III DE LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS ANTE TELCOR

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 12. Reclamo ante TELCOR.

En caso de que el Usuario no esté conforme con la respuesta brindada por el Operador o Proveedor, o que no reciba respuesta en el plazo establecido, podrá interponer su reclamo ante la DTAOU, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo máximo de diez (10) días que el Operador o Proveedor dispone para resolver.

Artículo 13. Medios para interponer reclamo ante TELCOR.

El Usuario podrá interponer su reclamo de manera electrónica a través de un vínculo en el sitio Web oficial de TELCOR o de manera física en los siguientes lugares:

- a) Departamento de Managua: oficinas principales de TELCOR.
- b) Departamentos del país: en los Centros de Atención al Público (CAP), habilitados para tal efecto por TELCOR, ubicados en las cabeceras departamentales.

Artículo 14. Requisitos.

Los requisitos para la interposición de un reclamo, son los siguientes:

1. Llenar el formato de reclamo disponible en el sitio Web de TELCOR y en sus distintos Centros de Atención al Público (CAP).
2. Fotocopia simple de cédula de identidad ciudadana, vigente;
3. En el caso de extranjeros residentes fotocopia simple de cédula de residencia vigente.
4. En caso de extranjeros no residentes, presentar fotocopia simple de la página de biodatos del pasaporte de país de origen.
5. En el caso de personas jurídicas deben acompañar fotocopia simple de documento de constitución de la entidad y de cédula RUC.
6. Fotocopia simple de poder legal de representación en el caso que el Usuario sea representado.
7. Acompañar los documentos que soporten y justifiquen el reclamo, tales como factura, contrato suscrito o cualquier otro documento pertinente.

Artículo 15. Formato de reclamo.

El Usuario deberá llenar el formato de reclamo, el cual deberá contener como mínimo, la siguiente información:

1. Nombre (s) y Apellido (s) de la persona que interpone el reclamo.
2. Nombre (s) y Apellido (s) o razón social del Usuario o Suscriptor del servicio.
3. Nombre (s) y Apellido (s), razón social o nombre comercial del Operador o Proveedor contra quien se reclama.
4. El número o código de gestión asignado por el Operador o Proveedor al momento de recepcionar el reclamo.
5. Declaración o relación detallada de los hechos que motivan el reclamo.
6. Respuesta o solución brindada por el Operador o Proveedor.
7. Petición o solución que plantea el Usuario.
8. Dirección física y de correo electrónico para recibir notificaciones.
9. Número telefónico de contacto.
10. Firma del formato de reclamo.
11. Fecha de presentación del reclamo.

Artículo 16. Copias de Ley.

Todo escrito o documento que presenten las partes en formato físico ante la DTAOU durante el proceso de tramitación y resolución de un reclamo, debe presentarse en original y dos copias, devolviendo una copia a la parte con su razón de presentado y la otra copia para la parte contraria, los cuales forman parte del expediente administrativo del reclamo correspondiente.

Artículo 17. Expediente administrativo.

La DTAOU pondrá a disposición de las partes los expedientes administrativos en trámite en formato físico. No obstante, en ningún caso los expedientes administrativos podrán ser retirados de las oficinas de la DTAOU.

Artículo 18. Notificaciones.

Durante la tramitación del procedimiento administrativo de reclamo, las notificaciones al Usuario se efectuarán en

la dirección física o correo electrónico que haya señalado al momento de la presentación del reclamo. En caso que el Usuario cambie de dirección física o correo electrónico deberá informarlo a la DTAOU.

Artículo 19. Notificaciones en formato electrónico.

En el caso de los reclamos interpuestos de manera electrónica, todas las notificaciones se realizarán por correo electrónico. Para los reclamos interpuestos de manera física, en el acto de interposición del reclamo, la DTAOU deberá informar al Usuario, la posibilidad de autorizar la notificación por correo electrónico, así como las siguientes responsabilidades asumidas por el Usuario al autorizar tal modalidad de notificación:

1. Señalar una dirección de correo electrónico válida.
2. Mantener activa la dirección de correo electrónico durante la tramitación del procedimiento administrativo.
3. Asegurarse que la capacidad del buzón permita la recepción de la notificación.
4. Revisar continuamente la cuenta de correo electrónico, incluyendo la bandeja de spam o el buzón de correo no deseado.

La notificación por correo electrónico tendrá la misma validez que la notificación física y surtirá sus efectos desde que sea recepcionada en el servidor donde se encuentre alojada la cuenta de correo electrónico, correspondiéndole al Usuario acceder a la misma, a fin de enterarse del contenido de la notificación. La DTAOU deberá imprimir y archivar en el expediente administrativo correspondiente, el correo electrónico enviado al usuario, como constancia de la notificación efectuada.

Artículo 20. Primera notificación.

La primera notificación al Operador o Proveedor deberá ser realizada por la DTAOU de forma física, por medio de cédula de notificación en la dirección física registrada ante TELCOR. Las subsiguientes notificaciones podrán ser realizadas por correo electrónico, de acuerdo con lo establecido en el artículo anterior.

Artículo 21. Contenido de la cédula de notificación.

La cédula de notificación debe contener, como mínimo, los siguientes datos:

- Número de expediente.
- Identificación de las partes.
- La expresión de la naturaleza y objeto del reclamo.
- Identificación de la persona natural o jurídica a quien deba notificarse.
- El texto íntegro del auto o resolución administrativa que haya de notificarse.
- El lugar, fecha y hora del acto de la notificación.
- El nombre(s), apellido(s) y número de identificación de la persona que recibe la cédula de notificación.
- La firma de la persona que recibe la cédula de notificación.
- La firma del notificador con expresión de su cargo y sello.

En el caso que la notificación se realice por correo electrónico, la cédula de notificación será enviada en formato digital a

la dirección de correo electrónico señalada por las partes, con lo cual se tendrá por recibida.

Artículo 22. Plazo para notificar.

Las notificaciones de los Autos y Resoluciones, deberán ser realizadas tanto al Usuario como al Operador o Proveedor dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de haber sido emitidos.

CAPÍTULO II DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS

Artículo 23. Presentación y recepción del reclamo.

El Usuario debe presentar su reclamo ante la DTAOU, de manera electrónica o física, cumpliendo con todos y cada uno de los requisitos establecidos en la presente Normativa. En caso de incumplimiento de alguno de los requisitos, la DTAOU no recepcionará el reclamo.

Artículo 24. Apertura del expediente administrativo.

Una vez recepcionado el reclamo de manera electrónica o física, la DTAOU abrirá un expediente administrativo por cada reclamo, identificándolo con un número único. Este expediente, estará conformado por los documentos y las diligencias que se deriven de la tramitación del reclamo del Usuario, los que deben estar en orden cronológico y debidamente foliados.

Artículo 25. Auto de admisión.

En un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción del reclamo, la DTAOU emitirá un Auto mediante el cual se admitirá el reclamo y se ordenará al Operador o Proveedor que conteste lo que tenga a bien y ponga a disposición de esta Autoridad el expediente de reclamo referido en el Artículo 11., dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Artículo 26. Reversión de la carga de la prueba.

El Operador o Proveedor tendrá la carga de la prueba, en consecuencia, estará obligado a presentar todas las pruebas de descargue que desvirtúen los hechos reclamados por el Usuario, en el mismo acto de contestación del reclamo.

Artículo 27. Falta de contestación del reclamo.

En caso de que el Operador o Proveedor no conteste el reclamo, o no ponga a disposición el expediente referido en el **Artículo 11. Expediente de reclamo ante el Operador o Proveedor**, de la presente Normativa, se tendrán por aceptados y como verdaderos los hechos reclamados por el Usuario y sin más trámite la DTAOU emitirá Resolución Administrativa, resolviendo el reclamo a favor del Usuario y mandará a archivar las diligencias del reclamo. En contra de esta Resolución Administrativa, no cabe ulterior recurso.

Artículo 28. Medios de prueba.

Las pruebas deben ser pertinentes, ciñéndose al asunto de que se trata, pudiendo las partes proponer como medios de prueba los siguientes:

1. **Prueba documental:** referidos al contrato, códigos o números de referencias de reclamos, facturas, actas, correos electrónicos, impresión de mensajes de cualquier aplicación de mensajería móvil, comunicaciones por

escrito o cualquier otro documento que evidencie el objeto o materia del reclamo;

2. Inspección in situ: corresponde a la realización de visitas al lugar donde se presta el servicio, infraestructura vinculada con el servicio, medios o equipos utilizados, incluyendo las mediciones de la calidad del servicio y grabaciones relacionadas con los reclamos formalizados por los usuarios.

3. Otros medios de prueba: se podrán admitir como pruebas, cualquier otro medio establecido en la legislación procesal civil de Nicaragua.

Artículo 29. Apertura a pruebas.

La DTAOU a solicitud de parte o de oficio, de manera excepcional y para mejor proveer, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores al vencimiento del plazo de contestación, podrá, mediante Auto, abrir a pruebas por un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de su notificación.

Artículo 30. Resolución del reclamo.

Vencido el plazo de contestación del reclamo o en su caso, vencido el plazo por el cual se abrió a pruebas, la DTAOU emitirá la Resolución Administrativa, resolviendo sobre el fondo del reclamo dentro de un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, la cual debe estar debidamente motivada.

Artículo 31. Acuerdo entre las partes.

En cualquier momento, antes de la notificación de la Resolución Administrativa, las partes podrán llegar a un acuerdo en cuyo caso, ambas partes deberán formalizarlo por escrito y presentarlo ante la DTAOU.

En este caso, la DTAOU revisará los alcances del acuerdo y de constatarse que no se hayan vulnerado los derechos del Usuario, se ordenará mediante Auto el archivo de las diligencias. Caso contrario, la DTAOU, continuará con el trámite y emitirá la Resolución Administrativa correspondiente.

CAPÍTULO III DE LOS MEDIOS DE IMPUGNACIÓN

Artículo 32. Recurso de revisión.

En contra de la Resolución Administrativa que resuelva el fondo del reclamo, cualquiera de las partes que no se encuentre conforme o considere que le causa agravios, podrá interponer el Recurso de Revisión ante la DTAOU, de manera electrónica o física, dentro de los tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma. La DTAOU mediante Auto, pondrá en conocimiento de dicho Recurso a la otra parte, a más tardar al tercer día hábil siguiente de la fecha de su interposición, debiendo resolver el Recurso dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de su interposición.

El escrito de interposición, deberá expresar el nombre (s) y apellido (s) y domicilio del recurrente, acto contra el cual se recurre, motivos de la impugnación y lugar para notificaciones, con copia para la parte contraria.

La interposición del recurso no suspende la ejecución del acto, pero la DTAOU podrá acordarla de oficio o a petición de

parte, cuando la misma pudiera causar perjuicios irreparables al recurrente.

Artículo 33. Recurso de Apelación.

Si el recurrente no está conforme con la Resolución Administrativa emitida, podrá interponer Recurso de Apelación ante la DTAOU de manera electrónica o física, dentro del plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la Resolución Administrativa impugnada. La DTAOU, mediante Auto pondrá en conocimiento de dicho Recurso a la otra parte, a más tardar al tercer día hábil siguiente de la fecha de su interposición, debiendo remitir dicho Recurso junto con un breve informe a la Dirección General de TELCOR, la cual resolverá dentro del plazo de veinte (20) días hábiles contados a partir del día siguiente de haber sido interpuesto.

Artículo 34. Agotamiento de la vía administrativa.

Con la Resolución que resuelve el Recurso de Apelación, se da por agotada la vía administrativa. Si alguna de las partes no está de acuerdo con lo resuelto, podrá hacer uso de las acciones que estime conveniente, en la vía judicial correspondiente.

TÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES Y DEROGACIONES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 35. Publicación de la Normativa.

TELCOR y los Operadores o Proveedores deberán publicar la presente Normativa en sus sitios web, con la finalidad de facilitar su visibilidad y acceso al público en general.

Artículo 36. Incumplimiento de las Resoluciones Administrativas.

Las Resoluciones Administrativas emitidas por TELCOR, serán de obligatorio e ineludible cumplimiento, en los términos y plazos establecidas en ellas. En caso de que el Operador o Proveedor no cumpla con lo ordenado, se considerará una infracción muy grave y se iniciará el procedimiento sancionatorio correspondiente.

Artículo 37. Supletoriedad.

En todo lo no previsto en la presente Normativa, se aplicarán de manera supletoria las disposiciones de la Ley Número 902 “Código Procesal Civil de la República de Nicaragua”, en todo aquello que no contravenga los principios establecidos en la presente Normativa.

Artículo 38. Derogación.

Derógese el Acuerdo Administrativo Número 002-2005 “Reglamento de Reclamos de Usuarios y Operador o Proveedores” publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 9 del 13 de enero del 2005.

Artículo 39. Vigencia.

La presente Normativa entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

SEGUNDO: Publíquese el presente Acuerdo Administrativo en La Gaceta, Diario Oficial, para los fines de Ley.

Dado en la ciudad de Managua, a los siete días del mes de noviembre del año dos mil veinticinco. (f) **Nahima Janett**

Díaz Flores, Directora General **Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos TELCOR** – Autoridad Reguladora.

Reg. 2025-01758 – M. 14853617 - Valor C\$ 1,305.00

**ACUERDO ADMINISTRATIVO NÚMERO 004-2025
“NORMATIVA PARA LA HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES”**

La suscrita Directora General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en uso de sus atribuciones y facultades que le confieren los artículos 3 inciso b) y artículo 7 inciso h) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)” publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 137 del doce de junio del año mil novecientos ochenta y dos, y su Reforma contenida en la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 117 del treinta de junio del año dos mil veintitrés; artículo 12, numeral 3.1, artículo 13, numeral 9 del Decreto Ejecutivo Número 128-2004 “REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE TELCOR”, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 238 del siete de diciembre del año dos mil cuatro; artículo 1, 2 y 154 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 204 del seis de noviembre del año dos mil veinticuatro; y el Acuerdo Presidencial Número 53-2020, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 101 del cuatro de junio del año dos mil veinte.

CONSIDERANDO:

I

Que el artículo 103 de la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA, establece como un derecho inalienable del pueblo, el acceso a los servicios básicos, entre estos los servicios de comunicación, siendo obligación del Estado promover, administrar en lo que corresponda y regular la prestación de tales servicios a la población. Asimismo, establece de manera particular que, el acceso al servicio de Internet es un derecho para todos los nicaragüenses, y por tanto el Estado promoverá el acceso a este servicio.

II

Que el artículo 3 inciso b) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, reformado por la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, establece que es atribución de TELCOR emitir, modernizar, reformar y derogar las Normativas específicas necesarias, para el ejercicio de sus funciones y atribuciones, tomando en cuenta las mejores prácticas y tendencias internacionales, las recomendaciones de organismos especializados en la materia, los nuevos modelos de negocios y las nuevas formas de prestación de Servicios de Telecomunicaciones,

Servicios de Comunicaciones Audiovisuales y Servicios Postales. Asimismo, el artículo 7 inciso h), de la misma Ley, establece que es atribución de la Directora General, en el ejercicio de su cargo emitir, modernizar, reformar y derogar las Normativas específicas necesarias que expida en el ejercicio de sus funciones.

III

Que de conformidad al artículo 2 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, su aplicación le corresponde al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en su calidad de Autoridad Reguladora.

IV

Que de conformidad al artículo 3 de la Ley Número 1223, “Ley General de Telecomunicaciones Convergentes” establece que la misma es aplicable a las personas naturales o jurídicas que internan equipos de telecomunicaciones.

V

Que de conformidad con el artículo 5 numeral 19) de la Ley Número 1223, “Ley General de Telecomunicaciones Convergentes”, establece que la Homologación es el proceso mediante el cual TELCOR, verifica o comprueba que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo aparato de determinada clase, marca y modelo destinado a las telecomunicaciones, cumplen con las Normas o disposiciones técnicas requeridas para operar en una red de telecomunicaciones específicas en el país.

VI

Que de conformidad con los artículos 59, 60 y 61 de la Ley Número 1223, “Ley General de Telecomunicaciones Convergentes” todos los equipos de telecomunicaciones que se conecten directa o indirectamente o permitan el acceso a las redes públicas de telecomunicaciones, deben cumplir con los estándares y especificaciones técnicas regulatorias, ambientales, de salud y seguridad humana, por lo que su fabricación, importación distribución y comercialización requieren de su homologación ante TELCOR, y solo se podrán internar al país equipos previamente homologados a fin de garantizar la seguridad de los Usuarios.

VII

Que el artículo 154 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, otorga a TELCOR, en su calidad de Autoridad Reguladora, la facultad para emitir todas las normativas que sean necesarias, con el objetivo de garantizar la aplicación de las disposiciones de dicha Ley, conforme el desarrollo del mercado, los nuevos modelos de negocios, la evolución y convergencia tecnológica y de mercado, las mejores prácticas internacionales y recomendaciones de Organismos Internacionales relacionados con las telecomunicaciones de los cuales Nicaragua sea Estado Parte.

VIII

Que en un contexto de convergencia de servicios, de constante evolución y como parte de la actualización del marco regulatorio, como compromiso del Gobierno de Unidad y Reconciliación de Nicaragua, de promover un sector de telecomunicaciones y comunicaciones audiovisuales moderno, competitivo y orientado al desarrollo sostenible, resulta imperativo adoptar un procedimiento ágil, eficiente y transparente para la emisión del Certificado de

Homologación de equipos de telecomunicaciones, con la finalidad de garantizar la seguridad, la calidad y el correcto funcionamiento de los dispositivos en las redes del país, además de cumplir con los estándares técnicos y legales, asegurando que los equipos no causen interferencias, funcionen adecuadamente y sean seguros para los Usuarios y las Redes de Telecomunicaciones.

POR TANTO:

Esta Autoridad Reguladora,

ACUERDA:

PRIMERO: Aprobar y emitir la “**NORMATIVA PARA LA HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES**”, la cual se inserta a continuación y pasa a formar parte integrante del presente Acuerdo Administrativo:

NORMATIVA PARA LA HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto.

La presente Normativa tiene por objeto establecer los requisitos y procedimientos para la Homologación de Equipos de Telecomunicaciones de uso restringido y aquellos que hagan uso del espectro radioeléctrico, con la finalidad de garantizar la conformidad, compatibilidad electromagnética e interoperabilidad en las redes, así como la seguridad de los Usuarios, Operadores, Proveedores y público en general.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

La presente Normativa es de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional a todas las personas naturales o jurídicas que pretendan fabricar, internar, comercializar o utilizar Equipos de Telecomunicaciones sujetos al régimen de homologación.

Le corresponde al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), como Autoridad Reguladora, garantizar su aplicación y cumplimiento.

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de la aplicación de la presente Normativa se entenderá por:

1. **Acreditación:** Es el reconocimiento que otorga la Autoridad nacional competente a un Organismo de Certificación de Conformidad o laboratorios de pruebas, cuando estos cumplen con los requisitos establecidos en las normas y estándares para realizar su actividad.

2. **Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (ARM):** Convenio o Acuerdo voluntario entre Partes para el reconocimiento de los resultados de las evaluaciones de la conformidad para los Equipos de Telecomunicaciones o TIC. Una Parte es un organismo (público o privado) que decide unirse a un ARM.

3. **Certificado de Conformidad:** Es el documento emitido por un Organismo de Certificación de

Conformidad competente que certifica que un Equipo de Telecomunicaciones cumple con las normas técnicas o estándares nacionales o internacionales que le son aplicables.

4. **Certificado de Homologación:** Es el documento único mediante el cual TELCOR certifica que un Equipo de Telecomunicaciones, ha sido homologado previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente normativa y se encuentra apto para ser internado, comercializado o utilizado en el territorio nacional.

5. **Compatibilidad:** Capacidad de funcionamiento y operación de un Equipo de Telecomunicaciones con una red o sistema de telecomunicaciones, de acuerdo a normas técnicas establecidas.

6. **Compatibilidad Electromagnética (CEM):** Es la capacidad de un equipo o sistema electrónico para funcionar correctamente en su entorno electromagnético sin causar interferencias no deseadas en otros equipos, y al mismo tiempo, tolerar las interferencias provenientes de otros equipos.

7. **Constancia de Equipo de Telecomunicaciones Homologado:** Es el documento oficial emitido por TELCOR que hace constar que un modelo específico de Equipo de Telecomunicaciones se encuentra debidamente homologado por otra parte quien cuenta con el correspondiente Certificado de Homologación al haber cumplido con los requisitos técnicos, normativos y legales establecidos para tal fin.

8. **Declaración Notariada de Conformidad:** Es el Instrumento Público mediante el cual el interesado en homologar un Equipo de Telecomunicaciones, parte o módulo, declara ante Notario Público autorizado, la total veracidad y precisión de toda la información respecto a que dicho equipo, partes o módulos a homologar, cumplen los estándares y normas técnicas emitidas y/o adoptadas por TELCOR. Este Instrumento Público deberá de ser formalizado de conformidad a lo dispuesto a la legislación de la materia.

9. **Equipos de Telecomunicaciones:** Son dispositivos que permiten la transmisión, recepción y procesamiento de información en forma de datos, audio y/o video a distancia; son componentes fundamentales de las redes y sistemas de telecomunicaciones alámbricas e inalámbricas.

10. **Equipo de Radiocomunicación:** Es un Equipo de Telecomunicaciones que utiliza ondas electromagnéticas (ondas de radio) para transmitir o recibir información.

11. **Equipos Científicos, Médicos o Industriales (ICM):** Equipos destinados a producir y utilizar, en un espacio controlado, energía radioeléctrica con fines industriales, científicos, médicos, domésticos o similares, con exclusión de todas las aplicaciones de telecomunicación.

12. **Equipo de Telecomunicaciones de Uso Restringido:** Equipo de Telecomunicaciones o radiodifusión que, por sus características técnicas y funcionalidad, requiere que el interesado en utilizarlo, posea un Título Habilitante emitido por TELCOR para obtener un Certificado de Homologación.

13. **Homologación:** Es el proceso mediante el cual TELCOR verifica o comprueba que las especificaciones de un Equipo de Telecomunicaciones de determinada clase, marca y modelo destinado a las telecomunicaciones, cumple con las normas o disposiciones técnicas requeridas para ser utilizados en el país.

14. **Norma Técnica:** Conjunto de reglas y recomendaciones técnicas que regulan la transmisión y recepción de

señales en los sistemas de comunicación. Las normas, generalmente documentadas y aprobadas por un organismo reconocido, definen estándares para la construcción, operación y mantenimiento de equipos, redes y servicios de telecomunicaciones.

15. Organismo de Certificación de Conformidad: Entidad imparcial, pública o privada, nacional o internacional, que tiene la competencia técnica y fiabilidad necesarias para administrar un sistema de certificación de conformidad y que ha sido acreditado como tal por la Autoridad Nacional de Acreditación.

16. Potencia Isotrópica Radiada Equivalente (PIRE): Es el producto de la potencia suministrada a la antena por el transmisor de radio más la ganancia absoluta de la antena en una dirección determinada. Se usa para medir la intensidad de la señal de una fuente de radio.

17. TELCOR: Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos.

TÍTULO II EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD Y HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

Artículo 4. Certificación de Conformidad de los Equipos de Telecomunicaciones.

Los Equipos de Telecomunicaciones sujetos al régimen de homologación deben contar con la debida Certificación de Conformidad que permita verificar que cumplen con las normas técnicas, regulatorias, de salud y seguridad humana aplicables en el país, o formuladas por organismos internacionales de normalización adoptadas y aceptadas por TELCOR.

Artículo 5. Acreditación de Organismos Internacionales de Certificación de Conformidad.

Los Organismos calificados de Certificación de Conformidad y Laboratorios de pruebas nacionales o internacionales, públicos o privados, deben acreditarse ante la Autoridad Nacional competente en materia de normalización técnica y certificación de calidad de productos y servicios a efecto que sus certificaciones sean reconocidas por Nicaragua.

Artículo 6. Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (ARM) para la Evaluación de la Conformidad.

TELCOR podrá convenir Acuerdos de Reconocimiento Mutuo con otros países u Organizaciones Internacionales para la aceptación recíproca de estándares, Certificaciones de Conformidad, o pruebas de laboratorios emitidos por los Organismos de Certificación de la Conformidad de los países u organizaciones involucrados.

Cualquier solicitante de un Certificado de Homologación que cuente con un Certificado de Conformidad emitido por algún Estado u Organización reconocida por TELCOR en el marco de un ARM, podrá solicitar el registro de Equipos de Telecomunicaciones homologados invocando los términos acordados en el ARM referido.

CAPÍTULO II HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 7. Obligación de homologar los equipos de telecomunicaciones.

Los interesados en fabricar, internar, comercializar o utilizar Equipos de Telecomunicaciones, están obligados a homologar dichos Equipos, por tanto, deberán obtener el correspondiente Certificado de Homologación expedido por TELCOR de conformidad con los requisitos y procedimientos establecidos en los artículos 10 y 11 de la presente Normativa. El incumplimiento de esta disposición será sancionado de acuerdo al régimen de infracciones y sanciones establecidas en la Ley Número 1223 “Ley General de Telecomunicaciones Convergentes”.

TELCOR publicará y actualizará periódicamente en su portal web listas genéricas no limitativas de referencia, de las categorías de Equipos de Telecomunicaciones sujetos al trámite de homologación.

Artículo 8. Internación de Equipos de Telecomunicaciones.

Los interesados en internar al país Equipos de Telecomunicaciones sujetos al régimen de homologación, deberán asegurarse previamente que éstos se encuentren debidamente homologados antes de su internación, caso contrario, deberán realizar el trámite de homologación correspondiente. La internación de modelos de equipos ya homologados en el país, no requerirá de un nuevo trámite para la emisión de un Certificado de Homologación.

Artículo 9. Equipos de Telecomunicaciones Exentos del Trámite de Homologación.

Los siguientes tipos y condiciones de uso de Equipos de telecomunicaciones, estarán exentos del trámite de homologación:

1. Equipos de Telecomunicaciones que no forman parte ni se conecten a una red pública de telecomunicaciones, salvo que realicen emisiones radioeléctricas;
2. Equipos de radiocomunicación que operen en las frecuencias de Bandas Ciudadana y del servicio de Radioaficionados;
3. Equipos del tipo ICM que no contengan un módulo de comunicación inalámbrico;
4. Equipos de Telecomunicaciones pertenecientes a las Instituciones de Gobierno para ser utilizados en redes propias y con objetivos relacionados a sus funciones, salvo que se trate de Equipos de Telecomunicaciones de uso restringido y que realicen emisiones radioeléctricas;
5. Los Equipos de Telecomunicaciones utilizados por el Ejército y Policía Nacional para sus objetivos institucionales de orden público y seguridad nacional;
6. Equipos de Telecomunicaciones en tránsito por el país;
7. Equipos de Telecomunicaciones utilizados temporalmente por visitantes en misiones oficiales, o destacamentos de ayuda y rescate que ingresen al país en el marco de asistencia internacional en el contexto de emergencia nacional;
8. Equipos de Telecomunicaciones que sean ingresados temporalmente al país y en cantidades limitadas para demostración en ferias comerciales de la industria, eventos o similares;
9. Los Equipos de Telecomunicaciones pertenecientes a las listas de Categorías de equipos exentos del trámite de homologación publicadas en el portal web de TELCOR.

La exención del trámite de homologación de Equipos de Telecomunicaciones no será considerada una exención

de otras autorizaciones requeridas para su internación, comercialización o uso en el territorio nacional.

Artículo 10. Requisitos para la Solicitud del Certificado de Homologación.

Para la obtención del Certificado de Homologación, el interesado deberá presentar la siguiente documentación:

- a. Formulario de solicitud de homologación debidamente completado;
- b. Fotocopia simple del documento de identidad del interesado;
- c. Fotocopia simple del documento que acredite la representación legal del interesado;
- d. Certificado de Conformidad emitido por al menos un Organismo Internacional de normalización y/o autoridad reguladora de otros países acreditados en Nicaragua. En tanto no se haya acreditado ningún Organismo Internacional de Certificación de la Conformidad, en el país, se podrá presentar una Declaración Notariada de Conformidad la cual debe ser acompañada con el Formulario de Solicitud de Homologación. La información incluida en dicho formulario deberá ser congruente con lo expresado en la Declaración Notariada de Conformidad. En el caso de que el interesado resida en el extranjero, la Declaración de Conformidad deberá estar debidamente apostillada o autenticada, según corresponda.
- e. Reportes de pruebas de laboratorio, Hoja de especificaciones técnicas del Equipo de telecomunicaciones y, opcionalmente, el manual de usuario.
- f. Fotos a colores internas y externas del Equipo de Telecomunicaciones;
- g. Acompañar la solicitud con el comprobante de pago de la tarifa por Estudio de solicitud de homologación establecida en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente.

Con excepción del Certificado de Conformidad y los reportes de pruebas de laboratorio, que opcionalmente podrán ser presentado en inglés, el resto de la información debe ser presentada en idioma español.

Una solicitud de homologación no será admitida si se omite el cumplimiento de cualquiera de los requisitos exigidos.

Artículo 11. Procedimiento para el Otorgamiento del Certificado de Homologación.

Una vez admitida la solicitud, TELCOR procederá a revisar la documentación presentada por el interesado. En caso de encontrarse inconsistencias o sea necesario completar información, soportes u otros, TELCOR, mediante correo electrónico u otros medios, requerirá al solicitante, subsanar lo pertinente, concediéndole un plazo máximo de veinte (20) días hábiles. Durante el plazo de subsanación, se interrumpirá el plazo para resolver la solicitud y se reanudará a partir de la recepción de la información requerida. Una vez subsanada y completada la información, TELCOR continuará con el trámite correspondiente. En caso de que el interesado no subsane dentro del plazo establecido, se tendrá por desestimada la solicitud, y se notificará al interesado.

La Máxima Autoridad de TELCOR resolverá la solicitud de Certificado de Homologación en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de la admisión de la misma.

En caso de autorizarse el Certificado de Homologación, el interesado deberá realizar el pago de la tarifa establecida en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente, en concepto de Emisión de Certificado de Homologación.

Artículo 12. Etiquetado de Equipos de Telecomunicaciones Homologados.

Una vez emitido el Certificado de Homologación, los fabricantes, importadores, comercializadores y distribuidores deberán agregar a los Equipos de Telecomunicaciones homologados, una etiqueta especial que indique que éstos cumplen con la regulación nacional de la conformidad, colocando en dicha etiqueta el número de Certificado de Homologación correspondiente, contenido en el Registro de Equipos de telecomunicaciones homologados, disponible en el portal web de TELCOR, con tamaño de letra legible sin la ayuda de ampliación, tal como se muestra a continuación:

*Homologado por TELCOR
Certificado de Homologación No.XXXXXXXXXX*

CAPÍTULO III CERTIFICADO Y CONSTANCIA DE HOMOLOGACIÓN

Artículo 13. Generalidades sobre el Certificado de Homologación.

1. El Certificado de Homologación no constituye un Título Habilitante para la prestación de servicios de telecomunicaciones, no autoriza al uso de frecuencias del espectro radioeléctrico, ni certifica la garantía del buen funcionamiento o calidad de un Equipo de Telecomunicaciones.

2. El Certificado de Homologación tiene carácter genérico por cada clase, marca y modelo de equipo y se concederá por tiempo indefinido siempre que no se hayan realizado modificaciones a nivel del hardware del equipo ya homologado;

3. La homologación no aplica para una familia o serie de Equipos de Telecomunicaciones. Cada modelo deberá ser homologado individualmente y obtener el correspondiente Certificado de Homologación;

4. En caso que se trate de una nueva versión de un Equipo de Telecomunicaciones que haya sido previamente homologado, el interesado deberá solicitar el respectivo Certificado de Homologación. Se considera una nueva versión cuando hayan cambios en las especificaciones técnicas relacionados con la interoperabilidad, compatibilidad electromagnética (EMC), o seguridad con relación a la actual versión del equipo;

5. El titular del Certificado de Homologación podrá solicitar un duplicado de su Certificado a través de la presentación del formulario de solicitud de Certificado de Homologación y cancelando previamente el canon establecido en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente.

6. TELCOR mantendrá un registro actualizado de todos los Equipos de Telecomunicaciones homologados a través de una base de datos, de manera que éstos puedan ser consultados desde su portal web por cualquier interesado.

Artículo 14. Constancia de Equipo de Telecomunicaciones Homologado.

La fabricación, internación, comercialización y uso de

modelos de Equipos de Telecomunicaciones homologados en el país, no requerirá de un nuevo trámite para la emisión de un Certificado de Homologación.

TELCOR podrá, a solicitud de un tercero, emitir una Constancia de Equipo de Telecomunicaciones Homologado. En tal caso el interesado deberá cumplir, como únicos requisitos, con la presentación del formulario de solicitud de Certificado de Homologación previamente completado y el pago correspondiente conforme a lo establecido en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios de Telecomunicaciones, vigente.

TÍTULO III SUPERVISIÓN DEL MERCADO

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 15. Supervisión al Cumplimiento de la Conformidad.

TELCOR podrá realizar inspecciones periódicas y aleatorias a los emplazamientos de las estaciones, instalaciones, bodegas propias o arrendadas, o puntos de venta de los fabricantes, Operadores, importadores, comercializadores y distribuidores, para supervisar el cumplimiento de la conformidad de los Equipos de telecomunicaciones sujetos al régimen de homologación.

El titular del equipo deberá cooperar con esta Autoridad Reguladora mostrando el o los Equipos de Telecomunicaciones que sean sujeto de revisión como parte de las actividades de supervisión, así como cualquier documentación relacionada que le sea solicitada.

Si como resultado de la inspección de supervisión se constata que el equipo revisado no se encuentra homologado, el titular deberá suspender su uso, comercialización o distribución hasta tanto no haya cumplido con la obligación de homologarlo. En caso de no hacerlo, TELCOR podrá retirar el o los equipos.

TÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 16. Vigencia.

La presente Normativa entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

SEGUNDO: Publíquese el presente Acuerdo Administrativo en La Gaceta, Diario Oficial, para los fines de Ley.

Dado en la Ciudad de Managua, a los siete días del mes de noviembre del año dos mil veinticinco. (f) **Nahima Janett Díaz Flores**, Directora General **Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos TELCOR – Autoridad Reguladora**.

Reg. 2025-01759 – M. 14853617 - Valor C\$ 725.00

ACUERDO ADMINISTRATIVO NÚMERO 005-2025 “NORMATIVA PARA LA EMISIÓN DE CONSTANCIA DE NO OBJECIÓN A LA INTERNACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES RESTRINGIDOS”

La suscrita Directora General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en uso de sus atribuciones y facultades que le confieren los artículos 3 inciso b) y artículo 7 inciso h) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 137 del doce de junio del año mil novecientos ochenta y dos, y su Reforma contenida en la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 117 del treinta de junio del año dos mil veintitres; artículo 12, numeral 3.1, artículo 13, numeral 9 del Decreto Ejecutivo Número 128-2004 “REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE TELCOR”, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 238 del siete de diciembre del año dos mil cuatro; artículo 1, 2 y 154 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 204 del seis de noviembre del año dos mil veinticuatro; y el Acuerdo Presidencial Número 53-2020, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 101 del cuatro de junio del año dos mil veinte.

CONSIDERANDO:

I

Que el artículo 103 de la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA, establece como un derecho inalienable del pueblo, el acceso a los servicios básicos, entre estos los servicios de comunicación, siendo obligación del Estado promover, administrar en lo que corresponda y regular la prestación de tales servicios a la población. Asimismo, establece de manera particular que, el acceso al servicio de Internet es un derecho para todo lo nicaragüense, y por tanto el Estado promoverá el acceso a este servicio.

II

Que el artículo 3 inciso b) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR), reformado por la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, establece que es atribución de TELCOR emitir, modernizar, reformar y derogar las Normativas específicas necesarias, para el ejercicio de sus funciones y atribuciones, tomando en cuenta las mejores prácticas y tendencias internacionales, las recomendaciones de organismos especializados en la materia, los nuevos modelos de negocios y las nuevas formas de prestación de Servicios de Telecomunicaciones, Servicios de Comunicaciones Audiovisuales y Servicios Postales. Asimismo, el artículo 7 inciso h), de la misma Ley, establece que es atribución de la Directora General, en el ejercicio de su cargo emitir, modernizar, reformar y derogar las Normativas específicas necesarias que expida en el ejercicio de sus funciones.

III

Que de conformidad al artículo 2 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES

CONVERGENTES”, su aplicación le corresponde al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en su calidad de Autoridad Reguladora.

IV

Que de conformidad al artículo 3 de la Ley Número 1223, “Ley General de Telecomunicaciones Convergentes” establece que la misma es aplicable a las personas naturales o jurídicas que internan equipos de telecomunicaciones.

V

Que de conformidad con el artículo 68 de la Ley Número 1223, “Ley General de Telecomunicaciones Convergentes”, le corresponde a TELCOR establecer medidas de restricción a la internación y uso de determinados equipos de telecomunicaciones y elementos asociados o complementarios que requieran un Título Habilitante o que contra venga el marco regulatorio vigente. En este sentido, el artículo 69 de la misma Ley establece que en los casos de internación de equipos de telecomunicaciones y elementos asociados o complementarios cuyo uso sea restringido, los interesados deben de solicitar previamente a TELCOR una Constancia de No Objeción para el despacho en Aduana, los cuales deben estar previamente homologados, por lo que se hace necesario establecer el procedimiento ágil y expedito para la tramitación y emisión de dicha Constancia de No Objeción.

VI

Que el artículo 154 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, otorga a TELCOR, en su calidad de Autoridad Reguladora, la facultad para emitir todas las normativas que sean necesarias, con el objetivo de garantizar la aplicación de las disposiciones de dicha Ley, conforme el desarrollo del mercado, los nuevos modelos de negocios, la evolución y convergencia tecnológica y de mercado, las mejores prácticas internacionales y recomendaciones de Organismos Internacionales relacionados con las telecomunicaciones de los cuales Nicaragua sea Estado Parte.

POR TANTO:

Esta Autoridad Reguladora,

ACUERDA:

PRIMERO: Aprobar y emitir la “**NORMATIVA PARA LA EMISIÓN DE CONSTANCIA DE NO OBJECIÓN A LA INTERNACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES RESTRINGIDOS**”, la cual se inserta a continuación y pasa a formar parte integrante del presente Acuerdo Administrativo:

NORMATIVA PARA LA EMISIÓN DE CONSTANCIA DE NO OBJECIÓN A LA INTERNACIÓN DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES RESTRINGIDOS

TÍTULO I GENERALIDADES

CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto.

La presente normativa tiene por objeto, establecer

el procedimiento y los requisitos para la emisión de Constancia de No Objeción a fin que la Dirección General de Servicios Aduaneros (DGA) permita el ingreso de equipos de telecomunicaciones y sus elementos asociados o complementarios que se encuentren bajo régimen restringido.

Artículo 2. Ámbito y Autoridad de Aplicación.

Las disposiciones de la presente Normativa aplican a los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Proveedores de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, Redes Privadas, fabricantes, importadores, distribuidores, comercializadores o cualquier persona natural o jurídica interesados en internar equipos de telecomunicaciones y elementos asociados o complementarios cuyo uso esté restringido.

Corresponde al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) la aplicación de la presente Normativa, en su calidad de Autoridad Reguladora.

CAPÍTULO II DEFINICIONES Y LISTADO DE EQUIPOS RESTRINGIDOS

Artículo 3. Definiciones.

Para los efectos de aplicación de la presente Normativa y sin perjuicio de las definiciones contempladas en la Ley Número 1223, Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, se establecen las siguientes:

1) Constancia de No Objeción: Documento oficial emitido por TELCOR, que hace constar que los equipos de telecomunicaciones con sus elementos asociados o complementarios cumplen con los requisitos, evaluación técnica y criterios establecidos en la presente normativa, para su despacho aduanero.

2) Internación de equipos: Proceso legal y administrativo para introducir equipos de telecomunicaciones al país, asegurando que estos cumplan con las normas y regulaciones vigentes antes de ser usados o comercializados.

3) Ley: Se refiere a la Ley Número 1223, Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 204 del día 06 de noviembre del año 2024.

Artículo 4. Listado de Equipos de Telecomunicaciones de Uso Restringido o Prohibido.

De conformidad con el artículo 68 de la Ley, TELCOR, mantendrá un registro o base de datos de los equipos de telecomunicaciones cuya internación al país está sujeta a restricción o prohibición, el cual estará a disposición de todos los interesados, en el sitio Web de TELCOR o por cualquier otro medio.

CAPÍTULO II REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA OBTENER LA CONSTANCIA DE NO OBJECIÓN

Artículo 5. Requisitos.

Para obtener la Constancia de No Objeción a la internación de equipos de telecomunicaciones y sus elementos asociados o complementarios, cuyo uso sea restringido, los interesados

deben presentar su solicitud ante TELCOR cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a. Formulario de Solicitud de Constancia de No Objeción debidamente completado. Este formulario estará a disposición de los interesados en el sitio Web de TELCOR para su descarga.
- b. Pago de estudio de solicitud de Constancia de no Objeción.
- c. Copia de cédula RUC y/o cédula de identidad, según sea el caso.
- d. Poder que acredite la representación, en los casos que aplique.
- e. Poseer título habilitante vigente en el caso de Operadores de servicios de telecomunicaciones, Proveedores de servicios audiovisuales, personas naturales o jurídicas que hacen uso del espectro radioeléctrico.
- f. Estar solvente con sus obligaciones económicas y legales ante TELCOR.

Las solicitudes que no cumplan con todos los requisitos establecidos en el presente artículo no serán admitidas.

Se emitirá Constancia de No Objeción únicamente cuando los equipos que se pretendan internar se encuentren debidamente homologados.

Artículo 6. Procedimiento.

Una vez admitida la solicitud de Constancia de No Objeción, TELCOR procederá a revisar de fondo la documentación presentada por el interesado, realizando las comprobaciones técnicas con relación al equipo de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de los requisitos técnicos y regulatorios aplicables, incluyendo el uso previsto del equipo en el territorio nacional.

TELCOR dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la admisión de la solicitud para emitir la Constancia de No Objeción o en su defecto, el Auto Administrativo de rechazo de la solicitud, el que será notificado al interesado. En caso de aprobación, el solicitante dispone de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para realizar el pago de la tarifa establecida en la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Regulatorios y Administrativas de Telecomunicaciones vigente en concepto de Emisión de Constancia de No Objeción.

La Constancia de No Objeción es válida únicamente para el equipo y sus elementos asociados o complementarios que da origen a la solicitud. La internación de otro equipo aun cuando fuere idéntico, requiere la tramitación de otra Constancia de No Objeción.

Artículo 7. Vigencia de la Constancia de No Objeción.

La Constancia de No Objeción emitida por TELCOR al solicitante, tendrá una vigencia de ciento ochenta (180) días calendarios contados a partir de su emisión, a efecto que el interesado pueda diligenciar el proceso de adquisición, entrega, traslado internacional y demás elementos logísticos y trámites aduaneros que fueren necesarios para su internación en el país.

Artículo 8. Reposición de Constancia de No Objeción.

En caso de pérdida o deterioro de la Constancia de No Objeción, el interesado podrá solicitar su reposición, debiendo realizar el pago de la tarifa correspondiente por el trámite administrativo.

TÍTULO III DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 9. Coordinación Interinstitucional.

Para efectos de la aplicación de la presente Normativa, TELCOR realizará las Coordinaciones interinstitucionales con la Dirección General de Servicios Aduaneros (DGA).

Artículo 10. Equipos de Telecomunicaciones en Tránsito.

No requerirán de la Constancia de No Objeción los equipos de Telecomunicaciones de uso restringido que se encuentren de tránsito por el territorio nacional.

Artículo 11. Derogación.

Derógese el Acuerdo Administrativo Número 16-98, emitido por TELCOR el 28 de septiembre del año 1998 y cualquier otra disposición de carácter general o particular, que se le oponga, contradiga o sea incompatible con las disposiciones contenidas en la presente Normativa.

Artículo 12. Vigencia.

La presente Normativa, entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

SEGUNDO: Publíquese el presente Acuerdo Administrativo en La Gaceta, Diario Oficial, para los fines de Ley.

Dado en la Ciudad de Managua, a los siete días del mes de noviembre del año dos mil veinticinco. (f) **Nahima Janett Díaz Flores**, Directora General **Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos** TELCOR – Autoridad Reguladora.

Reg. 2025-01760 – M. 14853617 - Valor C\$ 4,350.00

ACUERDO ADMINISTRATIVO NÚMERO 006-2025 “NORMATIVA DE CÁNONES Y TARIFAS POR TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y REGULATORIOS DE TELECOMUNICACIONES”

La suscrita Directora General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en uso de sus atribuciones y facultades que le confieren los artículos 3 inciso b) y artículo 7 inciso h) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 137 del doce de junio del año mil novecientos ochenta y dos, y su Reforma contenida en la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 117 del treinta de junio del año dos mil veintitrés; artículo 12, numeral 3.1, artículo 13, numeral 9 del Decreto Ejecutivo Número 128-2004 “REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE TELCOR”, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 238 del siete de diciembre del año dos mil cuatro; artículo 1, 2 y 154 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 204 del seis de noviembre del año dos mil veinticuatro; y el Acuerdo Presidencial Número 53-2020, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 101 del cuatro de junio del año dos mil veinte.

CONSIDERANDO:**I**

Que el artículo 103 de la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA, establece como un derecho inalienable del pueblo, el acceso a los servicios básicos, entre estos los servicios de comunicación, siendo obligación del Estado promover, administrar en lo que corresponda y regular la prestación de tales servicios a la población. Asimismo, establece de manera particular que, el acceso al servicio de Internet es un derecho para todo lo nicaragüense, y por tanto el Estado promoverá el acceso a este servicio.

II

Que el artículo 3 inciso b) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR), reformado por la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, establece que es atribución de TELCOR emitir, modernizar, reformar y derogar las Normativas específicas necesarias, para el ejercicio de sus funciones y atribuciones, tomando en cuenta las mejores prácticas y tendencias internacionales, las recomendaciones de organismos especializados en la materia, los nuevos modelos de negocios y las nuevas formas de prestación de Servicios de Telecomunicaciones, Servicios de Comunicaciones Audiovisuales y Servicios Postales. Asimismo, el artículo 7 inciso h), de la misma Ley, establece que es atribución de la Directora General, en el ejercicio de su cargo emitir, modernizar, reformar y derogar las Normativas específicas necesarias que expida en el ejercicio de sus funciones.

III

Que de conformidad al artículo 2 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, su aplicación le corresponde al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en su calidad de Autoridad Reguladora.

IV

Que de conformidad al artículo 3 de la Ley Número 1223, “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES” establece que la misma es aplicable a las personas naturales o jurídicas que internan equipos de telecomunicaciones.

V

Que de conformidad con el artículo 5 numeral 9) de la Ley Número 1223, “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, establece que el Canon es la contraprestación económica, renta o cantidad enterada a favor de TELCOR por la asignación, uso y aprovechamiento de los recursos públicos por aterrizaje de señales satelitales, cables submarinos y para sufragar los costos y gastos incurridos para el efectivo ejercicio de su función reguladora y desarrollo de las telecomunicaciones.

VI

Que de conformidad con el artículo 35 de la Ley Número 1223, “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES” establece que por la prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o Servicios de Comunicaciones Audiovisuales por suscripción o paga,

el titular respectivo deberá pagar a favor de TELCOR un canon por regulación recurrente mensual, cuya metodología de cálculo y el porcentaje base serán definidos por TELCOR, mediante Normativa. Asimismo el artículo 34 de la misma Ley establece que TELCOR mediante Normativa fijará con base en costos las tarifas para los distintos trámites regulatorios y administrativos misceláneos que le fueren solicitados, incluyendo la emisión, renovación, modificación, reposición, y traspaso de Títulos Habilitantes de los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Proveedores de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, así como de personas naturales o jurídicas que hacen uso del Espectro Radioeléctrico, entre otros trámites administrativos y regulatorios.

VII

Que el artículo 154 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, otorga a TELCOR, en su calidad de Autoridad Reguladora, la facultad para emitir todas las normativas que sean necesarias, con el objetivo de garantizar la aplicación de las disposiciones de dicha Ley, conforme el desarrollo del mercado, los nuevos modelos de negocios, la evolución y convergencia tecnológica y de mercado, las mejores prácticas internacionales y recomendaciones de Organismos Internacionales relacionados con las telecomunicaciones de los cuales Nicaragua sea Estado Parte.

VIII

Que en un contexto de convergencia de servicios, de constante evolución y como parte de la actualización del marco regulatorio, como compromiso del Gobierno de Unidad y Reconciliación de Nicaragua, de promover un sector de telecomunicaciones y comunicaciones audiovisuales moderno, competitivo y orientado al desarrollo sostenible, resulta imperativo contar con una normativa específica que defina con claridad los conceptos sujetos a cobro, los métodos de cálculo, las periodicidades, las obligaciones de los Operadores y/o Proveedores, los procedimientos, plazos de pago y las consecuencias jurídicas ante el incumplimiento.

POR TANTO:

Esta Autoridad Reguladora,

ACUERDA:

PRIMERO: Aprobar y emitir la “**NORMATIVA DE CÁENOS Y TARIFAS POR TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y REGULATORIOS DE TELECOMUNICACIONES**”, la cual se inserta a continuación y pasa a formar parte integrante del presente Acuerdo Administrativo:

**“NORMATIVA DE CÁENOS Y TARIFAS
POR TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y
REGULATORIOS DE TELECOMUNICACIONES”**

**TÍTULO I
PARTE GENERAL
CAPÍTULO ÚNICO
OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y
DEFINICIONES**

Artículo 1. Objeto.

La presente normativa tiene por objeto establecer de forma

transparente, eficiente, competitiva, no discriminatoria, y conforme a las normas y métodos empleados en la experiencia y práctica internacional:

- a) La metodología para el cálculo de los cánones por regulación de los Servicios de Telecomunicaciones, así como los cánones de asignación y arriendo por uso de recursos públicos administrados por TELCOR.
- b) Los factores, porcentajes y valores de los cánones aplicables.
- c) Las tarifas por los trámites administrativos y regulatorios que realice TELCOR a solicitud de parte.
- d) El procedimiento para el cobro y liquidación efectiva de los cánones que recauda TELCOR.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

La presente normativa tiene aplicación en todo el territorio nacional y son sujetos de la misma todos los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Proveedores de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, propietarios de flotas satelitales, de redes de cable submarino, de Redes Privadas y cualquier interesado en obtener un título habilitante, conforme las definiciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones Convergentes; quienes se encuentran en la obligación de pagar a TELCOR los cánones correspondientes, así como las tarifas por los trámites administrativos y regulatorios que realicen ante TELCOR.

Artículo 3. Entidades exentas de la obligación de pago de cánones.

No son parte del ámbito de aplicación de la presente normativa, y estarán exentas de la obligación de pago de cánones por recursos públicos las siguientes entidades:

- a) Las organizaciones listadas en el **Artículo 37** de la Ley General de Telecomunicaciones Convergentes.
- b) Los usuarios de segmentos de frecuencia usados para radioafición, aplicaciones ICM, comunicaciones en banda ciudadana, comunicaciones marítimas y en aplicaciones o servicios con dispositivos de radiocomunicaciones de corto alcance (DRCA).
- c) Los medios de comunicación social oficiales del Estado.
- d) Las estaciones terrenas de baja potencia con características técnicas similares para comunicaciones de usuarios.
- e) Otras que hagan uso de bandas de frecuencias no licenciadas de acuerdo a la Normativa para la Administración Eficiente del Espectro Radioeléctrico.

Artículo 4. Definiciones.

En adición a las definiciones establecidas en la Ley Número 1223, Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, las siguientes son aplicables a la presente Normativa:

1) Ancho de Banda Asignado: Es la porción delimitada de frecuencias del Espectro Radioeléctrico que se ha concedido derecho de uso a un interesado mediante la Licencia o Autorización respectiva, para la transmisión y recepción de señales de radio.

2) Declaración Notarial: Es el documento público mediante el cual el Operador y/o Proveedor, su apoderado o representante legal, en el caso de personas jurídicas, declara ante Notario Público autorizado, la total veracidad y precisión de toda la información que se provee a TELCOR para la determinación del recaudo a pagar por concepto del canon por regulación.

3) Enlace Punto a Punto (P2P): Es una conexión de radio directa y exclusiva entre dos dispositivos o nodos inalámbricos de una red, utilizando antenas que envían o reciben ondas de radio, permitiendo la comunicación y/o transmisión de datos entre los mismos sin intermediarios. Suelen utilizarse en las redes de acceso, dorsales o de retorno de las redes públicas, en conexiones de redes privadas dedicadas para empresas u organizaciones, redes privadas virtuales (VPN). Incluyen los enlaces de microondas en trasmisores y repetidores de radio, enlaces de transmisor de estudio (STL), entre otras aplicaciones.

4) Estaciones terrenas para comunicaciones y usos específicos con características particulares: Son instalaciones sobre la superficie de la Tierra que permiten la comunicación satelital mediante una antena de Potencia Isotrópica Radiada Equivalente (PIRE) mayor a 60 dBW o un arreglo estructurado de antenas que se conectan a uno o varios satélites en una sola banda de frecuencia. Forman parte de esta categoría las estaciones fijas permanentes para comunicación y/o de telemetría, seguimiento y comando (TT&C), estaciones tipo Hub (concentradores), telepuertos (Gateways) y estaciones transportables para comunicación.

5) Estaciones terrenas de baja potencia con características técnicas similares para comunicaciones de usuarios: Son instalaciones terrenas portátiles, con antenas de Potencia Isotrópica Radiada Equivalente (PIRE) menor o igual a 60 dBW, usadas para la conexión de equipos terminales de usuarios con un solo satélite o constelación de satélites en una única banda de frecuencia. Se entienden dentro de esta categoría las VSAT (Very Small Aperture Terminal), terminales de usuario de Internet satelital, estaciones portátiles, ligeras y fáciles de montar (flyaway), estaciones terrenas en movimiento (ESIM), terminales de usuario de satélite de órbita baja (LEO) y terminales del servicio móvil satelital. También se incluyen las estaciones fijas solo para recepción.

6) Factor de atribución: Es un parámetro proxy que pondera el tipo de atribución de la banda de frecuencia la que puede ser para uso exclusivo o compartido.

7) Factor de banda: Es un parámetro proxy mediante el cual se reconoce que en la medida en que se incrementa la frecuencia de operación en un sistema de radio, la capacidad de propagación (alcance de la banda) disminuye y su utilidad varía.

8) Factor de capacidad iluminada: Es un parámetro proxy que pondera la capacidad iluminada de una instalación de cable óptico submarino internacional con relación a la capacidad instalada.

9) Factor de grado de congestión y suficiencia: Es un parámetro proxy que representa el nivel de congestión de una banda de frecuencia en una región geográfica como su disponibilidad para satisfacer la demanda por dicho recurso.

10) Factor de uso: Es un parámetro proxy que reconoce la relevancia, beneficio e impacto social o comercial en cada uno de los distintos tipos de usos del Espectro de frecuencias asignado.

11) Factor de potencia: Es un parámetro proxy que depende de la PIRE máximo de la estación terrena autorizada o del factor equivalente para el caso de arreglo de antenas autorizado. En el caso de una estación terrena de sólo recepción corresponde al mínimo de los factores de potencia definidos.

12) Factor poblacional: Es un parámetro proxy que permite ponderar la población del departamento o región del país en donde se hace uso del recurso del Espectro Radioeléctrico. Este factor se expresa como el porcentaje de la población de dichos departamentos o regiones con relación a la población nacional total.

13) ICM: Son las siglas de Industrial, Científica y Médica. Corresponden a bandas de radiofrecuencias reservadas internacionalmente por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) para uso no comercial en aplicaciones y sistemas inalámbrico en el campo industrial, científico y médico.

14) IMT (International Mobile Telecommunications): Es un término genérico utilizado en la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y las comunidades de normalización y radiocomunicaciones para designar a los sistemas móviles de banda ancha y a las porciones de Espectro Radioeléctrico apropiadas para tales servicios.

15) IPC (Índice de Precios al Consumidor): Es un indicador económico que mide la evolución de los precios de los bienes y servicios del mercado y la tasa de inflación. Este indicador permite ajustar los principales precios, incluyendo los salarios.

16) Ley: Se refiere a la Ley Número 1223, Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 204 del 06 de noviembre del 2025.

17) Operador: Se refiere al Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

18) Potencia Isotrópica Radiada Equivalente (PIRE): Es la cantidad de potencia que emitirá una antena isotrópica para producir la densidad de potencia observada en la dirección de máxima ganancia de una antena, expresada en Watts o decibelios (dB), considerando la ganancia de la antena.

19) Proveedor: Se refiere al Proveedor de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales.

20) Sistemas de radiodifusión: Son sistemas de telecomunicaciones utilizados para la transmisión vía radio de información de video y/o audio al público en general. Se suele denominar radiodifusión sonora y radiodifusión televisiva.

21) Sistema multipunto a multipunto (MP2MP): Es un tipo de arquitectura de red donde múltiples dispositivos pueden comunicarse a través de ondas de radio, directamente entre sí o utilizando un tercero como repetidor, sin necesidad de concentrador o servidor central creando una malla de comunicación descentralizada, formando una red interconectada. Las redes en malla son un tipo particular de estas redes.

Incluye servicios y aplicaciones en sistemas de alerta de emergencias, sistemas de datos y video para vigilancia, acceso inalámbrico de área amplia, monitoreo industrial, monitoreo remoto, gestión y localización de flotas, redes de sensores inalámbricos entre otros.

22) Sistemas punto a multipunto (P2MP): También conocido como sistemas punto a área. Es la conexión por ondas de radio entre un dispositivo o nodo central y varios dispositivos o nodos distantes fijos, móviles, portátiles y de baja movilidad, dentro del radio de cobertura del radioenlace, ofreciendo varias rutas de comunicaciones inalámbricas. Esta configuración se utiliza comúnmente para la distribución eficiente de datos en servicios de Internet inalámbricos, multidifusión, sistemas de videovigilancia y automatización industrial. Incluye los sistemas de Radiocomunicación Móvil Terrestre Convencional, conexiones FWA y BWA entre otros. No incluye las conexiones móviles IMT.

23) Valor de Referencia del Espectro (V_r): Es el factor de monetización de referencia para determinar, en forma objetiva y no discriminatoria, el canon por asignación y/o arriendo del Espectro Radioeléctrico para cada banda de interés. En la presente normativa, este factor está normalizado con relación a 1MHz.

TÍTULO II APLICACIÓN DE LOS CÁNONES Y TARIFAS

CAPÍTULO ÚNICO ASPECTOS GENERALES EN LA APLICACIÓN DE LOS CÁNONES Y TARIFAS

Artículo 5. Tipos de cánones a pagar.

De conformidad con lo establecido en la Ley, los cánones a pagar por las personas naturales o jurídicas sujetos de la presente normativa, son los siguientes:

- a) Canon por asignación de frecuencias del Espectro Radioeléctrico.
- b) Canon de arriendo por uso del recurso público del Espectro Radioeléctrico.
- c) Canon por asignación de recursos públicos de Numeración.
- d) Canon de arriendo por uso de recursos públicos de Numeración.
- e) Canon por uso de estaciones terrenas con características técnicas particulares.
- f) Canon por aterrizaje de señal satelital.
- g) Canon por aterrizaje e instalación de cables submarinos.
- h) Canon por uso de recurso órbita-Espectro.
- i) Canon por regulación por la prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

Los cánones establecidos en esta normativa no son reembolsables.

Artículo 6. Obligación de pago, periodicidad y plazo correspondiente.

Todas las obligaciones de pago ante TELCOR por los diferentes cánones y tarifas por trámites administrativos y regulatorios, deberán realizarse en los plazos y periodicidad que se establece a continuación:

- a) El canon por asignación del recurso público de Espectro

Radioeléctrico es de naturaleza no recurrente y se paga una sola vez al momento de la asignación. En todos los casos, dicho pago deberá efectuarse en el plazo establecido en la Normativa de Títulos Habilitantes.

b) El canon por asignación directa de recursos públicos de numeración, deberá realizarse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la Resolución Administrativa respectiva.

c) El canon de arriendo por aprovechamiento del recurso público del Espectro Radioeléctrico, el canon de arriendo por uso de recursos públicos de Numeración, el canon por uso de estaciones terrenas, los cánones por la Autorización de Aterrizaje de Señal Satelital, por Aterrizaje de Cable Submarino, así como por el uso del recurso órbita-Espectro en nuestro país son de carácter recurrente anual y deberán pagarse por anticipado dentro de los primeros dos meses de cada año.

d) Cuando se trate del pago del primer canon de arriendo por aprovechamiento de recursos públicos, éste deberá ser efectuado a más tardar dentro de los primeros dos meses contados a partir de la fecha de asignación del recurso.

e) En el caso del pago del primer canon por derecho de aterrizaje de señales satelitales, por aterrizaje de cable submarino y por uso del recurso órbita-Espectro, éste deberá realizarse previamente como requisito para la emisión de la Autorización.

f) El canon por regulación por la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones es de carácter recurrente mensual y deberá pagarse a más tardar dentro de los siguientes diez (10) días calendario posteriores al cierre del mes al cuál corresponda el pago.

g) En el caso de las tarifas por trámites administrativos y regulatorios, el pago por el estudio de solicitud de cualquier trámite es un requisito previo e indispensable para la atención del mismo, por lo tanto, el interesado deberá realizar dicho pago al momento de presentar la solicitud correspondiente. Al finalizar el proceso de tramitación el interesado deberá pagar la tarifa del trámite que corresponda.

El pago de cánones por la asignación y uso de los recursos públicos del Espectro Radioeléctrico y de Numeración no concede ningún derecho de propiedad adquirido, siendo el Estado en todo momento quien ejerce soberanía sobre estos recursos, como un bien del dominio público administrados por TELCOR.

Artículo 7. Prestación de servicios y uso de recursos públicos sin autorización.

Toda persona natural o jurídica que sin contar con el título habilitante correspondiente sea encontrada prestando Servicios de Telecomunicaciones y/o haciendo uso de recursos públicos administrados por TELCOR, está obligada al pago de los cánones correspondientes, sin perjuicio de las sanciones que correspondan. El pago de los cánones no implica ninguna dispensa ni legalización de su operación comercial ni del uso no autorizado de los recursos públicos.

Artículo 8. Cánones para Autorizaciones Temporales.

Cuando se trate de cánones derivados de autorizaciones temporales, los montos a pagar según el tipo, serán calculados en proporción con el tiempo de vigencia de la Autorización temporal otorgada según la fórmula establecida en el Artículo 32. Pago proporcional por el Canon recurrente.

Artículo 9. Actualización de los Cánones y Tarifas por trámites.

TELCOR revisará anualmente el canon por asignación y

arriendo de recursos públicos de telecomunicaciones, por aterrizaje de señal satelital, por aterrizaje e instalación de cables submarinos, por uso del recurso órbita-Espectro, operación de estaciones terrenas y las Tarifas por trámites administrativos y regulatorios, pudiendo ajustarlos para mantenerlos actualizados a su valor corriente. En el caso del recurso del Espectro Radioeléctrico y estaciones terrenas, el ajuste que corresponda se realizará sobre el Valor de Referencia del Espectro (V_r).

En todos los casos anteriores, TELCOR actualizará los cánones y tarifas con base en la indexación respecto a una moneda extranjera de solidez reconocida o bien, de forma alternativa se basará en la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC). TELCOR fijará los cánones y tarifas respectivamente, con base en los valores que resultaren ser el mayor entre las dos alternativas de ajuste.

Artículo 10. Comité de Cánones y Tarifas.

La definición, revisión, ajuste o modificaciones que resulten necesarios en los valores, parámetros, factores y demás variables correspondientes a los distintos cánones, así como las Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios será responsabilidad del Comité de Cánones y Tarifas que para tal fin delegue la Máxima Autoridad de TELCOR.

Artículo 11. Destino de los cobros aplicados por TELCOR. Todos los recursos provenientes del cobro de los distintos cánones y tarifas por trámites administrativos y regulatorios ingresarán al patrimonio de TELCOR, con el objetivo de garantizar su operación y funcionamiento efectivo y eficiente, así como para contribuir con los objetivos de conectividad, cobertura de servicio, inclusión digital, desarrollo de las redes de telecomunicaciones y protección de los usuarios en el país.

Artículo 12. Publicación de cánones y tarifas y sus modificaciones.

TELCOR mantendrá disponible en su sitio Web el Anexo de la Normativa de Cánones y Tarifas por Trámites Administrativos y Regulatorios vigente, aplicables al año corriente.

En caso de actualización o modificaciones en sus valores, TELCOR emitirá con al menos tres (3) meses de anticipación a la aplicación de los mismos, el correspondiente Acuerdo Administrativo y además, en el mismo plazo publicará un aviso en su sitio Web a todos los interesados, en el cual brindará el detalle de los cambios que correspondan, a efecto que los sujetos de la presente normativa tomen las providencias necesarias para su cumplimiento.

TÍTULO III METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE LOS CÁNONES POR RECURSOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES CAPÍTULO I

CANON POR ASIGNACIÓN Y ARRIENDO POR USO DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

Artículo 13. Política regulatoria de los cánones por asignación y arriendo de Espectro Radioeléctrico.

En la fijación de los cánones para la asignación y arriendo por uso del recurso público del Espectro Radioeléctrico se persiguen los siguientes objetivos:

- Maximizar el valor socioeconómico del Espectro Radioeléctrico para generar los mayores beneficios para la sociedad y la economía.

- b) Contribuir al acceso abierto al Espectro Radioeléctrico a todos los interesados.
- c) Asegurar que los precios del recurso reflejen su valor de mercado y que sean directamente proporcionales al tamaño de la porción del Espectro de interés.
- d) Estimular el crecimiento del mercado y la competencia efectiva.
- e) Garantizar que los precios del recurso del Espectro sean suficientes y adecuados para incentivar el uso óptimo del mismo.
- f) Cubrir los costos administrativos de la gestión de este recurso limitado.
- g) Incentivar el valor de uso de los servicios prestados a través del Espectro asignado.

Artículo 14. Canon por asignación del Espectro Radioeléctrico.

En el caso que la asignación de frecuencias del Espectro Radioeléctrico se realice mediante concurso público, TELCOR establecerá el precio base en el pliego de bases y condiciones del proceso competitivo y el valor del canon por asignación será igual al precio de mercado que resulte de dicho proceso.

Cuando la asignación de las bandas de frecuencias IMT para servicios móviles se realice de forma directa, el canon de asignación será igual al precio base que se fijaría si se realizase un proceso competitivo.

En los demás casos, el monto del canon por asignación directa a pagar, será igual al monto del canon de arriendo por uso del recurso del Espectro Radioeléctrico, de acuerdo con la metodología de cálculo establecida en la presente normativa.

Artículo 15. Recursos públicos del Espectro Radioeléctrico sujetos al pago de canon.

Serán sujeto de pago de canon por asignación y por arriendo para su aprovechamiento, los siguientes recursos públicos:

- a) Espectro de las bandas IMT utilizados para la prestación de servicios móviles.
- b) Espectros en las bandas para radioenlaces fijos punto a punto (P2P).
- c) Espectros en las bandas para radioenlaces fijos punto a multipunto (P2MP) y multipunto a multipunto (MP2MP).
- d) Espectro en bandas satelitales.
- e) Espectro en las bandas atribución en modo compartido.
- f) Espectro de bandas para radiodifusión sonora y televisiva.

Artículo 16. Parámetros para el cálculo de los cánones de arriendo por uso del Espectro Radioeléctrico.

Para la determinación de cada canon de arriendo por uso en las diferentes bandas de frecuencias, según verse la atribución del Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias (CNAF) vigente, la metodología de cálculo se basará en los siguientes parámetros, según el caso:

- a) Valor de Referencia del Espectro Radioeléctrico (V_r)
- b) Ancho de banda asignado (AB).
- c) Factor de banda (F_b).
- d) Factor de capacidad iluminada (F_{cap}).
- e) Factor de uso (F_u).
- f) Factor poblacional (F_{pob}).
- g) Factor de potencia (F_{px}).
- h) Factor de grado de congestión y suficiencia (F_{cs}).

TELCOR podrá optimizar los modelos proxy de cálculo

incorporando nuevos parámetros o descontinuando el uso de algunos de los establecidos en el presente artículo. Los valores correspondientes a todos los parámetros indicados en este artículo, según la banda de frecuencias que se trate, se establecen en el Anexo de la presente normativa.

Artículo 17. Canon de arriendo anual por uso de frecuencias en bandas IMT.

El canon anual a pagar por el aprovechamiento de recursos públicos de Espectro Radioeléctrico atribuido a los servicios móviles IMT de acuerdo al CNAF vigente, se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$VAC = V_r \cdot F_b \cdot F_{cs} \cdot AB [MHz]$$

Donde:

VAC: Valor Anual del Canon.

Artículo 18. Canon de arriendo anual por uso de frecuencias para radioenlaces fijos punto a punto (P2P).

Los asignatarios del recurso público de Espectro Radioeléctrico que hagan uso de frecuencias para el despliegue de radioenlaces punto a punto (P2P), en las bandas de frecuencias definidas en el CNAF vigente, pagarán un canon anual por aprovechamiento del recurso el cual se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$VAC = \text{Máx} \{V_r \cdot F_b \cdot F_u \cdot AB [MHz]; \delta\}$$

Donde “Máx” indica el valor máximo entre ambas opciones.

δ : Monto fijo establecido para cubrir costos de administración del recurso.

La fórmula anterior se aplicará a cada radioenlace asignado.

Artículo 19. Canon de arriendo anual por uso de frecuencias Sistemas Punto a Multipunto (P2MP), y Multipunto a Multipunto (MP2MP).

En los casos de aprovechamiento del recurso público de Espectro Radioeléctrico en sistemas punto a multipunto (P2MP) y multipunto a multipunto (MP2MP), en las bandas de frecuencias definidas en el CNAF vigente, los asignatarios pagarán un canon anual de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$VAC = \text{Máx} \{V_r \cdot F_b \cdot F_u \cdot \sum_i F_{pob_i} \cdot AB [MHz]; \alpha\}$$

$$\text{Con } F_{pob_i} = \frac{p_{as_i}}{p_{Nal}}$$

Donde:

p_{as_i} : Población del departamento o región dentro del área de servicio autorizada.

P_{Nal} : Población total nacional.

“Máx” indica el valor máximo entre ambas opciones.

α : Monto fijo establecido para cubrir costos de administración del recurso.

Artículo 20. Canon de arriendo anual por uso de las bandas Satelitales.

En el caso de enlaces satelitales, el canon por uso de las frecuencias en las bandas satelitales autorizadas, corresponderá a un monto fijo anual según lo que se establece en el Anexo de la presente Normativa.

Artículo 21. Canon de arriendo anual por uso de las bandas compartidas.

El canon por uso de segmentos en bandas para uso compartido deberá pagar un canon anual por sub banda asignada según la siguiente fórmula:

$$VAC = V_r \cdot F_b \cdot F_u$$

No se requiere el pago de cánones individuales adicionales por el despliegue de radio trayectos ni por el uso de radiocanales.

Artículo 22. Canon de arriendo anual por uso de frecuencias en sistemas de radiodifusión sonora y televisiva.

El canon anual a pagar por parte de asignatarios de recursos públicos de Espectro Radioeléctrico para uso en sistemas de radiodifusión sonora y televisiva se calcula según la siguiente fórmula:

$$VAC = V_r \cdot F_u \cdot F_{px} \cdot \sum_i F_{pob_i}$$

CAPÍTULO II CANON POR USO DE ESTACIONES TERRENAS

Artículo 23. Canon anual por uso de estaciones terrenas para comunicaciones y usos específicos con características particulares.

El uso de estaciones terrenas con características técnicas particulares para usos específicos, formada por una antena, está sujeto al pago de un canon anual por cada estación terrena según la siguiente fórmula:

$$VAC = V_r \cdot F_b \cdot F_{px}$$

En el caso de una estación terrena compuesta por un arreglo estructurado de antenas, el canon a pagar se calculará atendiendo a cada una de las antenas y sus características técnicas correspondientes, con base en la siguiente fórmula:

$$VAC = V_r \cdot (F_{b1} \cdot F_{px1} + F_{b2} \cdot F_{px2} + \dots + F_{bm} \cdot F_{pxm}) = V_r \cdot \sum_{j=1}^m F_{bj} \cdot F_{pxj}$$

Donde:

F_{bj} es el factor de banda de la antena j-ésima de arreglo en una misma estación terrena.

F_{pxj} es el factor de potencia de la antena j-ésima del arreglo en una misma estación terrena.

El canon aplica individualmente por cada estación terrena que se encuentre en uso, conforme a sus especificaciones técnicas.

CAPÍTULO III CANON POR ASIGNACIÓN Y ARRIENDO POR USO DE RECURSOS PÚBLICOS DE NUMERACIÓN

Artículo 24. Política regulatoria de los cánones por asignación y arriendo de recursos públicos de Numeración. En la fijación de los cánones para la asignación y arriendo de recursos de Numeración se persiguen los siguientes objetivos:

- a) Procurar que los precios del recurso reflejen su valor de mercado.
- b) Incentivar el uso eficiente de estos recursos para evitar el agotamiento artificial prematuro de los mismos.
- c) Garantizar el acceso equitativo a estos recursos por parte de todos los interesados.
- d) Incentivar el crecimiento del mercado y la competencia efectiva.
- e) Cubrir los costos administrativos de la gestión de este recurso limitado.

Artículo 25. Recursos públicos de Numeración sujetos al pago de canon.

Serán sujeto de pago de canon por asignación y por arriendo para su aprovechamiento, los siguientes recursos:

- a) Números fijos estándares de ocho (8) dígitos.
- b) Números móviles estándares persona a persona (P2P) de ocho (8) dígitos.
- c) Número móviles estándares máquina a máquina (M2M) e Internet de las Cosas (IoT) de ocho (8) dígitos.
- d) Números especiales (para llamadas gratis o servicio premium).
- e) Números cortos (tres o cuatro dígitos).
- f) Códigos de punto de señalización nacional de redes fijas y móviles.
- g) Códigos de punto de señalización internacional de redes fijas y móviles.
- h) Códigos de identificación de red móvil (MNC).
- i) Otros que surgen del desarrollo tecnológico.

Están exentos de pago de los cánones por asignación y arriendo de números cortos las instituciones públicas relacionadas a los servicios públicos de emergencia nacional.

Artículo 26. Canon por asignación de recursos públicos de Numeración.

En los casos de números especiales y cortos, TELCOR podrá asignarlos de forma directa si la demanda no supera la oferta, de lo contrario la asignación se realizará por medio de un mecanismo competitivo. Cuando la asignación sea directa, TELCOR podrá utilizar una metodología de costos administrativos o alternativamente usar referencias internacionales para la determinación de los cánones.

En el Anexo de la presente normativa se establece los valores de los cánones por asignación para los distintos tipos de recursos públicos de Numeración.

Artículo 27. Canon de arriendo de recursos públicos de Numeración.

El uso de los recursos públicos de Numeración conlleva la obligación del pago del canon correspondiente el cual se establece mediante una metodología basada en referencias internacionales. En el Anexo de la presente normativa se establecen los valores correspondientes a los cánones por arriendo por uso para los distintos tipos de recursos públicos de Numeración.

Artículo 28. Modificación de los cánones por recursos públicos de Numeración.

TELCOR podrá modificar cuando resulte pertinente con la evolución del mercado y los cambios tecnológicos el canon de asignación y de arriendo por uso de los recursos públicos de Numeración para lo cual se basará en las referencias de las mejores prácticas internacionales.

CAPÍTULO IV CÁNONES PARA SATELITES Y CABLES SUBMARINOS

Artículo 29. Contraprestación por uso de recurso órbita-Espectro.

De conformidad con el artículo 52 de la Ley, la Autorización del uso del recurso órbita-Espectro dentro del territorio nacional conlleva al pago de un canon recurrente anual el cual será negociado entre TELCOR y la parte interesada para determinar la contraprestación económica que corresponda.

Artículo 30. Aterrizaje de Señal Satelital o de Cables submarinos.

Las entidades extranjeras propietarias de sistemas o flotas satelitales o de cables submarinos autorizadas para aterrizar sus señales satelitales o para aterrizar, instalar y operar cables submarinos en el territorio nacional, están obligadas al pago del canon anual correspondiente según lo que se establece en el Anexo de la presente Normativa.

Artículo 31. Modificación de los cánones por aterrizaje.

Cuando resulte pertinente, TELCOR podrá modificar los valores del canon para el aterrizaje de señal satelital y cables submarino con base en las mejores prácticas y referencias internacionales.

CAPÍTULO V PROPORCIONALIDAD Y MODIFICACIÓN DE CÁNONES

Artículo 32. Pago proporcional por el Canon recurrente.

Todos los cánones recurrentes deberán pagarse anualmente. En la eventualidad que el aprovechamiento del derecho de uso sea por un periodo o plazo inferior a un año derivado del momento de asignación del recurso público, la liquidación que corresponde será determinada por el valor a prorrata de los días efectivos de uso de dicho recurso, como se muestra en la siguiente fórmula:

$$VCP = VAC \cdot \frac{d}{365}$$

VCP: Valor del canon a prorrata.

d: Número total de días de uso del recurso.

Artículo 33. Modificación del Valor de Referencia.

TELCOR podrá modificar el Valor de Referencia del Espectro Radioeléctrico (V_r) por cada banda del Espectro Radioeléctrico o por el uso de estaciones terrenas, cuando medie una nueva atribución en el CNAF o cambie el valor de mercado del recurso, para lo cual podrá tomar como criterio de valorización la disponibilidad, esencialidad del Espectro, las características económicas del mercado destino, la estructura de mercado y referencias internacionales, entre otros.

TÍTULO IV METODOLOGÍA DE CÁLCULO DEL CANON POR REGULACIÓN

CAPÍTULO ÚNICO CÁLCULO DEL CANON POR REGULACIÓN

Artículo 34. Parámetros para el cálculo del canon mensual por regulación.

Para la determinación del porcentaje correspondiente al canon regulatorio mensual se considerará como parámetros, los ingresos brutos totales generados por el sector de las telecomunicaciones, los ingresos brutos propios de cada Operador y/o Proveedor, los recursos necesarios para la función reguladora de TELCOR y las inversiones propias para el cierre de la brecha digital.

Artículo 35. Ingresos brutos conjuntos.

Cuando un mismo titular posea Licencia de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Licencia de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales por suscripción o paga, los ingresos brutos corresponderán a la suma de los ingresos brutos de ambas clasificaciones de servicios.

Artículo 36. Canon por regulación diferenciado.

TELCOR aplicará un canon diferenciado a cada uno de los Operadores y/o Proveedores a partir del porcentaje base de referencia que se determine para la fijación del canon por regulación. A estos efectos, se utilizará como criterio de diferenciación el nivel de participación en el mercado de cada Operador y/o Proveedor medido en términos del total de sus ingresos brutos de los últimos doce (12) meses.

Artículo 37. Porcentaje base del canon por regulación.

Para la determinación del porcentaje base de referencia del canon por regulación se aplicará la siguiente fórmula:

$$\beta = \frac{R_{reg}}{\sum_i k_i \cdot IB_i}$$

Donde:

β : Porcentaje base del canon por regulación.

R_{reg} : Recursos proyectados necesarios para la regulación del mercado y cierre de la brecha digital.

k_i : Proporción del porcentaje base aplicable al Operador y/o Proveedor "i", basado en su nivel de participación de mercado.

IB_i : Ingresos brutos del Operador y/o Proveedor "i".

Artículo 38. Cálculo del canon diferenciado por regulación.

TELCOR determinará el canon diferenciado para cada Operador y/o Proveedor ponderando el porcentaje base calculado para el canon por regulación en proporción a un escalafón que refleje el grado de participación de mercado de cada uno de los Operadores y Proveedores utilizando como criterio el nivel de sus ingresos brutos respectivos. De conformidad con el artículo 32 de la Ley, se aplicará la fórmula siguiente:

$$\beta_i = \min \{k_i \cdot \beta ; 0.03\}$$

Donde:

β_i : Porcentaje correspondiente al canon diferenciado aplicable para el Operador y/o Proveedor “i”.

Para evitar el efecto de atomización de k_i , TELCOR establecerá el escalafón en forma de rangos con distintos niveles de ingresos, las cuales se expresan en el Anexo de esta normativa.

Artículo 39. Recaudo del canon por regulación.

El monto que pagará mensualmente cada Operador y/o Proveedor en concepto de canon por regulación se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$R_{CR(i)} = \max\{\beta_i \cdot IB_i; \mu\}$$

$R_{CR(i)}$: Valor mensual del canon por regulación a pagar por el Operador y/o Proveedor “i”.

“Máx” indica el valor máximo entre ambas opciones.

μ : Monto fijo establecido para cubrir costos de la regulación.

Artículo 40. Revisión y ajuste de los cánones por regulación.

TELCOR revisará anualmente los porcentajes de los cánones por regulación a efecto de garantizar que los recaudos permitan el pleno ejercicio de las funciones y atribuciones regulatorias de TELCOR, así como las iniciativas necesarias para el cierre de la brecha digital. A tal efecto, TELCOR realizará las proyecciones tomando en cuenta la estadística de ingresos brutos reportada por los Operadores y/o Proveedores en los últimos doce (12) meses anteriores.

TELCOR revisará los cánones y de ser necesario los ajustará en el antepenúltimo mes de cada año, los que serán aplicados en el año inmediato siguiente. TELCOR dará aviso a través de su sitio Web sobre la actualización y publicará los valores porcentuales a ser aplicados para los cánones de regulación de acuerdo al escalafón establecido.

TÍTULO V

TARIFAS POR TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y REGULATORIOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I

TARIFAS POR TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y REGULATORIOS

Artículo 41. Tipos de trámites administrativos y regulatorios.

Por la atención de los diversos trámites administrativos y regulatorios solicitados a TELCOR, los interesados deberán pagar la tarifa que corresponde de acuerdo al tipo de trámite resuelto, y según las tarifas establecidas en el Anexo de la presente normativa.

Artículo 42. Tarifas por trámites administrativos y regulatorios.

Las tarifas por trámites administrativos y regulatorios se determinan con base en los costos generados por su atención y se actualizarán mediante el índice de precios del consumidor (IPC) o el mecanismo de ajuste que determine la normativa financiera nacional. Los valores correspondientes a las tarifas aplicables a cada tipo de trámite se establecen en el Anexo de la presente Normativa.

TELCOR podrá modificar eventualmente estas tarifas si determina que es necesario para cubrir los costos reales

generados es su prestación, para lo cual realizará el análisis de los costos causalmente inducidos por el uso de su personal, equipamiento y demás recursos utilizados que hayan sido necesarios para la atención del trámite solicitado.

CAPÍTULO II

TARIFAS POR TRÁMITES REGULATORIOS POR CONCENTRACIONES ECONÓMICAS

Artículo 43. Tarifas por Autorización de concentraciones económicas.

Son sujetos pasivos de la tarifa por trámite regulatorio los agentes económicos a quienes se les autorice una concentración económica, que comprenda actos de fusión, adquisición, integración, cesión o transferencia de control directo o indirecto de Licencias y/o Autorizaciones, o participaciones societarias en empresas del sector telecomunicaciones nacionales o extranjeras, dentro o fuera del país.

Artículo 44. Base de cálculo.

La base de cálculo de la tarifa por trámite regulatorio será el valor de la transacción de la concentración económica, entendido como el precio total pactado por la adquisición, fusión o integración, incluyendo pagos contingentes en efectivo, en especie, asunción de pasivos, otros componentes económicos directamente vinculados o cualquier otra forma de contraprestación directa o indirecta, neto de impuestos indirectos.

Artículo 45. Determinación de la tarifa.

La tarifa aplicable se determinará conforme a la siguiente fórmula:

$$T = \min\{\rho \cdot VT + \xi; 0.03 \cdot VT\}$$

Donde:

T = monto de tarifa a pagar, expresado en cérdobas.

VT = valor de la transacción de concentración económica, declarado por las partes y validado por TELCOR.

ρ = coeficiente ad-valorem, porcentual aplicable sobre el valor de la transacción.

ξ = monto fijo mínimo establecido para cubrir costos administrativos mínimos.

Artículo 46. Actualización de la tarifa.

Los parámetros monetarios y porcentuales establecidos en el artículo anterior, podrán ser actualizados anualmente por TELCOR en los términos establecidos en el **Artículo 42. Tarifas por trámites administrativos y regulatorios**. En ningún caso esta actualización podrá implicar una tarifa superior al tres por ciento (3%) del valor de la transacción.

TÍTULO VI

INCENTIVOS PARA LA PROMOCIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO ÚNICO

INCENTIVO PARA MICROTELLOS Y ENTRANTES

Artículo 47. Promoción de las Telecomunicaciones.

De conformidad con el artículo 119 de la Ley, TELCOR podrá otorgar incentivos según se trate de Operadores y Proveedores Entrantes y Microtelcos o MIPYMES de

telecomunicaciones, con el fin de promover la masificación de las telecomunicaciones, incentivar la inversión en áreas no atendidas, promover la competencia, aumentar la cobertura de servicios, fomentar la inclusión digital y contribuir con el cierre de la brecha social.

Artículo 48. Incentivos a Operadores y Proveedores Entrantes.

Con base en las disposiciones establecidas en la Ley, TELCOR podrá otorgar por un plazo determinado los siguientes incentivos en el caso de nuevos Operadores y Proveedores que inicien la prestación de Servicios de Telecomunicaciones en el país:

- a) Dispensar el pago de los cánones.
- b) Reducir el valor del canon de arriendo por el uso del Espectro Radioeléctrico y recursos de Numeración según corresponda.
- c) Diferir el pago de los cánones.

Artículo 49. Incentivos a Microtelcos o MIPYMEs de Telecomunicaciones.

En el caso de Microtelcos o PYMEs de Telecomunicaciones que dentro de su área de cobertura de sus servicios incluya alguna área no atendida, área rural o áreas con desventaja económica, TELCOR podrá eximir por un plazo determinado el pago de los cánones por regulación y por recursos públicos de Espectro Radioeléctrico y Numeración.

TÍTULO VII ASPECTOS RELACIONADOS CON LA RECAUDACIÓN DE LOS CÁNONES

CAPÍTULO ÚNICO ASPECTOS PROCEDIMENTALES GENERALES

Artículo 50. Aviso de cobro automático.

TELCOR enviará un aviso de cobro automático por medio electrónico, a cada Operador y Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, y titulares de Autorizaciones de acuerdo a los siguientes plazos:

- a) Dos (2) días hábiles después del cierre del mes a pagar en el caso del canon por regulación.
- b) Veinte días (20) días hábiles antes del vencimiento de la obligación de pago del canon por parte de todos los asignatarios de recursos públicos y titulares de Autorizaciones.

El no envío del aviso en ninguna manera exime al Operador, Proveedor o titulares de Autorizaciones de su obligación de pago de los cánones correspondientes en el plazo establecido en la presente normativa.

Artículo 51. Declaración de ingresos brutos para canon por regulación.

Para la declaración de los ingresos brutos mensuales necesarios para el cálculo del canon por regulación se procederá de la siguiente manera:

- a) Los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Proveedores de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales por suscripción o paga, cuya participación de mercado calculada con base en sus Ingresos Brutos anuales, sea igual o mayor al veinticinco por ciento (25%) de los Ingresos Brutos totales de todo el mercado, están obligados a entregar a TELCOR una Declaración Notarial sobre el total de sus ingresos brutos

devengados durante el mes. Esta Declaración Notarial debe ser acompañada con el “Formulario de Declaración de Ingresos Brutos para la Determinación y Pago del Canon Mensual por Regulación”, que para tal efecto emita TELCOR y que estará disponible en su sitio Web, el cual deberá estar debidamente firmado y sellado por el Operador o Proveedor, o su apoderado o representante legal, en el caso de persona jurídica. La información incluida en dicho formulario deberá ser congruente con lo expresado en la Declaración Notarial. Ambos documentos, deberán ser entregados a TELCOR a más tardar dos (2) días calendario previo al vencimiento del plazo establecido para el pago del mes correspondiente.

- b) Los demás Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Proveedores de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales por suscripción o paga, están obligados a presentar su declaración de ingresos brutos mensuales utilizando únicamente el “Formulario de Declaración de Ingresos Brutos para la Determinación y Pago del Canon Mensual por Regulación”, en los plazos y términos señalados en el literal anterior. Asimismo, deben presentar ante TELCOR al cierre de cada año fiscal una Declaración Notarial sobre el total de sus ingresos brutos devengados durante el año, dentro de los primeros diez (10) días del mes de enero del año siguiente.

Los ingresos brutos a declarar por concepto del canon por regulación deberán estar expresados en céntimos de dólar sin centavos, redondeando las cifras con base en el primer decimal entero inmediato superior si dicho decimal fuera cinco (5) o mayor, o redondeando al entero inmediato inferior en caso contrario.

Mediante la declaración de los ingresos brutos, todos los Operadores y Proveedores deberán garantizar la consistencia, veracidad y realidad de la información presentada ante TELCOR, así como asumir la responsabilidad por toda la información suministrada a esta Autoridad Reguladora, sin perjuicio de la verificación a posteriori que podrá realizar TELCOR conforme al **Artículo 57. Conciliación y reliquidaciones del recaudo por canon por regulación**, de la presente Normativa.

Artículo 52. Facturación.

Cuando se trate de un Operador y/o Proveedor, TELCOR preparará y elaborará la factura respectiva por concepto de canon por regulación que resulte aplicable con base en la información contenida en el Formulario de Declaración de Ingresos Brutos para la Determinación y Pago del Canon Mensual por Regulación y en la Declaración Notarial que haya sido presentada a TELCOR, en los casos que corresponda.

En todo caso, la factura que resulte de la aplicación de los cánones por regulación, por uso de recursos públicos, por estaciones terrenas, por aterrizaje de señales satelitales y cable submarino, ésta le será entregada por TELCOR en físico al Operador, Proveedor o titular de Autorizaciones respectivamente, en el momento que realice el debido pago. TELCOR, a solicitud de parte, podrá enviar una versión digitalizada de la factura original a efecto de facilitar y agilizar el pago.

Los Operadores, Proveedores y titulares de Autorizaciones deben pagar los adeudos por cánones en los plazos establecidos en el **Artículo 6. Obligación de pago, periodicidad y plazo**

correspondiente, de la presente normativa y evitar incurrir en retrasos o moras y en consecuencia de la aplicación de intereses o recargos.

Artículo 53. Mora en el pago y recuperación del recaudo. Cuando los Operadores, Proveedores o titulares de Autorizaciones incurran en tardanza en el pago de sus obligaciones, efectuando el mismo posterior al plazo establecido, se genera la obligación adicional de pago por concepto de mora. El recargo moratorio a pagar se calculará aplicando un tres por ciento (3%) mensual al monto adeudado no pagado. Este recargo será acumulativo por cada mes o fracción que transcurra entre la fecha con obligación de pago y el momento del pago efectivo.

Artículo 54. Revocación de Título Habilitante por falta de pago.

La falta de pago arbitrario de tres (3) cánones por regulación de forma continua o la falta de pago del canon por arriendo para uso de recursos públicos en un plazo de tres (3) meses vencidos el plazo para su pago, genera una causal de revocación del o los títulos habilitantes relacionados con el canon respectivo. Todo lo anterior sin perjuicio de las sanciones que apliquen. La revocación de determinado título habilitante no exime la obligación de honrar la deuda ante TELCOR quien seguirá los procedimientos de cobros administrativos y judiciales que correspondan para la recuperación del recaudo pendiente. El procedimiento de revocación del título habilitante que corresponda, se realizará según lo establecido en la Ley y en la Normativa de Títulos Habilitantes.

Artículo 55. Obligación de pago.

Los Operadores, Proveedores y Titulares de Autorizaciones están obligados a pagar íntegramente los montos que correspondan por la aplicación de los cánones en los plazos establecidos. Excepcionalmente, cuando existan situaciones debidamente fundamentadas y comprobables, los Operadores, Proveedores y Titulares de Autorizaciones podrán dirigir un escrito a la Máxima Autoridad de TELCOR solicitando la posibilidad de un arreglo de pago por adeudos pendientes.

TELCOR valorará los argumentos y fundamentos de la solicitud de arreglo de pago, así como la recurrencia en la misma, pudiendo conceder o denegar el arreglo solicitado. En el caso que TELCOR conceda un arreglo de pago, se generará al solicitante las obligaciones de pago de intereses conforme la tasa de interés activa promedio ponderada de corto plazo del mercado bancario definida por el Banco Central de Nicaragua para transacciones en córdobas, los que serán incluidos en el esquema de pago que establezca TELCOR. Los arreglos de pago no conducen a la condonación del pago de multas, recargos moratorios o demás adeudos que se generen por la falta de pago. Asimismo, en el esquema de pagos del arreglo que se autorice, el Operador, Proveedor o Titulares de Autorizaciones deberá realizar el pago de la primera cuota al momento de la formalización del arreglo antes referido y cancelar la totalidad de la deuda en un plazo no mayor de seis (6) meses.

Artículo 56. Incumplimiento.

TELCOR podrá dar por terminado cualquier arreglo de pago que se hubiere concedido en el caso de incumplimiento por parte del Operador o Proveedor. Se tendrá por incumplimiento la falta de pago o el pago tardío de la cuota correspondiente de acuerdo al calendario de pago establecido en el arreglo

de pago, sin perjuicio de los recargos moratorios que se generen a favor de TELCOR. Bajo ninguna circunstancia se concederá un nuevo arreglo de pago que sustituya el arreglo de pago incumplido.

TELCOR podrá seguir con los procedimientos de cobro administrativo y judicial que sean pertinentes para la recuperación del recaudo pendiente, y de ser necesario podrá valorar la revocación del título habilitante según lo establecido en la normativa de Títulos Habilitantes

Artículo 57. Conciliación y reliquidaciones del recaudo por canon por regulación.

TELCOR podrá realizar las conciliaciones y reliquidaciones que resulten aplicables con relación a los ingresos brutos totales declarados mensualmente por los Operadores y Proveedores durante el periodo máximo correspondiente a los últimos cinco (5) años. Los Operadores y Proveedores están obligados a entregar información y documentación que hayan suministrado a otras instituciones públicas para efecto de liquidación de todas sus obligaciones tributarias, así como cualquier otra información adicional que especifique TELCOR.

La información a entregar por parte de los Operadores y Proveedores a TELCOR incluye al menos lo siguiente:

- a) Detalle de los ingresos brutos desagregado por cada tipo de servicio durante todo el periodo sujeto a conciliación.
- b) Estados financieros mostrando el mismo detalle según el literal anterior.
- c) Formulario de declaración para el pago del impuesto sobre la renta presentado ante la Dirección General de Ingresos para los años del periodo sujeto a conciliación, en original y copia.
- d) Formulario de declaración para el pago de impuesto del valor agregado, presentado a la Dirección General de Ingresos, en original y copia para los años del periodo sujeto a conciliación.

TELCOR podrá requerir el apersonamiento de los Operadores y Proveedores a efectos aclaratorios para completar su análisis.

Artículo 58. Reparos por reliquidación.

Una vez finalizado el proceso de conciliación y reliquidación, TELCOR notificará a los Operadores y Proveedores de los resultados encontrados. Cuando se determine que existe inconsistencias o incumplimiento en las obligaciones de pago, TELCOR ordenará el reparo pecuniario de la misma, sin perjuicio de la imposición de las sanciones que correspondan.

TÍTULO VIII INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 59. Infracciones.

Son infracciones muy graves las siguientes:

- a. Negarse a realizar el pago del reparo pecuniario que corresponda, como resultado de diferencias por imprecisiones o incumplimiento de acuerdo a las reliquidaciones efectuadas, en perjuicio de TELCOR.
- b. Negarse a entregar su Declaración Notarial del total de todos sus ingresos brutos de acuerdo a lo indicado en esta normativa.

- c. Las infracciones muy graves que se establezcan en otras normativas relacionadas a la obligación del pago de cánones.
- d. La acumulación de dos infracciones graves.

Son infracciones graves las siguientes:

- a. Las infracciones graves que se establezcan en otras normativas relacionadas a la obligación del pago de cánones.
- b. La acumulación de dos infracciones leves.

Son infracciones leves las siguientes:

- a. Negarse a pagar los recargos moratorios de acuerdo a lo establecido en la presente normativa.
- b. Negarse a pagar los intereses cuando se medien arreglos de pago de acuerdo a lo establecido en la presente normativa y en el respectivo arreglo de pago.
- c. Pagar los diferentes cánones después del plazo o fuera de la periodicidad establecidos por TELCOR de conformidad con la presente normativa.
- d. Las infracciones leves que se establezcan en otras normativas relacionadas a la obligación del pago de cánones.
- e. Presentar su Declaración Notarial del total de sus ingresos brutos mensuales fuera de plazo, en tres (3) ocasiones dentro de un plazo de doce (12) meses.
- f. Presentar su Declaración Notarial con imprecisiones, inconsistencias o en forma incompleta.

Artículo 60. Sanciones.

Las sanciones que resulten aplicables por el incumplimiento de las disposiciones establecidas en presente normativa son las establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, según el grado de gravedad.

TÍTULO IX DEROGACIONES Y VIGENCIA

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 61. Derogaciones

Deróguense el Acuerdo Administrativo Número 03-98, emitido el dieciocho de febrero de 1998 y sus reformas, el Acuerdo Administrativo Número 010-2012, aprobado el 19 de diciembre del 2012, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 67 del 16 de abril del 2013; el Acuerdo Administrativo Número 011-2012, aprobado el 21 de diciembre del 2012, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 26 del 11 de febrero del 2013 y cualquier otra disposición de carácter general o particular, que se le oponga, contradiga o sea incompatible con las disposiciones contenidas en la presente Normativa.

Artículo 62. Vigencia

La presente Normativa entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

ANEXO:

PARÁMETROS Y VALORES DE LOS CÁONES Y TARIFAS POR TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y REGULATORIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EL AÑO 2026

1. CANON POR REGULACIÓN 1.1 CANON SOBRE INGRESOS BRUTOS:

La siguiente tabla establece el porcentaje a aplicar a los ingresos brutos totales para el cálculo de los cánones por regulación a pagar mensualmente por los Operadores y Proveedores según su nivel de participación en el mercado.

Participación de mercado	Porcentaje sobre ingresos brutos totales del mes
Menores que el 10%	0.84%
Mayores del 10% y hasta 25%	1.26%
Mayores de 25% hasta 100%	1.68%

El canon a pagar por regulación se determina por la siguiente fórmula:

$$R_{CR(i)} = \max\{\beta_i \cdot IB_i; \mu\}$$

Donde $\mu = \text{C\$}3,000.00$ (en córdobas)

2. CANON POR ASIGNACIÓN Y ARRIENDO DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

2.1 BANDAS IMT:

Valor del canon a pagar:

$$VAC = V_r \cdot F_b \cdot F_{cs} \cdot AB [MHz]$$

Concepto	Valor de referencia por 1Mhz (V _r)	F _b	F _{cs}
Bandas IMT	C\\$ 370,000.00	0.95	1.00
		0.95	1.00
		0.90	0.40
		0.80	1.00
		0.80	0.50

2.2 ENLACES PUNTO A PUNTO (P2P):

Valor del canon a pagar:

$$VAC = \max\{V_r \cdot F_b \cdot F_u \cdot AB [MHz]; \delta\}$$

Valor de referencia por 1MHz (V _r)	C\\$ 450.00
--	-------------

Donde $\delta = \text{C\$ } 400.00$

Frecuencia de transmisión (en MHz)	Factor de banda (F _b)
3 < f ≤ 1,000	1
1,000 < f ≤ 3,000	0.8
3,000 < f ≤ 3,700	0.7
3,700 < f ≤ 7,100	0.612

7,100 < f ≤ 14,000	0.544
14,000 < f ≤ 20,000	0.476
20,000 < f ≤ 30,000	0.408
30,000 < f ≤ 70,000	0.0375
f > 70,000	0.0055

Finalidad del uso	Factor de uso (F _u)
Comercial (Servicios de Telecomunicaciones en general)	1.00
Comercial (Radiodifusión y TV abierta)	0.60
No comercial	0.10

2.3 SISTEMAS PUNTO A MULTIPUNTO (P2MP) Y MULTIPUNTO A MULTIPUNTO (MP2MP):

Valor del canon a pagar:

$$VAC = \text{Máx}\{V_r \cdot F_b \cdot F_u \cdot \sum_i F_{pob_i} \cdot AB[\text{MHz}]; \alpha\}$$

Valor de referencia por 1MHz (V _r)	C\$ 44,000.00
--	---------------

Donde $\alpha = \text{C\$ } 5,500.00$

Frecuencia de transmisión (en MHz)	Factor de banda (F _b)
LF (30KHz - 300KHz)	0.30
MF (300KHz - 3MHz)	0.50
HF (3MHz - 30MHz)	1.00
VHF (30MHz - 300MHz)	0.80
UHF (300MHz - 3GHz)	0.50
SHF (3GHz - 30GHz)	0.40
EHF (30GHz - 300GHz)	0.30

Finalidad del uso	Factor de uso (F _u)
Comercial (Servicios de Telecomunicaciones en general)	1.00
Comercial (Radiodifusión y TV Abierta)	0.60
No comercial	0.10

Departamento o Región i	Factor poblacional (F _{pob})
Managua	0.246
Matagalpa	0.091
Chinandega	0.074
León	0.069
Jinotega	0.064
RAAN	0.061
RAAS	0.060
Masaya	0.056

Nueva Segovia	0.041
Estelí	0.039
Granada	0.033
Carazo	0.032
Chontales	0.030
Rivas	0.030
Boaco	0.029
Madriz	0.026
Río San Juan	0.019
Nacional	1.000

2.4 BANDAS SATELITALES

Valor del canon a pagar:

$$VAC = V_r$$

Valor de referencia (V _r)	C\$ 185,000.00
---------------------------------------	----------------

El canon por uso de frecuencias para enlaces satelitales es independiente de la banda utilizada.

2.5 ACCESO A BANDAS COMPARTIDAS:

Valor del canon a pagar:

$$VAC = V_r \cdot F_b \cdot F_u$$

Valor de referencia por Sub bandas (V _r)	C\$ 185,000.00
--	----------------

Sub bandas compartidas	Factor de banda (F _b)
2400 MHz - 2498.5 MHz	0.5
5150 MHz - 5250 MHz	1
5250 MHz - 5350 MHz	1
5470 MHZ - 5725 MHz	1
5725 MHz - 5850 MHz	1

Finalidad del uso	Factor de uso (F _u)
Comercial (Servicios de Telecomunicaciones)	1.00
No comercial	0.10

2.6 TELEVISIÓN ABIERTA VHF Y UHF.

Valor del canon a pagar:

$$VAC = V_r \cdot F_u \cdot F_{px} \cdot \sum_i F_{pob_i}$$

Valor de referencia (V _r)	C\$450,000.00
---------------------------------------	---------------

Finalidad del uso	Factor de uso (F _u)
Comercial	1.00

Instituciones públicas y de interés social	0.10
--	------

Se entiende como de interés social cuando el contenido de la programación tiene por objeto contribuir al bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad brindando atención a las necesidades de comunicación e intereses del Estado con la población en general, a la defensa de los derechos constitucionales, a la promoción de la educación y formación profesional, así como a la protección del patrimonio cultural del país. Este servicio se presta sin fines de lucro.

Rango Potencia de Transmisión (kW)	Factor de potencia (F_{px})
$P_x \leq 2.5$	0.18
$2.5 < P_x \leq 5$	0.25
$5 < P_x \leq 10$	0.40
$15 < P_x \leq 20$	0.70
$20 < P_x \leq 25$	0.85
$P_x > 25$	1.00

Factor poblacional: Considerar la misma tabla para el caso de sistemas P2MP y MP2MP.

2.7 RADIODIFUSIÓN SONORA AM:

Valor del canon a pagar:

$$VAC = V_r \cdot F_u \cdot F_{px} \cdot \sum_i F_{pob_i}$$

Valor de referencia (V_r)	C\$ 40,000.00
-------------------------------	---------------

Finalidad del uso	Factor de uso (F_u)
Comercial	1.00
No comercial (Instituciones públicas e interés social)	0.10

Rango Potencia de Transmisión Px (kW)	Factor de potencia (F_{px})
$P_x \leq 1$	0.13
$1 < P_x \leq 5$	0.24
$5 < P_x \leq 10$	0.35
$10 < P_x \leq 20$	0.78
$P_x > 20$	1.00

Factor poblacional: Considerar la misma tabla para el caso de sistemas P2MP y MP2MP.

2.8 RADIODIFUSIÓN SONORA FM:

Valor del canon a pagar:

$$VAC = V_r \cdot F_u \cdot F_{px} \cdot \sum_i F_{pob_i}$$

Valor de referencia (V_r)	C\$ 77,000.00
-------------------------------	---------------

Finalidad del uso	Factor de uso (F_u)
Comercial	1.00
No comercial (Instituciones públicas e interés social)	0.10

Rango Potencia de Transmisión Px (kW)	Factor de potencia (F_{px})
$P_x \leq 1$	0.35
$1 < P_x \leq 5$	0.75
$P_x > 5$	1.00

Factor poblacional: Considerar la misma tabla para el caso de sistemas P2MP y MP2MP.

3. ESTACIONES TERRENAS

3.1 ESTACIONES TERRENAS PARA COMUNICACIONES Y USOS ESPECÍFICOS CON CARACTERÍSTICAS PARTICULARES.

Valor del canon a pagar:

$$VAC = V_r \cdot F_b \cdot F_{px}$$

Valor de referencia (V_r)	C\$ 110,000.00
-------------------------------	----------------

Frecuencia de operación (en MHz)	Factor de banda (F_b)
$1 < f \leq 8,500$	2.14
$8,500 < f \leq 17,300$	1.53
$f > 17,300$	1.00

PIRE máx. de estación terrena [dBW]	Factor de potencia (F_{px})
$PIRE \leq 60$	0.40
$60 < PIRE \leq 70$	1.00
$70 < PIRE \leq 80$	1.50
$PIRE > 80$	2.00
ET solo recepción	0.40

En el caso de una estación terrena compuesta por un arreglo estructurado de antenas, el canon a pagar se calculará atendiendo a cada una de las antenas y sus características técnicas correspondiente, con base en la siguiente fórmula:

$$VAC = V_r \cdot (F_{b1} \cdot F_{px1} + F_{b2} \cdot F_{px2} + \dots + F_{bm} \cdot F_{pxm}) = V_r \cdot \sum_{j=1}^m F_{bj} \cdot F_{pxj}$$

Donde:

F_{bj} es el factor de banda de la antena j-esima de arreglo en una misma estación terrena.

F_{pxj} es el factor de potencia de la antena j-esima del arreglo en una misma estación terrena.

El canon aplica individualmente por cada estación terrena que se encuentre en uso, conforme a sus especificaciones técnicas.

4. ATERRIZAJES PARA SATELITALES Y CABLES SUBMARINO

4.1 ATERRIZAJE DE SEÑAL SATELITAL

Valor del canon a pagar:

$$V_{AC} = V_r$$

Valor de referencia (V _r)	C\$ 370,000.00
---------------------------------------	----------------

El canon por aterrizaje de señal satelital es independiente del tipo de órbita utilizada y del número de satélites de la flota correspondiente.

4.2 ATERRIZAJE DE CABLE SUBMARINO

Valor del canon a pagar:

$$V_{AC} = V_r \cdot F_{cap}$$

Valor de referencia (V _r)	C\$ 915,000.00
---------------------------------------	----------------

Capacidad Iluminada (Gbps)	F _{cap}
CI ≤ 50	0.10
50 < CI ≤ 250	0.40
250 < CI ≤ 500	0.80
CI > 500	1.00

5. CANON POR RECURSOS PÚBLICOS DE NUMERACIÓN.

El canon a pagar por asignación o arriendo de recursos públicos de Numeración se establece en la siguiente tabla respectivamente:

Tipo de recurso de Numeración	Canon por asignación C\$/número	Canon por arriendo C\$/número
5. 1 Número Nacional Significativo (N(S)N) para Telefonía Fija	3.66	3.66
5. 2 Número Nacional Significativo (N(S)N) para VoIP gestionado	3.66	3.66
5. 3 Número Nacional Significativo (N(S)N) de Telefonía Móvil Celular	2.56	2.56
5. 4 Números IoT/Máquina a Máquina (M2M)	2.56	2.56
5. 5 Números de red inteligente (Servicios información, premium, etc.) a usuarios	13,000.00	13,000.00

5.6 Números cortos de 3 dígitos	18,500.00	18,500.00
5.7 Números cortos de 4 dígitos	4,000.00	4,000.00
5.8 Indicativo de Red para el Servicio Móvil (MNC)	183,000.00	183,000.00
5.9 Números de Códigos de Puntos de Señalización Nacional (CPSN)	37,000.00	37,000.00
5.10 Números de Códigos de Puntos de Señalización Internacional (CPSI)	128,000.00	128,000.00

6. TARIFAS POR TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y REGULATORIOS.

Las tarifas por trámites administrativos y regulatorios que realice esta Autoridad Reguladora a solicitud del interesado se establecen en la tabla siguiente, de acuerdo al tipo de trámite atendido:

Concepto	Tarifa en córdobas C\$
6.1 Estudio de solicitud (general)	2,000.00
6.2 Licencia para servicios públicos de telecomunicaciones (emisión, renovación y cesión).	20,000.00
6.3 Licencia para servicios públicos de telecomunicaciones (modificación).	5,000.00
6.4 Licencia para servicios de comunicaciones audiovisuales (emisión, renovación y cesión).	20,000.00
6.5 Licencia para servicios de comunicaciones audiovisuales (modificación).	5,000.00
6.6 Licencia de derecho de uso del Espectro Radioeléctrico (emisión, renovación y cesión).	30,000.00
6.7 Licencia de derecho de uso del Espectro Radioeléctrico (modificación).	5,000.00
6.8 Autorización para uso del Espectro Radioeléctrico (emisión y renovación).	10,00.00
6.9 Autorización para uso del Espectro Radioeléctrico (modificación).	5,000.00
6.10 Autorización para uso del Espectro Radioeléctrico para propósito de radioafición.	500.00
6.11 Autorización para aterrizaje de señal satelital (emisión, modificación y renovación).	20,000.00
6.12 Autorización para aterrizaje de señal satelital (modificación).	5,000.00
6.13 Autorización para aterrizaje cable submarino (emisión, modificación y renovación).	20,000.00
6.14 Autorización para aterrizaje cable submarino (modificación).	5,000.00

6.15 Autorización nacional para uso de recurso órbita-Espectro (emisión y renovación).	20,000.00
6.16 Autorización nacional para uso de recurso órbita-Espectro (modificación).	5,000.00
6.17 Autorización temporal (emisión y renovación).	6,000.00
6.18 Reposición de Título Habilitante en general.	6,000.00
6.19 Certificado de homologación (emisión).	10,000.00
6.20 Constancia de No objeción (emisión y reposición).	3,000.00
6.21 Reposición de Constancia.	500.00
6.22 Constancias varias (emisión).	500.00

7. TARIFAPORAUTORIZACIÓNDECONCENTRACIÓN ECONÓMICA.

Valor de la tarifa por trámite regulatorio a pagar:

$$T = \min\{\rho \cdot VT + \xi; \quad 0.03 \cdot VT\}$$

Donde:

VT es el valor de la transacción.

ρ = 0.10

ξ = C\$ 370,000.00

SEGUNDO: Publíquese el presente Acuerdo Administrativo en La Gaceta, Diario Oficial, para los fines de Ley.

Dado en la Ciudad de Managua, a los siete días del mes de noviembre del año dos mil veinticinco. (f) **Nahima Janett Díaz Flores**, Directora General **Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos TELCOR** – Autoridad Reguladora.

Reg. 2025-01761 – M. 14853617 - Valor C\$ 5,510.00

ACUERDO ADMINISTRATIVO NÚMERO 007-2025 “NORMATIVA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”

La suscrita Directora General del Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en uso de sus atribuciones y facultades que le confieren los artículos 3 inciso b) y artículo 7 inciso h) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)” publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 137 del doce de junio del año mil novecientos ochenta y dos, y su Reforma contenida en la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 117 del treinta de junio del año dos mil veintitrés; artículo 12, numeral 3.1, artículo 13, numeral 9 del Decreto Ejecutivo Número 128-2004 “REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE TELCOR”, publicado en La Gaceta,

Diario Oficial Número 238 del siete de diciembre del año dos mil cuatro; artículo 1, 2 y 154 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Número 204 del seis de noviembre del año dos mil veinticuatro; y el Acuerdo Presidencial Número 53-2020, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Número 101 del cuatro de junio del año dos mil veinte.

CONSIDERANDO:

I

Que el artículo 103 de la CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA, establece como un derecho inalienable del pueblo, el acceso a los servicios básicos, entre estos los servicios de comunicación, siendo obligación del Estado promover, administrar en lo que corresponda y regular la prestación de tales servicios a la población. Asimismo, establece de manera particular que, el acceso al servicio de Internet es un derecho para todo lo nicaragüense, y por tanto el Estado promoverá el acceso a este servicio. Por otro lado, el artículo 104 Constitucional establece que el Estado promoverá, tutelará y protegerá los derechos de las y los consumidores, usuarios y usuarias, todo de conformidad con las leyes de la materia.

II

Que el artículo 3 inciso b) del Decreto-Ley Número 1053 “LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, reformado por la Ley Número 1156 “LEY DE REFORMA AL DECRETO-LEY NÚMERO 1053, LEY ORGÁNICA DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TELECOMUNICACIONES Y CORREOS (TELCOR)”, establece que es atribución de TELCOR emitir, modernizar, reformar y derogar las Normativas específicas necesarias, para el ejercicio de sus funciones y atribuciones, tomando en cuenta las mejores prácticas y tendencias internacionales, las recomendaciones de organismos especializados en la materia, los nuevos modelos de negocios y las nuevas formas de prestación de Servicios de Telecomunicaciones, Servicios de Comunicaciones Audiovisuales y Servicios Postales. Asimismo, el artículo 7 inciso h), de la misma Ley, establece que es atribución de la Directora General, en el ejercicio de su cargo emitir, modernizar, reformar y derogar las Normativas específicas necesarias que expida en el ejercicio de sus funciones.

III

Que de conformidad al artículo 2 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, su aplicación le corresponde al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), en su calidad de Autoridad Reguladora, asimismo el artículo 3 de la misma Ley establece como uno de los sujetos de aplicación de la Ley, a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Comunicaciones Audiovisuales.

IV

Que el artículo 5 de la Ley 1223 “Ley General de Telecomunicaciones Convergentes”, en sus numerales 56 y 57, respectivamente, define al **Usuario**: Persona natural o jurídica que utiliza los Servicios Públicos de Telecomunicaciones o Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, como destinatarios finales de los mismos y al **Usuario con Discapacidad**: Personas con distintos tipos de discapacidades y necesidades especiales que utilizan Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o Servicios de Comunicaciones Audiovisuales.

V

Que el artículo 154 de la Ley Número 1223 “LEY GENERAL DE TELECOMUNICACIONES CONVERGENTES”, otorga a TELCOR, en su calidad de Autoridad Reguladora, la facultad para emitir todas las normativas que sean necesarias, con el objetivo de garantizar la aplicación de las disposiciones de dicha Ley, conforme el desarrollo del mercado, los nuevos modelos de negocios, la evolución y convergencia tecnológica y de mercado, las mejores prácticas internacionales y recomendaciones de Organismos Internacionales relacionados con las telecomunicaciones de los cuales Nicaragua sea Estado Parte.

VI

Que en un contexto de convergencia de servicios, de constante evolución y como parte de la actualización del marco regulatorio, como compromiso del Gobierno de Unidad y Reconciliación de Nicaragua, de promover el sector de telecomunicaciones y comunicaciones audiovisuales moderno, competitivo y orientado al desarrollo sostenible, como un elemento esencial para la vida económica, social y cultural del país, y su adecuada prestación es condición indispensable para la competitividad, la innovación, la inclusión digital y la integración de la ciudadanía en la sociedad de la información y el conocimiento

VII

Que la dinámica del sector de las Telecomunicaciones, caracterizado por la innovación y convergencia tecnológica, exige reglas claras y actualizadas que permitan un equilibrio entre los intereses legítimos de los Operadores y Proveedores, y los derechos esenciales e irrenunciables de los Usuarios, por lo que resulta necesario establecer normas claras que aseguren la calidad, continuidad, seguridad y accesibilidad de los Servicios de Telecomunicaciones, a fin de que los Usuarios puedan recibir una prestación adecuada conforme a los más altos estándares nacionales e internacionales aplicables.

VIII

Que corresponde a TELCOR regular la relación entre los Operadores y Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones y sus Usuarios, así como velar por la protección efectiva de los derechos de todos los Usuarios, especialmente, a los Usuarios con discapacidad, garantizando que los prestadores de Servicios de Telecomunicaciones actúen con transparencia, responsabilidad, trato justo y no discriminatorio; brinden información clara, veraz, completa y oportuna; presten un servicio de calidad; respeten los derechos de los Usuarios y establezcan mecanismos ágiles y efectivos para la atención de quejas y reclamos.

POR TANTO:

Esta Autoridad Reguladora,

ACUERDA:

PRIMERO: Aprobar y emitir la “**NORMATIVA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**”, la cual se inserta a continuación y pasa a formar parte integrante del presente Acuerdo Administrativo:

“NORMATIVA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, DEFINICIONES Y PRINCIPIOS.

Artículo 1. Objeto.

La presente normativa tiene por objeto proteger los derechos de los Usuarios, así como establecer las condiciones para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones por parte de los Operadores de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Proveedores de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales.

Artículo 2. Autoridad y Ámbito de Aplicación.

Están sujetos a las disposiciones contenidas en la presente normativa los siguientes:

1. Los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones,
2. Los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones,
3. Los Proveedores de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales.

Le corresponde al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR), como Autoridad Reguladora, la aplicación de la presente Normativa.

Artículo 3. Definiciones.

Sin perjuicio de las definiciones establecidas en la Ley 1223, Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, para efectos de la presente Normativa se entenderá por:

1. Aplicaciones: Programas informáticos diseñados como una herramienta para realizar operaciones o funciones específicas con la finalidad de responder a las necesidades de los Usuarios en una situación determinada con fines de tipo empresarial, educativo, comunicaciones personales o entretenimiento, entre otras.

2. Avería: Interrupción temporal, total o parcial, de cualquiera de los Servicios de Telecomunicaciones, independientemente de que se produzcan por causas internas o externas al Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o Proveedor de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales.

3. Calidad de Servicio: Todas las características y funcionalidades de un Servicio de Telecomunicación que inciden en su capacidad para satisfacer las expectativas y necesidades, explícitas e implícitas, del Usuario del servicio.

4. Cláusulas Abusivas: Son todas aquellas disposiciones contractuales que, habiendo sido establecidas de manera unilateral por el Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o Proveedor de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales le benefician indebidamente, en perjuicio del Usuario, creando un desequilibrio en la relación contractual que afecta sus derechos.

5. Contrato por Adhesión: Es aquel elaborado con base en un modelo predefinido, cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por el Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o Proveedor de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales, sin que el Usuario pueda negociar o cambiar su contenido al momento de contratar el servicio.

6. Días hábiles: Aquellos en que la Administración Pública brinda atención al público, siendo éstos los días comprendidos de lunes a viernes, exceptuando los feriados nacionales y asuetos.

7. Equipos: Son dispositivos que facilitan la transmisión, recepción y procesamiento de información a través de medios electrónicos. Estos Equipos son esenciales para la comunicación global y la infraestructura de redes. Entre estos Equipos se incluyen los Equipos terminales.

8. Equipo terminal: Es un dispositivo que permite a los Usuarios acceder a Servicios de Telecomunicaciones a través de una red. Es el punto de conexión final en la red, donde comienza y termina el flujo de datos. Estos Equipos pueden ser dispositivos móviles como teléfonos celulares, enrutadores portátiles, tablets, dispositivos GPS, o dispositivos fijos como teléfonos, módems, computadoras, enrutadores y diversos dispositivos de acceso WiFi.

9. Facturación: Acción referida a todos los actos relacionados con la elaboración, registro, envío y cobro de las facturas de forma física y/o virtual en la cual se desglosan las tarifas aplicadas y los cargos generados en cada concepto de los servicios contratados por el Usuario y prestados por el Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o Proveedor de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales.

10. Itinerancia (Roaming) Nacional e Internacional: Es un servicio que posibilita al Usuario que su Equipo terminal inalámbrico pueda obtener cobertura de servicios de una red distinta a la red de su propio Operador, utilizando su identificador correspondiente dentro o fuera del territorio nacional.]

11. Ley: Ley No. 1223, Ley General de Telecomunicaciones Convergentes, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 204, de fecha 6 de noviembre del año 2024.

12. Oferta comercial: Es la propuesta o presentación que los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o Proveedores de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales realizan a los Usuarios y que incluye, entre otros, cargos que componen la tarifa, precios, plazo y vigencia del consumo de los servicios, componentes y características técnicas, financieras y económicas del servicio.

13. Oficina virtual o digital: Son plataformas digitales que simulan todas las funcionalidades de una oficina física que los Operadores de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o Proveedores de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales o TELCOR, ponen a disposición del Usuario para que, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) puedan acceder para resolver sus consultas, reclamos o quejas.

14. Operador: Corresponde al Operador de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

15. Paquete: Es una oferta comercial que agrupa varios servicios, como telefonía (llamadas) fija o móvil, televisión de paga, Internet (datos banda ancha o móvil) y/o mensajes SMS, con volúmenes específicos para cada uno, disponibles durante un período de tiempo definido (vigencia) y con un precio combinado, generalmente más económico que adquirir cada servicio por separado. Su objetivo es brindar conveniencia, ahorros y acceso

integrado a los Usuarios, fomentando el uso de múltiples servicios convergentes bajo una sola suscripción o compra.

16. Proveedor: Corresponde al Proveedor de Servicios de Comunicaciones Audiovisuales.

17. Publicidad: Forma de comunicación pública realizada por el Operador o Proveedor, por cualquier medio con la finalidad de promover directa o indirectamente el uso o contratación de cualquiera de los Servicios de Telecomunicaciones que ofrece.

18. Publicidad engañosa: Se refiere aquella publicidad, que, de cualquier manera, directa o indirecta incluyendo su presentación, induzca o pueda inducir al error o a una falsa conclusión al Usuario de los Servicios de Telecomunicaciones. Asimismo, se considera engañosa, aquella publicidad que omite los datos fundamentales de los bienes o servicios ofrecidos.

19. Reclamo: Es la acción mediante la cual el Usuario, o la persona autorizada por éste, de manera presencial o virtual se dirige ante un Operador y/o Proveedor, o ante TELCOR, con el objetivo de interponer su inconformidad, petición o queja derivado de la prestación del servicio.

20. Saldo Principal: Corresponde al crédito monetario efectivo acumulado en la cuenta del Usuario mediante recarga directa, adquiridos por cualquier medio, incluyendo medios electrónicos, tarjetas físicas o transferencias entre otros, sin restricciones inherentes de uso, por lo que puede ser usado en diversos servicios que incluye voz, datos, texto y aplicaciones diversas.

21. Saldo Promocional o Bono: Corresponde al crédito o beneficio adicional en forma de minutos, mensajes de texto, volumen de datos, entre otros, el cual es concedido por el Operador y/o Proveedor de forma gratuita, como bonificación derivada de una campaña de mercadeo, promociones de fidelidad, beneficios asociados a recargas especiales, paquetes específicos o incentivos temporales, el cual puede estar sujeto a determinadas condiciones de uso y vigencia específica. Este saldo es complementario y no constituye un pago directo por parte del Usuario.

22. Servicios de Telecomunicaciones: Se refiere al conjunto de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Servicios de Comunicaciones Audiovisuales ofrecidos a los Usuarios.

23. Tarifa: Es el valor económico que retribuye el Usuario al Operador y/o Proveedor, por el uso y consumo de cualquiera de los servicios que recibe, indistintamente de su categoría.

24. Usuario: Persona natural o jurídica, pública o privada, que adquiere, utiliza o disfruta de cualquiera de los servicios ofrecidos por un Operador y/o Proveedor, como destinatario final.

25. Usuario con discapacidad: Persona que, debido a alguna limitación funcional del tipo visual, auditiva, motora, cognitiva, o de otra naturaleza, requiere de adaptaciones, tecnologías de asistencia o servicios especializados para poder percibir, entender, navegar e interactuar con los servicios y productos de telecomunicaciones, como lo harían otros Usuarios sin dicha limitación.

26. USSD (Unstructured Supplementary Service Data): Servicio de comunicación interactiva en tiempo

real utilizado en las redes móviles para intercambiar información entre el teléfono del Usuario y las aplicaciones del Operador como el sistema de recarga, consulta de saldo, activación o desactivación de servicios, banca móvil, encuestas entre otros.

Artículo 4. Principios Rectores.

La aplicación de la presente normativa se regirá por los siguientes principios:

1. Buena Fe: Los Operadores, Proveedores y los Usuarios involucrados por medio de los actos o contratos de Servicios de Telecomunicaciones, deberán actuar con rectitud, honradez, y buen proceder en la tramitación de reclamos o quejas, solución, respuestas o resoluciones que surjan en el desarrollo de las relaciones entre ellos.

2. Igualdad y No Discriminación: El Usuario debe ser tratado en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna en razón de su origen étnico y geográfico, sexo, religión, credo político, idioma, opinión, discapacidad, posición económica-social o cualquier otra categoría que atente en contra de dicho principio.

3. In dubio Pro usuario: En caso de ambigüedad, falta de información o duda sobre los casos de reclamo o sobre la interpretación del contrato de servicio suscrito por el Usuario y el Operador y/o Proveedor, TELCOR aplicará siempre la norma o la cláusula más favorable al Usuario.

4. Transparencia en la información: Cualquier tipo de información en relación al servicio que los Usuarios adquieran, utilicen o disfruten, debe ser suministrada a éste por el Operador o Proveedor, de manera oportuna, transparente, adecuada, veraz, completa y pertinente.

TÍTULO II PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CAPÍTULO I OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES Y/O PROVEEDORES

Artículo 5. Obligaciones generales.

Son obligaciones de los Operadores y/o Proveedores, las siguientes:

1. Prestar los Servicios de Telecomunicaciones de forma continua y eficiente, cumpliendo con los parámetros y metas establecidas en la Normativa de Indicadores de Calidad de Servicio y Experiencia del Usuario de Telecomunicaciones.

2. Implementar estrategias comerciales de diferenciación tarifaria en dependencia de la naturaleza de uso de los servicios que hagan los Usuarios y/o del compromiso en los niveles de calidad y desempeño ofrecido, siempre que no constituya una práctica anticompetitiva.

3. Garantizar a todos sus Usuarios, acceso en forma gratuita a través de sus redes a los números telefónicos de servicios públicos de Emergencia Nacional.

4. Poner a disposición del Usuario los mecanismos que permitan el acceso de forma gratuita a servicios de reporte de averías, de trámites telefónicos, de consulta de saldos y facturación, así como para la interposición de cualquier reclamación derivada del servicio contratado o recibido.

5. Cumplir y mantener congruencia con las publicidades, las promociones, los términos y condiciones de la oferta del o los bienes y servicios difundidos y ofrecidos al Usuario por cualquier medio en la fase de preventa y las cláusulas establecidas en el contrato de servicio suscrito

con el Usuario y las condiciones de prestación del servicio realmente brindado.

6. Informar al Usuario sobre las áreas de cobertura efectivas de los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos.

7. Informar al Usuario con al menos cinco (5) días calendario de anticipación en caso de interrupción programada. En caso de interrupción no programada, informar de manera inmediata a TELCOR.

8. Establecer y disponer de Oficinas físicas para la atención de las peticiones, quejas y reclamos de los Usuarios, al menos en todas las cabeceras de los departamentos en donde brinden sus servicios.

9. Recibir todos los reclamos interpuestos por el Usuario y entregar inmediatamente el código o comprobante del trámite de su petición, reclamo o queja.

10. Brindar respuestas debidamente sustentada al Usuario sobre su petición, reclamo o queja interpuestos, de manera ágil, completa, oportuna, en los plazos y medios establecidos en la Normativa para la Atención de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

11. Respetar el derecho del Usuario de rescindir unilateralmente un contrato o cancelar un determinado servicio sin la aplicación de ninguna penalidad ni facturación o cobro por el servicio posterior a la fecha de su cancelación.

12. Publicar, mantener y poner a disposición de los Usuarios, toda la información relacionada con las alternativas de suscripción y tarifas de los servicios que ofrecen, mediante el acceso libre y permanente en su sitio Web, Redes Sociales y en cualquier otro medio físico o electrónico efectivo o aplicaciones correspondientes. Esta misma información deberá ser exhibida en forma suficientemente visible en todas las Oficinas físicas de atención al Usuario y puntos de venta autorizados.

13. Tramitar las solicitudes de portación numérica de los servicios de telefonía móvil y fija, como un derecho de los Usuarios.

14. Facilitar a los Usuarios por los medios de difusión efectiva, la siguiente información:

i. Nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.

ii. La Oferta comercial de los servicios que brinda.

iii. La descripción de los servicios ofrecidos, indicando los componentes de la tarifa, cargos por acceso, consumo, instalación cuando apliquen, esquema de tasación, y otra información tarifaria que sea relevante para el Usuario.

iv. La información detallada sobre reducciones y tarifas especiales que sean aplicables.

v. La política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y determinación del reembolso.

vi. Las condiciones de contratación, incluyendo un plazo mínimo únicamente en los casos que se le facilite al Usuario un Equipo terminal bajo condiciones de gratuidad, subsidio o comodato, o cuando el Operador o Proveedor haya realizado inversiones adicionales para poder brindarle el servicio al Usuario.

vii. Los paquetes promocionales por niveles de consumo y/o por fechas especiales.

viii. Los modelos de contratos debidamente aprobados por TELCOR.

ix. Los procedimientos para la presentación, trámite y solución de las peticiones, reclamos y quejas de los Usuarios.

15. Implementar los mecanismos para garantizar la exactitud y la confiabilidad de la facturación según las disposiciones de TELCOR.

16. Cumplir con las disposiciones de publicidad establecidas en la presente normativa.

17. Llevar un registro de los Usuarios, tanto de pospago como de prepago, que incluya como mínimo su nombre completo, el número de su documento de identidad, el servicio y/o número de la línea asignada, debiendo mantener dicha información a disposición cuando medie requerimiento de autoridad competente, conforme a las Leyes de la materia.

18. Operar las redes y prestar los servicios en las condiciones que se establezcan en la Ley, las normativas específicas y demás disposiciones aplicables.

19. Respetar los derechos de los Usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, así como los derechos especiales de las personas con discapacidad y de la tercera edad.

20. Publicar de forma anticipada en su sitio Web y/o redes sociales el reglamento comercial de sus promociones, cuando se trate de rifas, concurso, canjes o cualquier otra modalidad que necesariamente requiera de reglamento, con la finalidad de que el Usuario conozca de forma transparente la promoción que activará.

21. Brindar información y recomendaciones dirigidas a los padres de familia acerca de las medidas de control parental para evitar que menores de edad accedan a contenidos restringidos.

Artículo 6. Calidad de Servicio.

Los Operadores y/o Proveedores deben garantizar la calidad de los servicios provistos a sus Usuarios, conforme los índices de calidad que se establecen en la Normativa de Indicadores de Calidad de Servicio y Experiencia del Usuario de Telecomunicaciones.

Artículo 7. Responsabilidad en los servicios interconectados.

En el caso de que el servicio sea provisto a través de varios Operadores y/o Proveedores, la responsabilidad directa sobre la calidad, facturación y demás condiciones de prestación del servicio, recaerá sobre el que brinde el servicio en forma directa al Usuario, para lo cual éstos deberán delimitar sus responsabilidades en los contratos de Interconexión de redes y Acceso y uso compartido de Instalaciones Esenciales.

Artículo 8. Protección del contenido de las comunicaciones y datos personales de los Usuarios.

Sin perjuicio de lo establecido en la ley de la materia con relación a la protección de los datos personales del Usuario, el Operador y/o Proveedor está obligado a:

1. Proteger la inviolabilidad de la privacidad y el contenido de las comunicaciones, los datos y los metadatos asociados a los Usuarios.

2. Garantizar la protección de los datos personales y no utilizarlos para fines mercadotécnicos u otros no autorizados por el Usuario.

3. Evitar que terceras personas accedan, usen, alteren o divulguen los datos personales del Usuario.

4. Limitarse a recopilar únicamente los datos personales estrictamente necesarios para los fines específicos, explícitos y legítimos en la contratación o prestación de un servicio.

Artículo 9. Acceso gratuito a los servicios públicos de Emergencia Nacional.

Los Operadores están obligados a implementar y activar en sus redes los recursos públicos de numeración para servicios de Emergencia Nacional de manera gratuita y a no cobrar por las llamadas realizadas por los Usuarios a dichos servicios. A tal efecto, se dispondrá de los números especiales que se definen en el Plan Nacional de Recursos Públicos de Numeración.

Las instituciones y entidades de atención al público en

casos de Emergencia Nacional comprenden las siguientes dependencias:

1. Hospitales Públicos,
2. Policía Nacional,
3. Servicio de Ambulancias Públicas,
4. Cruz Blanca,
5. Dirección General de Bomberos de Nicaragua y Organizaciones de Bomberos Voluntarios,
6. Defensa Civil,
7. Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres (SINAPRED).

La numeración precitada en el orden señalado no representa grados de importancia, siendo ésta, una lista enunciativa más no limitativa.

Artículo 10. Oficinas de Atención al Usuario.

Los Operadores y/o Proveedores tienen la obligación de establecer, mantener y fortalecer, según sea el caso, Oficinas de Atención al Usuario, físicas y virtuales, las que deberán cumplir las siguientes condiciones:

1. Oficinas Físicas de Atención del Operador o Proveedor:

- i. Los Operadores y Proveedores deben garantizar que exista al menos una Oficina de Atención a los Usuarios en cada Cabecera de los departamentos y regiones autónomas en los que tengan cobertura de servicio. En el caso de que su área de cobertura de servicio no incluya la cabecera departamental, esta oficina deberá habilitarse al menos en uno de los municipios donde se encuentra operando.

- ii. Contar con el personal debidamente capacitado en la solución de problemas técnicos, tarifarios y comerciales del servicio prestado, así como en los aspectos referidos a los derechos de los Usuarios y procedimientos de reclamos.

- iii. Brindar una atención en el marco del respeto de los derechos a los Usuarios, procurando la ética, amabilidad, cortesía, calidad humana, y sin discriminación alguna.

- iv. Atender las consultas que efectúe el Usuario.

- v. Atender la realización de los pagos correspondientes a la facturación de los servicios provistos.

- vi. Proporcionar un espacio en la zona de espera de sus Oficinas físicas con el objetivo de difundir y/o publicitar información relacionada con los derechos y obligaciones de los Usuarios, así como campañas de educación al uso responsable de los Servicios de Telecomunicaciones.

2. Oficinas Virtuales o Digitales:

Los Operadores y Proveedores deben disponer de un sitio Web oficial en Internet, en el que deben incluir en su página principal, los siguientes vínculos o pestañas notorias, de forma perceptible y de fácil acceso, denominados:

a) **“Información a los Usuarios”**, en el que se incluya entre otros aspectos, los siguientes:

- i. Sus derechos y obligaciones, de conformidad a la presente normativa y a otras disposiciones legales de la materia;

- ii. La versión actualizada sobre los procedimientos, términos y condiciones aplicadas para la interposición de sus peticiones, quejas o reclamos;

- iii. La localización de las Oficinas físicas autorizadas para atender reclamos o consultas sobre los servicios ofrecidos al Usuario, así como

sus respectivos horarios de atención, números telefónicos y correo electrónico;

iv. Los modelos de Contratos por Adhesión, aprobados por TELCOR indicando el respectivo número de Resolución Administrativa, planes tarifarios vigentes, y requisitos de acceso sobre los tipos de servicios que ofrecen, con sus capacidades reales que abarcan dichos servicios, así como las zonas de cobertura efectiva de los mismos;

v. El procedimiento para rescindir el contrato convenido en la prestación de servicios.

vi. Cualquier otra información que se establezcan en las normativas que emita TELCOR.

Esta información deberá encontrarse en un formato de fácil acceso que permita al Usuario la posibilidad de descargarlo y/o reproducirlo de forma sencilla.

b) **“Atención al Usuario en Línea”**, que constará de un mecanismo sencillo, de atención sin demoras, sin ventana de anuncios en vivo o grabados, y de fácil uso para que el Usuario interponga su petición, queja o reclamo en línea y a su vez pueda adjuntar la documentación que soporte su solicitud.

3. Centro de Llamadas (Call Center):

Los Operadores y/o Proveedores deben disponer de un número telefónico gratuito para la atención de consultas, peticiones, quejas o reclamos de los Usuarios, el cual no debe utilizarse como centro de publicidad que obligue a este último a escuchar anuncios de los servicios o productos que presta el Operador y/o Proveedor.

Las Oficinas virtuales y Centro de llamadas deben estar habilitadas y disponibles al Usuario las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

En cualquiera de las modalidades antes mencionadas, el Usuario tiene derecho a obtener personalmente o vía correo electrónico que facilite al Operador o Proveedor, el número o código o comprobante de trámite de su petición, queja o reclamo para su respaldo y debido seguimiento

Artículo 11. Itinerancia (Roaming) Nacional e Internacional.

El Operador deberá proporcionar información veraz, transparente, fehaciente, completa, y pertinente sobre el servicio itinerante (Roaming) nacional e internacional, a través de los medios físicos o virtuales disponibles al Usuario. Esta información será como mínimo la siguiente:

- i. Tarifas de los servicios de voz, datos, mensajes de texto y mensajes de multimedia, con indicación de cada categoría, entrante o saliente, incluido el precio final de los impuestos correspondientes, diferenciados por país o zona;
- ii. Los planes y paquetes disponibles;
- iii. Operatividad del servicio;
- iv. La cobertura de los servicios de cada país o de cada zona;
- v. Modalidades y procedimientos para la activación y desactivación de cada servicio;
- vi. Configuración del servicio según los modelos de Equipos terminales suministrados por el Operador;
- vii. Facturación de los servicios;
- viii. Servicios de atención al Usuario en cada país o zona, incluyendo las líneas telefónicas gratuitas o redes sociales si las tuviere, con la finalidad de dirimir consultas y formular reclamos.

Artículo 12. Modalidad de servicios o planes de Itinerancia (Roaming) Nacional e Internacional.

El Operador que ofrezca el Servicio de Itinerancia (roaming) nacional e internacional a Usuarios nacionales o extranjeros provenientes de otras redes móviles, deben hacerlo sin discriminación con calidad y continuidad.

El Operador no podrá incluir en el Contrato por Adhesión suscrito o a suscribirse con el Usuario, cláusulas referidas al servicio de itinerancia (roaming) nacional e internacional. Este deberá ser activado a través de un mecanismo adicional comprobable por parte del Usuario.

Asimismo, el Operador deberá brindar al Usuario por un mensaje de texto o un correo electrónico, las tarifas de los servicios de comunicaciones telefónicas de entrada y salida, de datos móviles y de mensajería, según corresponda, cuando éste se conecte a una red que no es la propia.

Cuando el Usuario se encuentre en el extranjero y active el servicio de itinerancia (roaming) internacional, el Operador a través del uso de aplicaciones, llamada telefónica, correo electrónico, mensaje de texto, voz o cualquier otro medio similar sin costo, deberá informar al Usuario sobre:

- i. La operatividad del servicio,
- ii. Las tarifas aplicables del servicio, y
- iii. Los medios a través de los cuales el Usuario podrá solicitar asistencia gratuita o información del servicio.

Artículo 13. Prohibiciones a los Operadores o Proveedores.

Los Operadores o Proveedores, tienen las siguientes prohibiciones:

1. Transgredir, ignorar o vulnerar los derechos del Usuario;
2. Realizar cualquier tipo de discriminación contra un determinado grupo, sector, clase o Usuario individual;
3. Facturar o cobrar un servicio que no ha sido prestado ni solicitado o contratado por el Usuario;
4. Negar o no entregar la factura al Usuario en los plazos establecidos en la presente normativa;
5. Cobrar al Usuario, tarifas distintas a las contratadas u ofertadas en su publicidad cuando se trate de Usuarios en modalidad prepago;
6. Obligar al Usuario a adquirir bienes o contratar la prestación de un servicio que no requiere, o imponerle condiciones injustificadas, para contratar o brindarle el servicio que solicita;
7. Negar o no entregar al Usuario un original del contrato suscrito del servicio a prestar, debidamente sellado, rubricado y firmado por las partes;
8. Interrumpir o suspender los servicios suministrados, sin causa justificada;
9. Impedir o negar la interposición de sus peticiones, quejas o reclamos bajo cualquier tipo de medio dispuesto en la presente normativa;
10. Negar al Usuario el número, código o comprobante de trámite de las peticiones, quejas o reclamos al momento que éste lo interponga;
11. Brindar o difundir publicidad, promociones, ofertas o cualquier información falsa, engañosa, tendenciosa o inexacta con relación a los bienes o servicios ofrecidos al Usuario, que le induzca al error al momento de la contratación de un servicio, o bien, omitir información necesaria para conseguir que el Usuario tome su decisión de contratación;
12. Implementar o suscribir contratos con el Usuario, sin disponer de la debida aprobación previa del modelo por parte de TELCOR, así como incluir en ellos cláusulas abusivas;
13. Modificar las cláusulas de los Contratos por Adhesión de forma unilateral sin contar con el consentimiento expreso del Usuario;

14. Utilizar los datos y metadatos asociados del Usuario, así como la información de sus datos personales para fines comerciales, de publicidad, prospección comercial o para la prestación de otro servicio;
15. Violar la privacidad de las comunicaciones o revelar datos personales de los Usuarios, salvo requerimiento de autoridad competente.

CAPÍTULO II OBLIGACIONES DE ATENCIÓN ESPECIAL DE LOS OPERADORES Y/O PROVEEDORES

Artículo 14. Trato preferencial.

El Operador y/o Proveedor debe brindar una atención preferencial y expedita a aquellas personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas.

En el caso de personas con discapacidad, deberán ofrecerles planes a precios preferenciales atendiendo el tipo de su discapacidad.

Artículo 15. Obligaciones de los Operadores y/o Proveedores respecto a los Usuarios con Discapacidad.

Sin perjuicio de lo establecido en la Ley, los Operadores y/o Proveedores deberán cumplir con las siguientes disposiciones:

1. Atender por intérpretes de lengua de señas nicaragüense a fin de comunicarse con el Operador y/o Proveedor;
2. Disponer de Oficinas de atención al Usuario con condiciones de fácil acceso y adaptaciones para la atención del Usuario con Discapacidad;
3. Disponer en sus sitios Web de Internet funcionalidades que permitan al Usuario con discapacidad su acceso a consultas en línea, así como a los números telefónicos de atención al Usuario;
4. Proporcionar los Contratos por Adhesión de los servicios suscritos, tarifas y estados de cuenta con funcionalidades de accesibilidad de acuerdo a su discapacidad;
5. Recibir asistencia haciendo uso de la interpretación de lengua de señas nicaragüense y otros mecanismos en la publicidad efectuada por los Operadores y/o Proveedores.
6. Facilitar los medios o cualquier mecanismo tecnológico que le permitan al Usuario la suscripción de contratos sin necesidad de firma;
7. Tener acceso a teléfonos de atención al Usuario en lugares accesibles en el local del Operador y/o Proveedor;
8. Promover la comercialización de aparatos telefónicos especiales, en formatos que permitan su utilización de manera autónoma por las personas con discapacidad;

CAPÍTULO III INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PROMOCIONES

Artículo 16. Información sobre los servicios.

Los Operadores y Proveedores, deberán brindar al Usuario toda la información sobre el bien o servicio ofrecido, en forma sencilla, completa, inteligible y veraz que le permita contratar únicamente el o los servicios que efectivamente satisfagan sus necesidades, debiendo informar por lo menos sobre lo siguiente:

- a) La composición de los servicios que incluye el servicio principal a prestar y su finalidad, servicios de valor agregado y/o servicios adicionales;
- b) Cargo y tarifa desglosados de los servicios, incluyendo los impuestos correspondientes;
- c) Oferta de Equipos que incluya el servicio, así como su accesorio indicando el precio de los mismos, garantía, modalidad de entrega, sea esta mediante subsidio, comodato, donación, arrendamiento, o venta y los datos de los talleres propios o autorizados para soporte técnico;

- d) Los niveles de servicio (SLA) y niveles mínimos de calidad (QoS) del servicio a los que se compromete entregar al Usuario;
- e) Plazo de entrega del Equipo terminal, así como de la instalación y activación del servicio;
- f) Modalidad en la que se ofrecen los servicios que requiere el Usuario, y su capacidad real de operaciones;
- g) Información de la oferta comercial;
- h) Servicios a los que puede acceder el Usuario a través del Equipo terminal;
- i) Mapa de cobertura con el listado de los lugares donde existe cobertura efectiva y de calidad;
- j) Información sobre la fecha de emisión, entrega de la factura, y ciclos de facturación, fecha máxima para efectuar el pago, y fecha de corte o suspensión del servicio;
- k) Números telefónicos de acceso gratuito y atención al Usuario y cualquiera otra vía de acceso;
- l) Sitio Web con la información de interés para el Usuario, de forma clara y de fácil acceso y manejo;
- m) Ubicación, horario de las Oficinas de atención al Usuario y correo electrónico de contacto.

La información contenida en este artículo, deberá ser publicada por el Operador y/o Proveedor, a través de folletos o brochures accesibles al público en general en las Oficinas de Atención al Usuario que dispongan, sin perjuicio de su publicación obligatoria en su sitio Web, de tal forma que se garantice que el Usuario tenga a su disposición toda la información necesaria para la solicitud, contratación y uso de un servicio.

Artículo 17. Características de las promociones.

Las ofertas comerciales que los Operadores y Proveedores ofrezcan a los Usuarios se considerarán Promociones cuando:

- i. Tengan un plazo de vigencia no mayor de seis (6) meses, con una fecha de inicio y de finalización;
- ii. Sea concreta y represente un verdadero beneficio para el Usuario;
- iii. Aumenten el volumen o la capacidad del servicio ofrecido o prestado para un plan tarifario determinado;
- iv. Proporcionen adicionalmente un bien o servicio a un precio menor del habitual o en forma gratuita;
- v. Ofrezcan dos o más bienes o servicios diferentes o complementarios por el precio de uno de ellos, o por un precio menor a la suma de los precios separados de los bienes o servicios que forman la oferta;
- vi. Con la compra de bienes y/o servicios se ofrece la participación en sorteos, rifas, concursos o similares.

Artículo 18. Información de las promociones.

El Operador o Proveedor podrá realizar promociones de los bienes o servicios que ofrezcan, debiendo indicar de forma clara, veraz, feaciente, y completa lo siguiente:

- a) Los términos y condiciones que la componen;
- b) El plazo durante el cual se mantendrá en vigencia, señalando fecha de inicio y fecha de finalización;
- c) El número de bienes o servicios ofertados, con sus respectivas especificaciones técnicas y;
- d) Cualquier otro tipo de información que se considere pertinente en razón de la promoción.

Artículo 19. Publicidad engañosa.

En el eventual caso que un Operador y/o Proveedor incurra en publicidad engañosa previa comprobación por parte de TELCOR, esta Autoridad Reguladora ordenará su suspensión inmediata, sin perjuicio de la sanción que corresponda.

TELCOR, en la determinación de la sanción podrá considerar las circunstancias en las que puede versar el engaño, tales

como naturaleza, uso, contenido, características técnicas del bien o servicio a prestar, tecnología empleada, calidad, precio, oferta, tarifa, garantías, descuentos, premios, las formas de pago y cualquier otro dato sobre bienes y servicios ofrecidos.

Artículo 20. Publicidad que atente contra los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Los Operadores y los Proveedores deberán cumplir con lo siguiente:

- i. No mostrar contenido o publicidad con niños, niñas o adolescentes en situaciones o lugares inseguros o inadecuados, así como de transmitir anuncios con imágenes no aptas para éstos, o que atenten contra su vida, integridad física y privacidad, en la televisión abierta o de paga, durante la programación regular entre las cuatro de la mañana y las once de la noche del mismo día.
- ii. En caso de medios audiovisuales, antes del inicio de una transmisión publicitaria o contenido que no sea apta para niños, niñas o adolescentes, los Proveedores deberán de realizar la advertencia tanto verbal como escrita. En el caso de medios radiales que inserten publicidad en las narraciones de espectáculos deportivos o similares que se realicen en transmisiones en vivo o diferidas, deberán indicar si existen potenciales riesgos o efectos negativos por el uso o consumo del bien o servicio que se publicita.

Artículo 21. Publicidad y mensajería no deseadas.

Los Operadores y/o Proveedores, no podrán enviar ningún tipo de publicidad o mensajes comerciales por ningún medio electrónico sin el consentimiento expreso y previo por parte del Usuario, quien podrá revocarlo en cualquier momento. Asimismo, deberán ofrecer sistemas de gestión o mecanismos para que los Usuarios reciban instrucciones y tengan el derecho de aceptar, rechazar, suspender o bloquear cualquier tipo de publicidad y mensajería no deseadas.

El Usuario que haya aceptado recibir publicidad o mensajes comerciales, en cualquier momento podrá solicitar su exclusión de las listas de distribución de dichos mensajes. Salvo acuerdo expreso entre las partes, la publicidad y mensajes con fines comerciales, sólo se podrán enviar en el horario comprendido entre 8:00 a.m. y 7:00 p.m.

En cualquier eventualidad, los mensajes de publicidad o con fines comerciales enviados al Usuario y que sean propios del Operador y/o Proveedor o de terceros con quienes tengan una relación comercial, no se deducirán en ningún caso del saldo o plan que posea el Usuario que los reciba.

Artículo 22. Provisión de contenidos y aplicaciones de información y entretenimiento ofrecidos.

La provisión de contenidos, aplicaciones de información y entretenimiento ofrecidos mediante las redes de servicios prestadas por parte del Operador o Proveedor, requieren la previa y expresa autorización del Usuario, quien tiene derecho a ser debidamente informado con anticipación a la provisión, facturación o cobro de contenidos y aplicaciones de información y entretenimientos, entre otras, la siguiente información:

1. Los términos y condiciones de los contenidos y aplicaciones de información y entretenimiento;
2. Los precios y cargos finales de los mismos, así como el costo de cada mensaje a recibir, en los casos que sean suscripciones periódicas;
3. El procedimiento para dar de alta a la suscripción;
4. El procedimiento para dar de baja a la suscripción, la que debe efectuarse sin ningún costo en perjuicio del Usuario, al momento que éste lo solicite.

La información anteriormente precitada deberá ser facilitada al Usuario a través de un mensaje de texto, correo electrónico o aplicaciones.

Artículo 23. Supervisión y verificación de la calidad de los servicios.

TELCOR podrá realizar inspecciones, fiscalizaciones y auditorías para verificar la calidad de los servicios y la información proporcionada por los Operadores y/o Proveedores brindado a los Usuarios, a través de los Equipos, métodos y medios que considere pertinentes.

Los Operadores y/o Proveedores deberán contar con los programas informáticos, Equipos de medición, sistemas de gestión u otros mecanismos con la finalidad de medir, registrar y recoger de manera exacta, fehaciente, veraz, detallada y transparente, la información de cada uno de los indicadores de calidad de servicios que defina TELCOR en la Normativa de Indicadores de Calidad de Servicio y Experiencia del Usuario de Telecomunicaciones.

TÍTULO III DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

CAPÍTULO I CONDICIÓN DE USUARIO

Artículo 24. Adquisición de la condición de Usuario.

La condición de Usuario se adquiere, en los siguientes casos:

1. La suscripción del Contrato por Adhesión.
2. Mediante la cesión de derechos de parte de otro Usuario del mismo Operador o Proveedor.
3. Por cualquier acto jurídico que implique un cambio del titular del Servicio de Telecomunicaciones.
4. Por la activación de un servicio prepago.

Artículo 25. Pérdida de la condición de Usuario.

La condición de Usuario, se pierde en los siguientes casos:

1. Por vencimiento o rescisión del contrato, conforme las modalidades previstas en esta normativa u otras disposiciones que fuesen aplicables;
2. Por cesión de sus derechos hacia otro Usuario;
3. Por baja del servicio solicitada por el Usuario o dispuesta con causa justificada por el Operador o Proveedor;
4. Por resolución judicial o administrativa;
5. Por fallecimiento del Usuario.

CAPÍTULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Artículo 26. Derechos del Usuario.

El Usuario de Servicios de Telecomunicaciones tendrá los siguientes derechos:

1. Acceder a los Servicios de Telecomunicaciones, en igualdad de condiciones y sin discriminación de ninguna clase.
2. Recibir el Servicio de Telecomunicaciones por parte del Operador o Proveedor en condiciones que no violenten la privacidad del contenido de sus comunicaciones o sus datos personales;
3. Recibir atención por el Operador y/o Proveedor con respeto, amabilidad, ética, cortesía, calidad humana y sin discriminación alguna.
4. Recibir información completa, clara, veraz, adecuada,

- oportuna y gratuita sobre los bienes o servicios que ofrezca el Operador y/o Proveedor;
5. Acceder y recibir la información de los Servicios de Telecomunicaciones en idioma español o en las lenguas oficiales de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe;
6. Elegir y cambiar libremente al Operador y/o Proveedor del servicio sin costo;
7. El Usuario del servicio de telefonía móvil podrá elegir y cambiar libremente de Operador del servicio, portando su número telefónico activado por el Operador de acuerdo a la Normativa de Portabilidad Numérica para el Servicio Móvil.
8. Acceder a los Equipos de telecomunicaciones sin bloqueos ni sujetos a configuraciones técnicas que limiten su uso.
9. Recibir el servicio en los términos y condiciones contratadas, cumpliendo con los índices de calidad establecidos para cada tipo de servicio en la Normativa de Indicadores de Calidad de Servicio y Experiencia del Usuario de Telecomunicaciones.
10. Recibir de manera física o digital, un original del Contrato por Adhesión debidamente firmado por ambas partes, el que debe estar redactado en idioma español o en las lenguas oficiales de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe, según lo requiera el Usuario.
11. Rescindir unilateralmente el Contrato por Adhesión de conformidad al **Artículo 36. Rescisión contractual**, de la presente Normativa.
12. Transferir el saldo no consumido al período siguiente de facturación o de recarga según sea el caso.
13. Acceder y obtener gratuitamente en físico, virtual o digitalmente información detallada de los consumos efectuados en el período de facturación que solicite;
14. Elegir el medio de pago de los servicios contratados entre los habilitados por el Operador y/o Proveedor.
15. Exigir el cumplimiento de las disposiciones contractuales cuando éstas no se lleven a efecto por parte del Operador y/o Proveedor del servicio.
16. Ser compensado por interrupciones del servicio.
17. Recibir la factura mensual detallada por los servicios contratados, de forma física o digital o bien acceder a través de aplicación al sistema del Operador y/o Proveedor, de conformidad a la elección del Usuario.
18. Pagar únicamente por los servicios contratados y recibidos, quedando sin efecto cualquier cobro correspondiente a un servicio que no haya recibido o pactado en el contrato suscrito;
19. Recibir orientación para el uso y consumo responsable y sostenible de los bienes y servicios provistos.
20. Ser notificado a través de medios efectivos, con al menos cinco (5) días calendario de anticipación, acerca de las interrupciones programadas del servicio.
21. Recibir notificaciones digitales del vencimiento de factura con anticipación al corte;
22. Ser informado previamente por el Operador y/o Proveedor de la suspensión o cancelación del servicio;
23. Ser informado por el Operador y/o Proveedor, oportunamente, y dar su consentimiento cuando se produzca un cambio en los precios de los paquetes o recargas de servicios o planes contratados previamente, así como de los plazos de vigencia de las ofertas;
24. Gozar de las nuevas actualizaciones y/o beneficios asociados, incluyendo reducciones tarifarias y mejoras en la calidad y alcance del servicio, aun cuando éstas no hayan sido solicitadas por el Usuario, sin que implique cargo adicional;
25. Migrar libremente a los distintos planes tarifarios ofrecidos, según sus intereses sin ninguna condición o restricción;
26. A solicitar la suspensión temporal del o de los servicios contratados sin costo alguno, así como retomar el servicio una vez concluido el período de suspensión;
27. A recibir asistencia técnica por parte del Operador y/o Proveedor de servicio, por fallas o averías presentadas y reportadas por el Usuario del servicio contratado;
28. A interponer a través de cualquier medio de atención sus peticiones, quejas o reclamos ante el Operador y/o Proveedor de servicios, cuando considere que sus derechos han sido vulnerados con relación a los bienes o servicios suministrados;
29. Recibir del Operador y/o Proveedor, el código o comprobante del trámite de la queja o reclamo interpuesto;
30. Obtener respuesta del Operador y/o Proveedor sobre las peticiones, reclamos o quejas interpuestas de manera oportuna, ágil, completa y debidamente sustentada, en los plazos y medios establecidos en la Normativa para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones;
31. A interponer ante TELCOR, su petición, queja o reclamo cuando no haya recibido respuesta del Operador o Proveedor del servicio o no esté conforme con la solución brindada por éste, en los plazos y medios establecidos en la Normativa para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones;
32. Tener acceso a las aplicaciones que permitan la verificación de velocidad de Internet a disposición del Usuario por el Operador y/o Proveedor;

Artículo 27. Obligaciones del Usuario.

Son obligaciones de los Usuarios, las siguientes:

1. Pagar por los servicios que le fueron prestados, en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el Contrato por Adhesión.
2. Utilizar los servicios de conformidad a los términos y condiciones establecidos en el Contrato por Adhesión.
3. Adoptar las medidas necesarias para evitar riesgos derivados del uso de los servicios recibidos, incluyendo no remover, cambiar o alterar las configuraciones en las interfaces y/o Equipos terminales, fijos o móviles;
4. Proporcionar al Operador y/o Proveedor información veraz y completa al momento de solicitar y contratar el

servicio, e informar de cualquier cambio de la misma durante la vigencia del contrato, con el fin de que exista un adecuado registro del Usuario para la activación y prestación de los servicios solicitados o contratados.

5. Atender las indicaciones sobre el uso adecuado de los Equipos que le suministra el Operador y/o Proveedor.

6. No efectuar conexiones o instalaciones para recibir de forma fraudulenta el suministro del servicio.

7. Garantizar las condiciones adecuadas para resguardar el buen funcionamiento de los Equipos.

TÍTULO IV CONTRATOS POR ADHESIÓN, TASACIÓN Y FACTURACIÓN

CAPÍTULO I CONTRATO POR ADHESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Artículo 28. Regulaciones contractuales generales.

Los Contratos por Adhesión que suscriban el Operador y/o Proveedor con el Usuario, estarán sujetos a las siguientes regulaciones:

1. Las cláusulas contenidas en el Contrato por Adhesión en caso de presentar ambigüedades o contradicciones, se deberán interpretar bajo el principio de In dubio Pro Usuario.

2. Será nulo cualquier modelo de contrato, sus modificaciones y anexos, que utilicen los Operadores y/o Proveedores, que no hayan sido aprobados por TELCOR. La nulidad no los exime de sus obligaciones con el Usuario.

3. Los Operadores y/o Proveedores deberán mantener disponible los contratos aprobados para cada servicio que presten, tanto en sus Oficinas de Atención al Usuario y publicados en sus sitios Web. De la misma manera TELCOR lo publicará en su sitio Web.

4. Los Contratos por Adhesión deberán establecer condiciones iguales en beneficio del Usuario o mejores a las establecidas en la Ley, la presente normativa y demás disposiciones que le sean aplicables.

5. En caso de subsidio y/o financiamiento de Equipos terminales, al momento de la suscripción del contrato, el Operador y/o Proveedor deberá entregar al Usuario un anexo con el detalle del costo mensual por el servicio y los Equipos terminales subsidiados o financiados, sus plazos y el cobro proporcional en los meses pactados del servicio. Asimismo, debe dejar establecido la opción del Usuario del pago anticipado de los mismos sin penalidad.

6. El Usuario podrá rescindir anticipadamente el Contrato por Adhesión suscrito con el Operador y/o Proveedor para determinado Servicio de Telecomunicaciones sujeto a las disposiciones establecidas en el **Artículo 36. Rescisión contractual**, de la presente Normativa.

7. Si para la prestación efectiva del servicio al Usuario se requiere inversiones adicionales o condiciones especiales por parte del Operador y/o Proveedor, se podrá pactar un plazo de permanencia mínimo sujeto a penalidad por terminación unilateral anticipada del contrato por parte del Usuario. Toda la información relacionada con estas

inversiones deberá ser puesta en conocimiento del Usuario para su autorización.

8. Los Operadores y/o Proveedores no podrán bajo ninguna circunstancia obligar al Usuario a adquirir o contratar servicios distintos a los requeridos por éste, como una condición para la prestación de un servicio determinado. De igual manera, no podrán obligar al Usuario a adquirir materiales o Equipos, servicio de instalación o mantenimiento como condición para la prestación del servicio.

9. Cualquier modificación de las condiciones contractuales deberá ser aprobada por TELCOR, y ser comunicada al Usuario con una antelación mínima de un (1) mes calendario. En este sentido, se informará, además, sobre el derecho del Usuario para rescindir anticipadamente el contrato si no estuviere de acuerdo con la modificación, sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. En caso que el Usuario estuviere de acuerdo las partes deberán suscribir el contrato con los nuevos términos y condiciones.

10. Toda cláusula que restrinja el derecho de rescisión anticipada por parte del Usuario se tendrá por nula, inexistente y no válida.

11. Se prohíbe establecer en los Contratos por Adhesión, la renuncia del Usuario o del Operador y/o Proveedor al derecho de utilizar cualquier método alterno para la solución de conflicto durante el proceso administrativo ante TELCOR.

12. Se prohíbe modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni aplicarlas de forma retroactivas; asimismo no se podrá imponer servicios o prestaciones que no hayan sido aceptados de manera expresa por el Usuario.

13. Cuando el Usuario convenga con los Operadores y/o Proveedores la modificación de alguno de los términos del contrato previamente acordado referidos a la modalidad del servicio, tarifa, precios, período de validez o categoría, siempre que no altere el texto base del modelo de contrato previamente aprobado por TELCOR, esta modificación podrá realizarse a través de adendum.

14. Los contratos en los que se hubiese convenido la renovación automática, se entenderán renovados en las condiciones y términos originalmente pactados, sin perjuicio del derecho del Usuario de rescindir el contrato en cualquier momento.

15. La información completa de las ofertas de suscripción deberá ser de acceso permanente a los Usuarios en el sitio Web del Operador y/o Proveedor, en la línea de atención al Usuario y deberá ser exhibida al público en todas las Oficinas físicas de atención al Usuario y los puntos de venta autorizados.

16. El Operador y/o Proveedor deberá suministrar al Usuario, un original del Contrato por Adhesión al momento de su suscripción. A solicitud del Usuario, el Operador y/o Proveedor también deberá suministrar reposición del contrato original pudiendo aplicar un cargo administrativo basado en costos por la emisión del mismo.

17. Se prohíbe a los Operadores y/o Proveedores establecer en el Contrato por Adhesión alguna condición de depósito en garantía que deba entregar el Usuario para la prestación del servicio.

18. Los derechos y obligaciones asumidos por el Operador y/o Proveedor en los Contratos por Adhesión no son susceptibles de transferencia.

Artículo 29. Forma y Contenido de los Contratos por Adhesión.

Las condiciones de los Contratos por Adhesión que suscriban los Operadores y/o Proveedores con el Usuario, deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

1. Ser redactados en idioma español o en las lenguas oficiales de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe, según lo requiera el Usuario, en términos claros, comprensibles e impresos sin espacios en blanco, en letra Arial tamaño 12.
2. Contener información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del bien o servicio objeto del Contrato por Adhesión.
3. El nombre o razón social del Operador y/o Proveedor, el domicilio y dirección de su sede principal y el establecimiento desde donde brinda el servicio.
4. Nombre del Apoderado del Operador y/o Proveedor relacionando el documento que lo acredita como tal, así como relacionar la documentación de la constitución de la empresa o razón social.
5. Nombre o razón social del Usuario, número del documento de identificación o RUC según sea el caso, dirección exacta del domicilio, números de contacto, entre otros.
6. Información de teléfonos, correo electrónico, dirección de Oficina de Atención a Usuarios que corresponda, números de atención y el sitio Web del Operador y/o Proveedor.
7. La dirección del lugar donde se prestarán los servicios contratados.
8. La exposición clara de los derechos y obligaciones del Usuario incluyendo los mecanismos de rescisión anticipada y el detalle de los precios, tarifas y cargos que deberá asumir conforme lo establecido en la presente normativa.
9. Detallar de forma clara los términos y condiciones del servicio a prestar, indicando entre otras lo relacionado con:
 - a. Las características generales del servicio,
 - b. La descripción de las condiciones técnicas específicas de prestación de los servicios,
 - c. Los niveles individuales de calidad de servicio (SLA) que se comprometen a brindar,
 - d. El detalle de las tarifas de los servicios contratados y del cargo de instalación correspondiente,
 - e. El plazo para la instalación inicial, conexión y activación,
 - f. Los supuestos en caso de incumplimiento que facultan al Usuario a exigir una compensación, el método de cálculo y los mecanismos de reembolso o compensación ofrecidos de conformidad a la presente normativa.
10. El plazo contractual, indicando, en su caso, la existencia de un plazo mínimo de contratación cuando sea pertinente, y de renovación del mismo.
11. El derecho de rescisión unilateral por parte del Usuario, para el debido conocimiento de éste.
12. El derecho del Operador y/o Proveedor, de suspender temporalmente o cancelar definitivamente el servicio por falta de pago, siempre que no medie petición, queja o reclamo; así como los términos o condiciones de la reconexión del servicio cuando sea aplicable.
13. Los términos y condiciones, alcances y limitaciones de los servicios de mantenimiento y de soporte técnico ofrecidos.

14. Los procedimientos para la resolución de peticiones, quejas y reclamos y el derecho del Usuario a recurrir ante el TELCOR de conformidad en la Normativa para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios de Telecommunicaciones.

15. El reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial y puesto a disposición por el Operador y/o Proveedor.

16. Obligación del Operador y/o Proveedor de no utilizar los datos personales del Usuario sin consentimiento previo y expreso, de acuerdo a la legislación vigente en materia de protección de datos.

17. Número telefónico para reporte de fallas, averías u otro tipo de emergencia técnica.

18. Alcance de la garantía de los Equipos terminales que se provean al Usuario.

19. Número de Contrato por Adhesión.

20. Las causas sobre las formas de terminación del contrato y/o cancelación de uno de los servicios cuando se provea un paquete de servicios.

21. Referencia y número de la Resolución Administrativa mediante la cual se aprobó el modelo de Contrato por Adhesión.

El Usuario en el momento de suscribir el contrato, podrá decidir libremente cuales facilidades o servicios adicionales solicita sean activados, así como la vigencia del mismo. El contrato no debe remitir a textos o documentos que no sean del conocimiento público o que no se faciliten al Usuario, previo a la celebración del mismo.

Artículo 30. Prohibiciones de cláusulas abusivas.

Las cláusulas establecidas en los Contratos por Adhesión que sean abusivas o contrarias a los derechos de los Usuarios serán nulas. Sin perjuicio de las establecidas en la ley de la materia relacionada a la protección de personas consumidoras y Usuarios, se establecen las siguientes circunstancias que se consideran como cláusulas abusivas, las que:

1. Impliquen la renuncia del Usuario a los derechos que contiene la presente normativa u otras disposiciones legales;
2. Limiten, exoneren o atenúen la responsabilidad del Operador y/o Proveedor por vicios de cualquier naturaleza en la prestación de los servicios contratados, en perjuicio del Usuario;
3. Impidan al Usuario la opción de reembolso del monto ya pagado;
4. Transfieran responsabilidades a terceros;
5. Establezcan la carga de la prueba en perjuicio del Usuario;
6. Determinen la utilización obligatoria de la Mediación o el Arbitraje;
7. Autoricen al Operador y/o Proveedor a modificar o cancelar el contrato unilateralmente, después de su celebración sin causa justificada;
8. Impliquen renuncia del Usuario al derecho de ser resarcido por daños y perjuicios o compensaciones;
9. Supediten el derecho de rescisión contractual a la previa cancelación de las sumas adeudadas por el Usuario;
10. Establezcan la renuncia del Usuario al derecho de indemnización por daños causados al mismo, por instalaciones o mejoras realizadas por el Operador y/o Proveedor;
11. Fijen los términos de prescripción inferiores a los previstos por la legislación común y leyes especiales;
12. Establezcan que el silencio del Usuario se tendrá por aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el contrato;
13. Establezcan la renuncia del Usuario al derecho de

rescindir anticipadamente el contrato;

14. Exonerar o limiten la responsabilidad del Operador y/o Proveedor por daños o incumplimiento en lo pactado;
15. Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o cargos desproporcionados, con relación a los daños por resarcir al Operador y/o Proveedor, a cuenta del Usuario;
16. Hagan responsable al Usuario por efecto de las deficiencias, errores u omisiones del servicio cuando estos no sean responsabilidad del Usuario;
17. Obliguen al Usuario a dar consentimiento para utilizar sus datos personales con fines mercadotécnicos o de otra índole, o facilitar su uso por terceros.

Artículo 31. Aprobación de los modelos de Contratos por Adhesión por parte de TELCOR.

Previo a la aplicación de los modelos de Contrato por Adhesión y sus anexos, el Operador y/o Proveedor deberá someterlos ante TELCOR para su debida aprobación. De igual forma, cualquier modificación a dicho Contrato y sus anexos deberán ser previamente aprobados por TELCOR.

Artículo 32. Procedimiento de aprobación de los modelos de Contratos por Adhesión.

Para la aprobación de nuevos modelos de Contrato por Adhesión y sus anexos o modificaciones de contratos previamente aprobados, el Operador y/o Proveedor, deberá presentar ante TELCOR, carta de solicitud de aprobación a la que adjuntará la propuesta del mismo.

A partir del momento de la recepción de la solicitud, TELCOR, tendrá un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) días hábiles para revisar la propuesta de Contrato y resolver según corresponda:

1) Si el modelo de Contrato cumple con lo establecido en la presente normativa, las Leyes y regulaciones aplicables, TELCOR, mediante Resolución Administrativa aprobará el Contrato para su aplicación;

2) En caso que el modelo de Contrato, presente inconsistencias, contenga cláusulas abusivas o contrarias a la presente normativa, las Leyes y regulaciones aplicables, TELCOR, notificara por escrito ordenando al Operador y/o Proveedor, proceder a su subsanación en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de su notificación, suspendiéndose el plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles. Presentado nuevamente el modelo de Contrato por Adhesión ante TELCOR con las propuestas de subsanaciones del Operador y/o Proveedor, se reanudará el plazo para que la Autoridad Reguladora revise lo pertinente y resuelva sobre la solicitud.

Si dichas subsanaciones están conforme a lo ordenado, se dictará Resolución Administrativa aprobando el modelo de Contrato, caso contrario o en ausencia de subsanación, se rechazará la solicitud del Operador y/o Proveedor, archivándose las diligencias, notificando al interesado.

Artículo 33. Conservación del expediente del Usuario.

Finalizado el vínculo contractual con el Usuario, los Operadores y/o Proveedores deberán conservar el expediente físico y digital durante un plazo mínimo dedos (2) años, el cual deberá contener al menos el Contrato por Adhesión suscrito y sus anexos.

Artículo 34. Modificación al Modelo de Contrato por Adhesión.

Toda modificación al modelo de Contrato por Adhesión debe ser previamente aprobada por TELCOR, y se deberá notificar a cada uno de sus Usuarios a través de su información de contacto con una antelación no menor a treinta (30) días

calendarios previos a su implementación. En el caso que el Usuario no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta, podrá solicitar la rescisión anticipada del contrato sin penalidad alguna, comunicando dicha decisión al Operador y/o Proveedor del servicio.

Artículo 35. Cesión de los derechos establecidos en el Contrato por Adhesión.

El Usuario podrá ceder parcial o totalmente sus derechos establecidos en el Contrato por Adhesión suscrito, previa comunicación al Operador y/o Proveedor y aceptación de éste. Para tal efecto, el Usuario cedente deberá cancelar los montos pendientes de pago a favor del Operador y/o Proveedor si los hubiera.

Previo cumplimiento de los requisitos antes referidos, la cesión se podrá hacer efectiva de la siguiente manera:

- a) La presentación efectuada por el Usuario cessionario de solicitud o carta simple que exprese en forma inequívoca la voluntad del Usuario de ceder el contrato.
- b) La concurrencia personal del Usuario cedente y del Usuario cessionario a las Oficinas de Atención del Operador o Proveedor, a efectos de realizar la cesión contractual.

En el caso que la cesión de los derechos conlleve el traslado del servicio a otro lugar distinto, el Operador y/o Proveedor podrá negar la cesión solo cuando no sea técnicamente factible, lo cual deberá informar al Usuario.

Artículo 36. Rescisión contractual.

El Usuario podrá rescindir anticipadamente el Contrato por Adhesión suscrito con el Operador y/o Proveedor para determinado Servicio de Telecomunicaciones. En tal sentido el Operador y/o Proveedor deberá respetar esta decisión, sin cobrar recargo de penalización por ello, ni exigir pagos futuros por consumo de los meses faltantes, siendo posible únicamente el cobro de la parte proporcional por el Equipo terminal utilizado para el servicio, cuando éste hubiese sido financiado o contare con un subsidio, pasando el Equipo terminal a formar parte de la propiedad del Usuario.

En el caso que para la prestación efectiva del servicio el Operador y/o Proveedor hubiese realizado inversiones adicionales o condiciones especiales, el Usuario tendrá también derecho a rescindir anticipadamente del contrato sujeto a la compensación proporcional de la inversión incurrida, deducida su depreciación acumulada durante el tiempo de prestación del servicio.

Por su parte el Operador y/o Proveedor podrá rescindir el contrato cuando compruebe que el Usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o durante la prestación del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red, así como por la comisión de delitos.

CAPÍTULO II TASACIÓN Y FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Artículo 37. Modalidades para la tasación de los servicios.

Los Operadores y/o Proveedores, están obligados a tasar los Servicios de Telecomunicaciones prestados según el servicio:

- 1. Telefonía fija:** El consumo se tasará mediante el esquema de redondeo al segundo.
- 2. Telefonía móvil:** El consumo se tasará mediante el esquema de redondeo al segundo.
- 3. Internet y Transmisión de datos:** Se tasará por capacidad de transmisión, en dependencia de la naturaleza

misma del servicio, o ancho de banda contratado expresado en bits por segundo (bps).

4. Televisión por suscripción o paga: Se tasará en dependencia de la tecnología empleada, analógica o digital, modalidad de contenido, lineal o no lineal, cantidad de canales y paquetes especiales.

5. Otro tipo de servicio: Conforme las mejores prácticas del mercado de telecomunicaciones a nivel internacional adoptadas por TELCOR.

Artículo 38. Facturación.

Los Operadores y/o Proveedores deberán de emitir a su costa, la correspondiente factura desglosando la información detallada de las tarifas, los cargos y consumos derivados de los servicios brindados a los Usuarios. La factura deberá ser entregada en formato impreso por períodos mensuales, también podrá ser entregada en formato digital según lo requiera el Usuario, sin perjuicio de su posterior entrega en formato impreso.

La factura independientemente de su formato de emisión y entrega debe contener de forma obligatoria y debidamente detallada, los precios establecidos de cada servicio pactado en el contrato suscrito con el Operador y/o Proveedor, de manera que el Usuario pueda identificar el consumo y cargo de cada uno de ellos.

Se prohíbe a los Operadores y/o Proveedores facturar cargos por prestación de servicios o suspender el servicio, mientras no haya finalizado el ciclo de facturación.

Artículo 39. Sistema de facturación.

Los Operadores y/o Proveedores deben contar con sistemas confiables, seguros y de calidad para las funciones de facturación y registro del consumo de servicio por los Usuarios, procurando contar con al menos una de las siguientes certificaciones de calidad ISO 14452, ISO 9000, ISO/IEC 17799 o ISO/IEC 27001 o sus equivalentes.

Artículo 40. Contenido de la Factura.

La factura emitida por el Operador y/o Proveedor debe ser diseñada de forma sencilla, clara y comprensible, utilizando letra Arial tamaño 12, debiendo contener como mínimo la siguiente información:

1. Razón social del Operador y/o Proveedor;
2. Datos exigidos por la legislación tributaria;
3. Nombre comercial y logo distintivo;
4. Dirección y código postal del Operador o Proveedor;
5. Número del Contrato por Adhesión;
6. Detalle de los servicios objeto de facturación;
7. Nombre o razón social del Usuario;
8. Dirección del Usuario;
9. Número de Usuario;
10. Período de facturación de los servicios provistos;
11. Fecha de emisión de la factura y fecha de vencimiento para el pago de la misma;
12. Sitios autorizados para realizar el pago, incluyendo las direcciones de las Oficinas;
13. Cargo o cuota por financiamiento de los Equipos;
14. Número de cuotas pendientes en caso de financiamiento de Equipos o arreglo de pago;
15. Estado de cuenta de los servicios prestados, con el siguiente detalle:
 - a. Para los servicios de telefonía fija:
 - i. Detalle de las llamadas realizadas con destino a otras redes nacionales y redes en el extranjero
 - ii. Minutos por categoría horaria incluidos en el cargo fijo mensual.
 - b. Nombre de la categoría o plan de servicio facturado.
 - c. Cargo fijo mensual si corresponde.

- d. Cargo por tiempo consumido adicionales al cargo fijo mensual en caso que aplique.
- e. Cargo para cada servicio relacionado si corresponde.
- f. Cargo por servicios supplementarios y/o de valor agregado si corresponde.
- g. Velocidad contratada, según el tipo de servicio.
- h. Saldo incluido en el plan convenido.
- i. Saldo consumido con el desglose de parte del saldo incluido en el plan convenido y el excedente consumido.
- j. Descuentos, devoluciones y/o compensaciones;
- k. Impuestos aplicables;
- l. Monto total de la factura;
- m. Información de montos de facturas de meses anteriores si aplica;
- n. Histórico de consumo en números y gráficos;
- o. Número telefónico gratuito de atención al Usuario por un operador humano, dirección postal, correo electrónico, enlace en el sitio Web, y cualquier otra vía de acceso complementaria al servicio de atención al Usuario.

Artículo 41. Plazos para la emisión y entrega de la factura.

El ciclo de facturación por los Servicios de Telecomunicaciones que se presten a los Usuarios será mensual. La entrega al Usuario de la factura física y digital por cualquier medio electrónico elegido por el Usuario, deberá efectuarse a más tardar quince (15) días antes del vencimiento del plazo para el pago de la misma, en la dirección indicada por el Usuario. A solicitud del Usuario, el Operador y/o Proveedor deberá entregar duplicado de la factura cuando le sea solicitado sin costo para el Usuario.

En los casos de terminación unilateral del contrato, los Operadores y/o Proveedores solo podrán facturar el uso del servicio hasta la fecha de rescisión de dicho contrato. En ningún caso, podrán retener al Usuario hasta que finalice el período de facturación.

Artículo 42. Moneda a indicar en la factura.

Las tarifas, cargos o cualquier monto en general relacionado con la factura, deben ser expresados en moneda de curso legal, de conformidad con la legislación de la materia. **Servicios adicionales autorizados por el Usuario.**

La facturación de los servicios adicionales a los contratados, previamente autorizados por el Usuario, en los cuales se efectúan cobros relacionados con la venta de contenidos u otros productos, deberá incluirse en forma detallada en la misma factura del servicio contratado.

Artículo 43. Vencimiento de pago de la factura.

El plazo de vencimiento para el pago de las facturas por Servicios de Telecomunicaciones recibidos no podrá ser menor de treinta (30) días posterior al último día del ciclo de facturación.

Artículo 44. Cargos en los ciclos facturados.

En las facturas no se podrán cobrar cargos que no correspondan al ciclo facturado correspondiente.

Artículo 45. Cobro de llamadas internacionales.

Los montos que se derivan por llamadas internacionales entrantes por cobrar con destino nacional, deben ser expresados por separado en la factura.

Artículo 46. Enlace Web y/o Aplicación de acceso del Usuario.

Los Operadores y/o Proveedores deben diseñar y disponer de un enlace en su sitio Web y/o una Aplicación que le permita al Usuario acceder de forma privada a su cuenta,

usando claves de seguridad para consultar el registro histórico de su consumo y facturación para el periodo de los últimos seis (6) meses. Los Operadores y/o Proveedores deben garantizar que el enlace en su sitio Web o Aplicación referidos anteriormente, cumplan con la legislación nacional y los estándares internacionales con relación a la seguridad de datos.

Artículo 47. Vigencia de saldos en modalidad prepago.

En el caso que los Operadores y/o Proveedores presten servicios en modalidad de prepago, como regla general el tiempo de vigencia del Saldo Principal de las recargas electrónicas, Paquetes o cualquier otro medio de recarga de saldo, no podrá ser menor de treinta (30) días calendario contados a partir de su activación, independientemente del monto adquirido.

El Saldo Principal es universal y no discriminatorio, por lo que los Usuarios tendrán derecho de utilizarlo para acceder a cualquier servicio ofrecido por el Operador y/o Proveedor como llamadas, mensajes de texto SMS, datos, servicios de valor agregado y aplicaciones dentro de la red y hacia otras redes, sujeto únicamente a las tarifas generales publicadas.

Los Saldos Promocionales podrán tener una vigencia proporcional al monto o beneficio establecido por el Operador y/o Proveedor. Este saldo podrá estar limitado a su consumo en los servicios, destinos, horarios o aplicaciones que especifique el Operador y/o Proveedor en la promoción.

Los Operadores y/o Proveedores podrán ofrecer Paquetes y montos de recarga con vigencia menor a treinta (30) días, bajo las siguientes condiciones:

- i. Mantener de forma permanente y visible en todos los canales de venta al menos una (1) opción de Paquete de bajo costo con vigencia de treinta (30) días calendario para cada servicio (datos, voz, SMS). En el caso de recarga será una opción de recarga de bajo monto.
- ii. Se prohíbe eliminar la gama de Paquetes de bajo costo y recargas de bajo monto. Se considerará como referencia los costos y montos de recarga mínimos más bajo ofrecido de manera habitual con anterioridad a la entrada en vigencia de esta normativa.
- iii. Previo a la confirmación de compra de un Paquete o de recarga, el Usuario deberá ser informado de manera clara y comprobable sobre la opción de Paquete o recarga de bajo monto con vigencia de treinta (30) días.

Artículo 48. Prioridad de consumo de los saldos y Paquetes.

A efecto de garantizar la protección del Usuario, la transparencia y la maximización del valor de los servicios adquiridos, y evitar la caducidad prematura de beneficios temporales intrínsecos a los mismos, los Operadores y/o Proveedores deben garantizar que el consumo de saldos y Paquetes adquiridos por los Usuarios se realice en el siguiente orden según la categoría:

- i. Saldo Promocional o bono, tiene la máxima prioridad y deberá ser consumido antes que cualquier Paquete o Saldo Principal.
- ii. Paquetes, deberán ser consumidos solo después que el Saldo Promocional o Bono haya sido consumido o expirado.
- iii. Saldo Principal tiene la menor prioridad y solo podrá ser consumido una vez que el Saldo Promocional y/o Paquete haya sido consumido o expirado.

Dentro de cada categoría, se aplicará el principio “Primero en Vencer, Primero en Consumirse”.

TELCOR podrá requerir, con periodicidad anual, un informe

de vigencias por denominación de recarga, Paquetes y el número de Usuarios afectados por vencimiento, incluyendo el porcentaje de saldos vencidos. El incumplimiento de las obligaciones de transparencia o la existencia de prácticas abusivas como vencimientos inferiores al mínimo establecido estará sujeto a las sanciones que correspondan.

Artículo 49. Gestión del consumo de saldos en modalidad prepago.

Los Operadores y/o Proveedores están obligados a acumular los Saldos Principales de prepago o Paquetes no consumidos, que aún estén vigentes, al Saldo Principal de la nueva recarga electrónica o nuevo Paquete adquirido por el Usuario respectivamente, indicando el saldo total acumulado y/o alcance del Paquete acumulado. Asimismo, la vigencia de los saldos y/o Paquetes acumulados será igual a la suma de la vigencia remanente del Saldo Principal o Paquete en curso y la vigencia del nuevo Saldo Principal y/o nuevo Paquete adquirido, el que sea mayor, y así sucesivamente.

Al momento que los Usuarios adquieran recargas o Paquetes de servicios, los Operadores y/o Proveedores deben notificar al Usuario en tiempo real, mediante canales accesibles como mensajes de texto SMS/USSD o llamada gratuita, sobre i) su saldo acreditado o disponible (en moneda), ii) la vigencia exacta (fecha y hora de expiración), iii) tipo de saldo (principal/promocional) y iv) cómo recuperar o extender la vigencia. Asimismo, deberán enviar alertas automáticas de expiración a los Usuarios con setenta y dos (72) horas y veinticuatro (24) horas antes del vencimiento del su saldo o Paquete.

El Saldo Principal no vencido será reintegrado al Usuario al solicitar la Portabilidad Numérica o cancelación del servicio.

Los Operadores y/o Proveedores deben implementar sistemas informáticos que proporcionen al Usuario información detallada sobre el consumo y saldos en cualquier momento y a través de cualquier medio electrónico efectivo o Aplicación desde sus Equipos terminales, para acceder a dicha información sin ningún costo para el Usuario.

Artículo 50. Medios de pago por servicio.

Los Operadores y/o Proveedores deben facilitar al Usuario los medios o mecanismos de pago, tales como:

1. Pago en efectivo;
2. Pago mediante tarjeta de crédito y/o débito;
3. Transferencias electrónicas;
4. Mediante una aplicación específica;
5. Cheques; o
6. Cualquier otro medio aceptado por las prácticas comerciales y la legislación nacional.

Los Operadores y/o Proveedores deberán garantizar que al momento de realizar el pago, el Usuario reciba el correspondiente comprobante, físico o electrónico, según el medio de pago utilizado.

Artículo 51. Pagos recibidos por terceros.

Los Operadores y/o Proveedores que autoricen a terceros para recibir pagos de facturación de los Usuarios, serán responsables directos por la administración de dichos pagos recibidos, por tanto, deberán garantizar una efectiva coordinación para establecer los mecanismos directos y eficaces a fin que el pago recibido se aplique de forma inmediata a la cuenta de los Usuarios, evitando suspensiones de servicios cuando éstos ya han sido pagados.

Para estos fines, en el caso de los pagos realizados por medios de transferencias electrónicas, adicionalmente

se debe garantizar el establecimiento de mecanismos de comprobación del número de aprobación que el agente del Centro de Llamadas (Call Center) dicte a la persona que realiza el pago, así como la posibilidad de que se envíe un mensaje de texto, correo electrónico o que, por cualquier otro medio electrónico, se haga llegar al Usuario el comprobante del pago realizado.

TÍTULO V SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN, REACTIVACIÓN DEL SERVICIO Y COMPENSACIÓN AL USUARIO

CAPÍTULO I SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN Y REACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 52. Suspensión Temporal del servicio a solicitud del Usuario.

El Usuario podrá solicitar al Operador y/o Proveedor la suspensión temporal de uno o más de los Servicios de Telecomunicaciones que recibe, de conformidad a lo establecido en la presente normativa, debiéndose proceder con la desactivación únicamente de los servicios solicitados incluyendo los servicios de valor agregados relacionados, dentro de un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas después de recibida la solicitud.

Toda solicitud de suspensión temporal de los Servicios de Telecomunicaciones es gratuita y puede ser solicitada por un periodo mínimo de quince (15) días hasta un periodo máximo de seis (6) meses consecutivos, dentro de un mismo año de servicio. Durante el plazo que los Servicios de Telecomunicaciones se encuentren suspendidos, el Operador y/o Proveedor no cobrará por estos servicios.

En caso de que el Operador y/o Proveedor no efectúe la desactivación solicitada, se prohíbe cobrar al Usuario cualquier cargo relacionado con éstos, sino que serán asumidos por el Operador y/o Proveedor en su totalidad.

Artículo 53. Suspensión o cancelación del servicio por parte del Operador y/o Proveedor.

El Operador y/o Proveedor podrá suspender o cancelar los servicios en los casos en que el Usuario incumpla con las obligaciones que se derivan de la relación contractual, debiendo comunicar al Usuario con al menos setenta y dos (72) horas hábiles de anticipación; siempre y cuando incurra en alguna de las siguientes circunstancias:

1. Por el impago de dos o más facturas mensuales por los Servicios de Telecomunicaciones recibidos, una vez vencida la fecha límite de pago, correspondiente al consumo de la última factura.
2. Por haber ocurrido en alguna de las causales de suspensión o cancelación de un servicio o de terminación del contrato, establecidas en el Contrato por Adhesión suscrito con el Usuario.

En ningún caso podrán suspenderse o cancelarse los Servicios de Telecomunicaciones, o dar por terminado el Contrato por Adhesión por falta de pago de las facturas, si alguna de ellas se encuentra en proceso de reclamo ante el Operador y/o Proveedor o ante TELCOR.

Artículo 54. Reconexión o reactivación de los servicios suspendidos.

La reconexión de los Servicios de Telecomunicaciones al Usuario se realizará una vez superada la causa que originó la suspensión por parte del Operador y/o Proveedor, con

excepción de la rescisión del contrato por cualquiera de las partes.

La reconexión del servicio deberá realizarse a más tardar en un plazo no mayor de seis (6) horas posteriores al momento en que se haya superado la condición que dio origen a la suspensión. El Operador y/o Proveedor debe llevar un registro de la fecha y hora en que se efectuó la reconexión del servicio, la cual se indicará en la facturación siguiente.

Artículo 55. Interrupción de Servicios por parte del Operador y/o Proveedor.

Las interrupciones del servicio brindado al Usuario únicamente podrán efectuarse por las siguientes causas:

1. Por mantenimientos preventivos en la red del Operador y/o Proveedor, las cuales imposibiliten la prestación del servicio, debiéndose aplicar lo siguiente:

a. Toda interrupción temporal programada del servicio, deberá ser puesta en conocimiento de TELCOR, en un plazo no menor a quince (15) días hábiles, previos a la fecha prevista para su realización.

b. Antes de proceder con la interrupción temporal del servicio, el Operador y/o Proveedor debe poner en conocimiento a los Usuarios con al menos cinco (5) días calendarios de antelación a su realización a través de medios de comunicación disponibles.

c. Se exceptúan del proceso de interrupción temporal programada del servicio a las entidades de salud, emergencia o seguridad del país, tales como Ministerio de Salud (MINSA), hospitales, Cruz Blanca, Policía Nacional o Ministerio del Interior (MINT), Ejército de Nicaragua, Dirección General de Bomberos de Nicaragua y Organizaciones de Bomberos Voluntarios, Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres, (SINAPRED), y otros servicios que así sean determinados por TELCOR, por cumplir una función de vital importancia para el país.

2. Por situaciones de interrupción del servicio provocadas por caso fortuito o fuerza mayor, las que deberán ser puestas en conocimiento de TELCOR, inmediatamente después de producido el evento. El servicio se restablecerá tomando en consideración la gravedad e impacto de los hechos que ocasionaron el caso fortuito o fuerza mayor. Los Operadores y/o Proveedores deberán rendir a TELCOR un informe en el que se exponga detalladamente las causas que originaron la interrupción y las medidas de contingencia adoptadas para reestablecer los servicios afectados. Este informe deberá ser presentado a la Autoridad Reguladora a más tardar setenta y dos (72) horas hábiles contados a partir del restablecimiento de los servicios. TELCOR podrá requerir informes parciales a los Operadores y/o Proveedores en tanto no se supere la causa que originó la interrupción.

CAPÍTULO II COMPENSACIÓN A FAVOR DEL USUARIO

Artículo 56. Compensación por Interrupción.

Los Operadores y/o Proveedores están obligados a compensar a los Usuarios en los casos de interrupción de los servicios, aun cuando éstos no la soliciten, de acuerdo a las siguientes disposiciones:

Cuando se produzca una interrupción del servicio que no sea atribuible al Usuario, para los fines de compensación se aplicará lo siguiente:

$$\text{Compensación} = \frac{\text{monto del total facturado}}{720 \text{ horas del mes}} \cdot \frac{\# \text{horas de interrupción}}{720 \text{ horas del mes}}$$

a. Para la modalidad de pospago, la compensación será proporcional al número de horas que permaneció interrumpido dicho servicio y deberá aplicarse en la siguiente factura.

Para el cálculo de la compensación se deberá multiplicar el número de horas interrumpidas acumuladas en el ciclo de facturación correspondiente por el monto total facturado según el plan contratado por el Usuario, y se divide entre setecientas veinte (720) horas del mes, conforme la siguiente fórmula:

La compensación podrá realizarse por medio de descuento o acreditación de saldo. El monto se calculará por cada uno de los servicios afectados, prorrataiendo con base en el tiempo en que ocurrió la interrupción.

b. Para la modalidad de prepago, la compensación se calculará a partir del promedio monetario de las recargas realizadas o paquetes adquiridos por el Usuario en los últimos tres (3) meses, multiplicado por diez (10), correspondiente al número promedio de recargas realizadas o paquetes adquiridos por el Usuario al mes y por el número de horas de interrupción, y dividiendo finalmente entre setecientas veinte (720) horas del mes, tal como se muestra en la fórmula siguiente:

$$\text{Compensación} = \frac{10 \times (\text{monto promedio por recarga/paquete últimos 3 meses})}{720 \text{ horas del mes}} \cdot \frac{\# \text{horas de interrupción}}{720 \text{ horas del mes}}$$

En caso de acumulación de crédito se debitárán, en primer lugar, aquellos que posean un vencimiento más próximo; sin limitar, restringir o bloquear el uso de saldos disponibles no consumidos.

El crédito derivado de las compensaciones, podrá ser utilizado por el Usuario para el uso de todos los servicios sin limitación alguna dentro del plazo de treinta (30) días a partir de la acreditación.

Artículo 57. Compensación por resolución de reclamo de facturación.

En el caso de reclamos por facturación resueltos por TELCOR a favor del Usuario, en el que éste hubiere abonado un importe mayor al que finalmente se determine en la Resolución Administrativa correspondiente, el Operador y/o Proveedor deberá devolver la diferencia, o podrá aplicar descuentos pudiéndose inclusive aplicar acreditaciones de saldo.

TÍTULO VI REGULACIONES GENERALES SOBRE LOS EQUIPOS TERMINALES CAPÍTULO ÚNICO EQUIPOS TERMINALES

Artículo 58. Suministro del Equipo terminal.

De conformidad con lo establecido en la presente normativa, el Operador y/o Proveedor podrá suministrar los Equipos terminales necesarios para la utilización de los Servicios de Telecomunicaciones.

Ningún Operador y/o Proveedor podrá exigir al Usuario, la adquisición o utilización de Equipos específicos, que sean suministrados solo por él mismo o por un tercero, excepto por razones técnicas que garanticen la compatibilidad y operatividad de sus redes y servicios a proveer al Usuario.

Si el Operador y/o Proveedor del servicio ofrece paquetes promocionales que incluye el equipo, éste debe garantizar que los mismos se encuentren homologados para su funcionamiento, de conformidad a la Normativa de Homologación de Equipos de Telecomunicaciones. El Operador y/o Proveedor que incluya dentro de sus servicios la provisión de los Equipos terminales, deberán tener una oferta amplia y suficiente de estos Equipos a disposición del Usuario para venta o reposición.

Artículo 59. Desbloqueo de Equipos Terminales.

El Operador y/o Proveedor está obligado a desbloquear los Equipos terminales de los Usuarios sin costo alguno en los siguientes casos:

1. Cuando el equipo terminal haya sido comprado al Operador y/o Proveedor sin ningún tipo de subsidio;
2. Cuando el Usuario de un equipo subsidiado haya cumplido con el plazo original acordado en el contrato;
3. Si el Usuario adquirió el equipo terminal mediante financiación y ha cancelado su valor total;
4. Si el Usuario ha comprado al contado el Equipo terminal directamente al Operador y/o Proveedor;
5. Cuando finalice la relación contractual de manera anticipada y se haya cancelado la parte restante del equipo terminal financiado o subsidiado.

El desbloqueo de los Equipos terminales incluye todas las configuraciones electrónicas que los restrinjan para uso únicamente en la red de su Operador y/o Proveedor.

Artículo 60. Garantía de los Equipos terminales.

Los Operadores y/o Proveedores deben brindar las garantías pertinentes a los Equipos terminales suministrados que son necesarios para la prestación del servicio, de conformidad a la ley de la materia y a la presente Normativa.

Artículo 61. Talleres de reparación y mantenimiento.

El Operador y/o Proveedor deberá de contar con talleres propios o autorizados, para soporte técnico, reparación y/o mantenimiento, así como los inventarios de partes y repuestos para los Equipos terminales que suministren al Usuario. Estos deben de estar ubicados al menos en cada cabecera departamental o municipio donde tengan cobertura de servicios.

Artículo 62. Robo, extravío o hurto de Equipos terminales móviles.

Los Operadores del servicio de telefonía móvil pondrán a disposición del Usuario al menos un medio de comunicación para denuncias por robo, hurto o extravío de Equipos terminales, la cual deberá permanecer habilitada las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

Cuando un Usuario informe al Operador que ha sido víctima de robo o que ha extraviado su equipo terminal, éste último está obligado a bloquear el servicio y desactivar el equipo terminal, inmediatamente después de ser notificado del hecho.

Artículo 63. Base de datos de Equipos terminales robados o extraviados.

Los Operadores del servicio de telefonía móvil deberán desarrollar y actualizar constantemente una base de datos para mantener un registro de los códigos de Identidad Internacional de Equipos Móvil (IMEI), número de serie y/o cualquier otro código de identificación única según sea la tecnología empleada de los Equipos terminales que hayan sido reportados como robados o extraviados. El Operador deberá poner a disposición de los Usuarios a través de su sitio Web un enlace hacia la lista de los Equipos terminales reportados como robados o extraviados.

Los Operadores están obligados a intercambiar entre ellos sus registros de los Equipos terminales reportados como

robados y extraviados, a efecto de garantizar que todos cuenten con información actualizada que permita tomar acciones de protección al Usuario víctima de estos hechos. El intercambio de sus registros deberá realizarse diariamente o alternativamente, podrán acordar implementar una base de datos centralizada compartida. Esta base de datos debe estar siempre disponible a la Autoridad Reguladora para cualquier consulta que requiera en ejercicio de sus funciones.

En todo momento, los Equipos terminales cuyos códigos de identificación único se encuentren en la base de datos de Equipos terminales robados o extraviados, deberán permanecer bloqueados por todos los Operadores.

En caso que el Equipo terminal robado o extraviado sea recuperado por el Usuario, el Operador a solicitud del Usuario, deberá desbloquearlo, eliminarlo del registro de la base de datos y proceder a la activación del servicio.

TÍTULO VII INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 64. Infracciones.

Sin perjuicio de las infracciones establecidas en la Ley, se consideran infracciones las siguientes, según su gravedad:

1. Infracciones muy graves:

- a. No proveer el acceso gratuito a los servicios públicos de emergencia nacional.
- b. No disponer de Oficinas de Atención al Usuario en los términos establecidos en la presente Normativa.
- c. No garantizar la protección, inviolabilidad y privacidad del contenido de las comunicaciones, los datos y metadatos de los Usuarios, ante terceros.
- d. Suscribir Contratos por Adhesión con los Usuarios para la prestación de Servicios sin la aprobación previa de TELCOR del modelo de contrato respectivo.
- e. La reincidencia en la comisión de dos infracciones graves.

2. Infracciones graves:

- a. Incumplir con cualquiera de las disposiciones de protección del Usuario en los casos de Equipos terminales robados o extraviados.
- b. Incurrir en publicidad que conlleve al engaño del Usuario o que atente contra los derechos de los niños, niñas o adolescentes.
- c. No brindar atención especial a los usuarios con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, según lo establecido en la presente Normativa.
- d. Negarse a cumplir con los deberes establecidos en las regulaciones contractuales generales indicadas en la presente Normativa.
- e. Negar el derecho de rescisión anticipada a los Usuarios según las disposiciones de la presente Normativa.
- f. Aplicar un método de tasación de los servicios prestados, diferente del establecido en la presente Normativa.
- g. Incumplir con las disposiciones relativas a los plazos, contenido, detalle, recargos y moneda en la facturación de los servicios contratados por los Usuarios, establecidas en la presente Normativa.
- h. Incumplir con la acumulación de saldos y de plazos de vigencias según el tipo de saldo del Usuario o no brindar las facilidades para la gestión del consumo y saldo de los Usuarios.

- i. Negarse a cumplir con la obligación de brindar informes de vigencias por denominación de recarga, Paquetes y número de Usuarios afectados por vencimientos.
- j. La reincidencia en la comisión de dos infracciones leves.

3. Infracciones leves:

- a. Incumplir por primera vez con cualquiera de las obligaciones generales establecidas a los Operadores y/o Proveedores en la presente Normativa.
- b. Faltar por primera vez a cualquiera de las prohibiciones de los Operadores y/o Proveedores establecidas en la presente Normativa.
- c. No poner a disposición de los Usuarios la información necesaria para la toma de decisión de contratación de los servicios ofrecidos, incluyendo los casos de promociones.
- d. Facturar o cobrar un servicio que no ha sido prestado ni solicitado o contratado por el Usuario.
- e. Negarse a desbloquear los Equipos terminales en los casos establecidos en la presente Normativa.
- f. Negarse a proporcionar al Usuario un original del contrato de servicio debidamente firmado por ambas partes.
- g. Incumplir con el deber de conservar el expediente físico y el soporte digital durante el plazo establecido en la presente Normativa.
- h. No garantizar los medios de pago y las coordinaciones para el pago efectivo de los Usuarios a través de terceros.
- i. Negar la suspensión temporal del servicio a solicitud del Usuario cobrándole además por la prestación del servicio.
- j. Suspender los Servicios de Telecomunicaciones o cancelar el Contrato por Adhesión cuando exista un proceso de reclamo ante el Operador y/o Proveedor o ante TELCOR.
- k. Incumplir con las disposiciones, proceso, compensación o reconexión al Usuario en los casos de interrupción de los servicios que recibe.
- l. No garantizar que los Usuarios sean notificados en tiempo sobre su saldo, la vigencia, tipo de saldo o recuperación o extensión de la vigencia.
- m. Negarse a compensar al Usuario en los casos de reclamo o interrupciones del servicio.
- n. Negarse a cumplir con las garantías de los Equipos terminales o la disponibilidad de talleres de reparación y mantenimiento autorizados.

Artículo 65 Sanciones.

Las infracciones a las que hace referencia el artículo anterior serán sancionadas conforme las disposiciones establecidas en la Ley.

TÍTULO VIII DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 66. Base de datos de terminales robados o extraviados.

Los Operadores que a la fecha de emisión de la presente normativa no cuenten con las bases de datos de terminales robados o extraviados, contarán con un plazo máximo de ciento veinte (120) días calendario para tal fin y deberán informar a TELCOR para verificar el cumplimiento de esta obligación.

Artículo 67. Devolución de depósito o garantía.

Cualquier monto en concepto de depósito o garantía otorgado por parte del Usuario a favor del Operador y/o Proveedores, debe ser reintegrado al Usuario en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios contados a partir de la fecha de entrada de vigencia de la presente Normativa.

Artículo 68. Vigencia de los Contratos por Adhesión suscritos.

Los Operadores y/o Proveedores disponen de un plazo no mayor de noventa (90) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Normativa para presentar los nuevos modelos de Contratos por Adhesión para la aprobación por parte de TELCOR.

Los Contratos por Adhesión vigentes, suscritos previo a la publicación de la presente Normativa, conservarán su validez durante el plazo antes señalado, hasta la aprobación del nuevo modelo de contrato por parte de TELCOR, inclusive.

Toda renovación contractual deberá efectuarse utilizando el modelo aprobado por TELCOR conforme la presente Normativa.

Artículo 68. Vigencia.

La presente Normativa entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

SEGUNDO: Publíquese el presente Acuerdo Administrativo en La Gaceta, Diario Oficial, para los fines de Ley.

Dado en la Ciudad de Managua, a los siete días del mes de noviembre del año dos mil veinticinco. (f) **Nahima Janett Díaz Flores**, Directora General **Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos TELCOR – Autoridad Reguladora**

**INSTITUTO NICARAGÜENSE
DE FOMENTO COOPERATIVO**

Reg. 2025-1705 – M 13643549/14658988 - Valor C\$ 190.00

**INSTITUTO NICARAGÜENSE DE FOMENTO
COOPERATIVO (INFOCOOP)
CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE
PUBLICACIÓN**

Que en el Registro de Cooperativas que administra el Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), fue presentada en fecha 31 de octubre por la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOLIDARIDAD R.L., en liquidación**, del municipio de Managua, departamento de Managua, la solicitud de autorización del aviso previsto en el artículo 86 del Reglamento de la Ley No. 499, “Ley General de Cooperativas”, mediante el cual se insta a los acreedores a la verificación de sus créditos. Habiéndose realizado la revisión y verificación del contenido formal y legal del citado aviso, y encontrándose el mismo conforme a derecho, se autoriza su publicación en dos ocasiones consecutivas en La Gaceta, Diario Oficial.

AVISO

La Comisión Liquidadora de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOLIDARIDAD R.L., en proceso de liquidación** conforme a lo establecido en el artículo

86 del Reglamento de la Ley No. 499, Ley General de Cooperativas, **INSTA** a los acreedores de esta cooperativa a presentarse ante esta Comisión Liquidadora, en la dirección: Managua, Residencial Bolonia, de la óptica Nicaragüense dos cuadras arriba, veinte metros al sur, en horario: de 8: a.m. a 4:00 p.m., a fin de verificar el monto de sus créditos dentro de los quince (15) días siguientes a la última publicación del presente aviso. El presente constituye la primera publicación requerida conforme a la Ley. Dado en el municipio de -Managua, departamento de Managua, a los 31 días del mes de octubre de dos mil veinticinco. **ISIDRO HIGINIO IGLESIAS**. Presidente de la Comisión Liquidadora.

Se extiende la presente constancia de autorización en la ciudad de Managua, a los treinta y un días del mes de octubre del año dos mil veinticinco. (f) Arlen Chávez Argüello, Directora Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo.

2-2

Reg. 2025-1704 – M 1361485614644969 - Valor C\$ 190.00

**INSTITUTO NICARAGÜENSE DE FOMENTO
COOPERATIVO (INFOCOOP)**
**CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE
PUBLICACIÓN**

Que en el Registro de Cooperativas que administra el Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), fue presentada en fecha 24 de octubre por la **Cooperativa de Servicios Múltiples Salineros de Nicaragua “La Planta”, R.L. (COSERMUSALNIP R.L.), en liquidación**, del municipio de La Paz Centro, departamento de León, la solicitud de autorización del aviso previsto en el artículo 86 del Reglamento de la Ley No. 499, “Ley General de Cooperativas”, mediante el cual se insta a los acreedores a la verificación de sus créditos. Habiéndose realizado la revisión y verificación del contenido formal y legal del citado aviso, y encontrándose el mismo conforme a derecho, se autoriza su publicación en dos ocasiones consecutivas en La Gaceta, Diario Oficial.

AVISO

La Comisión Liquidadora de la Cooperativa de Servicios Múltiples Salineros de Nicaragua “La Planta”, R.L. (COSERMUSALNIP R.L.), en liquidación, conforme a lo establecido en el artículo 86 del Reglamento de la Ley No. 499, Ley General de Cooperativas, **INSTA** a los acreedores de esta cooperativa a presentarse ante esta Comisión Liquidadora, en la dirección: km. 66 que conduce de managua al empalme de Izapa, em la empresa de la empresa NICASAL S.A., en horario: de diez de la mañana a dos de la tarde, a fin de verificar el monto de sus créditos dentro de los quince (15) días siguientes a la última publicación del presente aviso. . Dado en el municipio de La Paz Centro, departamento de León, a los 24 días del mes de octubre de dos mil veinticinco. **LEOPOLDO EUDORO CASTELLÓN TREJOS** Presidente de la Comisión Liquidadora.

Se extiende la presente constancia de autorización en la ciudad de Managua, a los treinta días del mes de octubre del año dos mil veinticinco. (f) Arlen Chávez Argüello, Directora Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo.

2-2