

Metas de Expansión y Calidad de Servicio

Servicio de Telecomunicación básica local (Servicio 101 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 1: Instalación de servicio telefónico básico

Año	Solicitudes de servicio instaladas en	
	Tres (3) días laborables	Cinco (5) días laborables
1999	70 %	75 %
2000	80 %	85 %
2001	90 %	95 %
2002	95 %	-----

% de Instalaciones = en tres días	(Instalaciones efectuadas en tres días durante el mes) X 100 / (solicitudes de servicio recibidas en el mes)
--------------------------------------	---

% de instalaciones = en cinco días	(Instalaciones efectuadas en cinco días durante el mes) X 100 / (Solicitudes de servicio recibidas en el mes)
---------------------------------------	--

El INTEL, S. A. deberá instalar el servicio telefónico fijo en el menor tiempo posible. La eficiencia de esta instalación se determinará como el porcentaje de líneas instaladas dentro de los primeros tres días laborables posteriores a la presentación de las solicitudes con respecto a la cantidad total de solicitudes presentadas dentro del período medido. También se especifica un porcentaje de líneas que deberán instalarse dentro de los cinco días laborables posteriores a la presentación de las solicitudes con respecto a la cantidad total de solicitudes presentadas dentro del período medido.

Para este indicador, se considerarán las áreas que cuenten con la infraestructura necesaria para la efectiva instalación del servicio, incluyendo, planta externa (red primaria y secundaria), planta interna, líneas de central y cualquier elemento requerido para la instalación hasta el punto de interconexión del cliente. Se entiende para esta meta que el punto de interconexión del cliente es, en el caso de viviendas unifamiliares, el tipo de entrada de la edificación, es decir, la tubería expuesta donde comienza el alambrado interno, y en el caso de viviendas multifamiliares o edificios, el terminal principal del edificio en el cual se interconecten el cable de acometida del edificio y el cable vertical del edificio. No se considerará para el cálculo de este indicador aquellas solicitudes de servicio que estén ubicadas en áreas donde la infraestructura no cuente con capacidad disponible en alguno de sus elementos para realizar la instalación del servicio, ni los casos en los que el cliente solicite una fecha de instalación que exceda los tres días estipulados en esta Meta. Tampoco se considerarán los casos de visitas infructuosas, es decir, cuando el cliente no se encuentre en el sitio de la instalación y la misma no se pueda concluir por falta de acceso a los predios del cliente.

Para este indicador se entiende por "día laborable" como el período que se cumpla 24 horas después del momento en que se reciba la solicitud de servicio; exceptuando los días sábados, domingos y días feriados nacionales.

Este indicador deberá ser medido en períodos mensuales, todos los meses del año, y la meta propuesta deberá cumplirse en forma anual, como promedio de los doce meses del año, para cada provincia de la República de Panamá.

El INTEL, S. A., entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma

trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

Servicio de Telecomunicacion básica local (Servicio 101 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 2: Reparación de averías del servicio telefónico básico fijo

Año	Averías reparadas en	
	<u>24 horas continuas</u>	<u>48 horas continuas</u>
1999	70 %	90 %
2000	80 %	95 %
2001	85 %	95 %
2002	95 %	-----

$\% \text{ de averías reparadas} = \frac{\text{Total de averías reparadas en 24 horas durante el mes}}{\text{en 24 horas}} \times 100 / \frac{\text{Total de averías reparadas durante el mes}}{\text{en 24 horas}}$
--

$\% \text{ de averías reparadas} = \frac{\text{Total de averías reparadas en 48 horas durante el mes}}{\text{en 48 horas}} \times 100 / \frac{\text{Total de averías reparadas durante el mes}}{\text{en 48 horas}}$
--

El INTEL, S. A. deberá reparar las averías reportadas por sus clientes a la mayor brevedad posible a fin de que éstos cuenten con un servicio continuo en la medida de lo posible. En este indicador se contabilizarán las averías de las líneas de servicio de los clientes, que sean atribuibles a INTEL, S. A., que sean reparadas dentro de las 24 horas continuas contadas a partir del momento en que se reportan dichas averías y el índice se calculará como el porcentaje que éstas representan con respecto a la cantidad total de averías reportadas. También se especifica un porcentaje de averías reparadas dentro de las 48 horas continuas contadas a partir del momento en que se reportan dichas averías. El total de averías reportadas incluirá aquellas que el concesionario pueda detectar en forma automática a través de equipos que para este propósito instale en sus centros de conmutación y/o centros de mantenimiento; se excluyen las averías reportadas que resulten en daños del equipo terminal o cableado interno propiedad de los clientes del servicio telefónico básico.

No se considerarán los daños causados por motivos de fuerza mayor y caso fortuito ni para la cuenta de daños reparados ni para la cuenta de daños reportados. También se excluirán aquellas averías que se produzcan por motivos de los trabajos de rehabilitación y mejoras a la planta existente a la fecha de entrada en vigencia de este Contrato, que respondan al plan de modernización del INTEL, S. A. durante el período de exclusividad.

Este indicador deberá ser medido en períodos mensuales, todos los meses del año, y la meta propuesta deberá cumplirse en forma anual, como promedio de los doce meses del año, para cada provincia de la República de Panamá.

Para este indicador se considera como "horas continuas" las horas transcurridas a partir del momento en que se reciba el respectivo reporte de la avería; no se contabilizarán las horas transcurridas durante los días sábados, domingos y días feriados.

El INTEL, S. A., entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

Servicio de Telecomunicacion básica local (Servicio 101 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 3: Averías reparadas por cada 100 líneas telefónicas en servicio

<u>Año</u>	<u>Averías reparadas por cada 100 líneas en servicio</u>
1999	Menor que 75 en el año
2000	Menor que 58 en el año
2001	Menor que 44 en el año
2002	menor que 30 en el año

Averías reparadas por cada 100 líneas	=	(Averías Reparadas en el año) X 100 / (Líneas en servicio promedio durante el año)
---------------------------------------	---	--

El INTEL, S. A. deberá realizar los trabajos de modernización y rehabilitación de su planta telefónica con el fin de reducir la incidencia de daños en las líneas de sus clientes del servicio telefónico básico.

Este indicador se calcula como la razón de la cantidad de averías reparadas anualmente en el territorio nacional con respecto a la cantidad de cientos de líneas en servicio en todo el territorio nacional.

La meta establecida deberá cumplirse en forma anual. Se considerará como el total de líneas en servicio del año, el promedio de las líneas totales en servicio al final de cada mes del año. Las averías reparadas anualmente sumarán todas las averías reparadas consideradas en la META No. 2. Se podrán excluir de la cantidad total de averías reparadas a aquellas que se produzcan por motivos de los trabajos de rehabilitación y mejoras a la planta existente a la fecha de entrada en vigencia de este contrato, que respondan al plan de modernización del INTEL, S. A. durante el período de exclusividad.

El INTEL, S. A. entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales de esta meta dentro de los treinta (30) primeros días del año siguiente al año medido.

Servicio de Telecomunicacion básica local (Servicio 101 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 4: Averías reportadas pendientes de reparación

<u>Año</u>	<u>Averías reportadas pendientes de reparación</u>
1999	Menos de 18 % de las averías pendientes con más de 48 horas continuas
2000	Menos de 14 % de las averías pendientes con más de 48 horas continuas
2001	Menos de 9 % de las averías pendientes con más de 48 horas continuas
2002	Menos de 5 % de las averías pendientes con más de 48 horas continuas

$\% \text{ de averías pendientes} = \frac{\text{Averías pendientes con más de 48 horas}}{\text{Averías Pendientes Totales}} \times 100 /$

El INTEL, S. A. deberá despachar las ordenes de reparación de las averías reportadas por sus clientes a la mayor brevedad posible. En este indicador se contabilizarán todas las averías de las líneas en servicio de los clientes, que hayan sido reportadas a INTEL, S. A. por cualquier medio puesto a disposición de los clientes y que estén pendientes de ser atendidas, incluyendo aquellas averías que el concesionario pueda detectar en forma automática a través de equipos que para este propósito instale en sus centros de conmutación y/o centros de mantenimiento.

Este indicador deberá ser medido en períodos mensuales todos los meses del año y la meta propuesta deberá cumplirse en cada provincia de la república de panamá al igual que en forma global en todo el país.

Para este indicador se considera como “horas continuas” las horas transcurridas a partir del momento en que se reciba el respectivo reporte de la avería; no se contabilizarán las horas transcurridas durante los días sábados, domingos y días feriados.

Este indicador se calculará como el cociente que resulte de dividir la cantidad de averías reportadas, aún sin atender, que cuenten con más de 48 horas continuas de haber sido reportadas, entre el total de averías reportadas, aún sin atender, expresado como porcentaje.

Servicio de Telecomunicación básica local (Servicio 101 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 5: Llamadas efectivas de centrales telefónicas para tráfico local.

<u>Año</u>	<u>Llamadas locales efectivas</u>
1999	Mejor que el 90 %
2000	Mejor que el 93 %
2001	Mejor que el 96 %
2002	Mejor que el 98 %

$\% \text{ de llamadas locales efectivas} = \frac{(\text{Llamadas locales efectivas}) \times 100}{(\text{Intentos de llamadas locales})}$

El INTEL, S. A. realizará las mejoras necesarias, en todos los equipos de conmutación, transmisión y planta externa, para reducir el volumen de llamadas telefónicas locales infructuosas por motivos de fallas técnicas o congestión de la red.

Se define como llamada efectiva de centrales telefónicas para tráfico local, a aquellos intentos de llamadas originadas por un usuario de la red telefónica en la República de Panamá, con destino a una central telefónica dentro de la misma área de servicio local, que alcance el bucle del abonado llamado. Se entiende, para referencia de esta meta, que las llamadas que alcanzan el bucle del abonado incluyen aquellas que no son contestadas porque la línea del abonado llamado está ocupada, o porque el abonado llamado no contesta.

Un intento de llamada es la acción de cualquier usuario que, luego de recibir el tono de invitación a marcar, digita o disca la información numérica del abonado al cual desea comunicarse.

Este indicador se medirá para todas las centrales telefónicas locales durante la hora más cargada de los días lunes a viernes de la primera semana de cada mes. La meta se deberá cumplir por provincia en forma anual y el cálculo por provincia se basará en el total de las llamadas efectivas e intentos de llamadas totales medidas en todos los centros telefónicos locales de cada provincia. Se exceptúa del cumplimiento de esta meta aquellas llamadas originadas en una central del tipo analógico cuyo destino sea un abonado de la misma central.

Luego de vencido el período de exclusividad, cuando existan otros concesionarios con otras redes para el Servicio de Telecomunicación Básica Local, el tráfico que se curse de la red de INTEL, S. A. hacia las redes de los otros concesionarios deberá cumplir con la meta especificada hasta el punto de interconexión con las redes de los demás concesionarios, es decir, que se considerarán como llamadas efectivas a aquellas que alcancen un circuito troncal de la red de destino y la señalización en este circuito se lleve a cabo exitosamente.

El INTEL, S. A. podrá utilizar equipos automáticos de generación de tráfico en las centrales analógicas para realizar esta medición.

El INTEL, S. A., entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

Servicio de Telecomunicacion básica local (Servicio 101 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 6: Demora en el tono de marcar

Año	Demora en el tono	
	<u>Centrales digitales</u>	<u>Centrales analógicas</u>
1998	99.5 % en un (1) segundo o menos	96 % en tres (3) segundos o menos
1999	99.5 % en un (1) segundo o menos	96 % en tres (3) segundos o menos
2000	99.5 % en un (1) segundo o menos	96 % en tres (3) segundos o menos
2001	99.5 % en un (1) segundo o menos	96 % en tres (3) segundos o menos
2002	99.5 % en un (1) segundo o menos	96 % en tres (3) segundos o menos

	<u>Para Centrales Digitales:</u>
% de demora en el tono de 1 seg.	= (Veces que se obtiene tono en 1 segundo o menos) x 100 / (Intentos de obtener tono)
	<u>Para Centrales Analógicas:</u>
% de demora en el tono de 3 seg.	= (Veces que se obtiene tono en 3 segundo o menos) x 100 / (Intentos de obtener tono)

El INTEL, S. A. realizará las adiciones requeridas en sus centrales telefónicas de servicio local para preservar la disponibilidad del tono de invitación a marcar en toda su red.

Se define la demora en el tono de marcar como el tiempo transcurrido hasta que el usuario reciba el tono de marcar, medido desde el momento en que se haya cerrado el circuito del bucle de la línea de abonado.

El Indicador se medirá como porcentaje de ocasiones en las que el tiempo de demora es menor a un (1) segundo para las centrales digitales y a tres (3) segundos para las centrales analógicas (centrales ARF y Axe-10 con paso de abonado analógico).

El cálculo de este indicador se realizará conforme el siguiente procedimiento:

1. Las mediciones se llevarán a cabo una vez cada mes del año.
2. Las mediciones se realizarán durante la hora más cargada de un día laborable de la primera semana de cada mes en cada centro telefónico objeto de la observación.
3. En las centrales que cuenten con funciones automáticas para esta medición (Centrales NEAX-61 existentes y nuevas centrales que se instalen durante el período de la Concesión), se realizará la observación en todos los grupos de abonados. La Cantidad de mediciones será de un volumen representativo pero en ningún caso será de menos de cien (100) intentos de tomas de tono.
4. En las centrales que no cuenten con funciones automáticas para esta medición (Centrales ARF, 2EAX y AXE-10 existentes), la observación se realizará por lo menos en una (1) de cada cinco (5) centrales telefónicas de este tipo con un volumen de no menos de cien (100) intentos de toma de tono distribuidos sobre los diferentes grupos de abonados de cada central.
5. El índice para las centrales digitales se calculará totalizando la cantidad de intentos, en los cuales se obtenga el tono de marcar antes de un (1) segundo, en todas las centrales de este tipo a nivel nacional, dividido entre la cantidad total de intentos medidos en todas las centrales de este tipo a nivel nacional, expresado como porcentaje.
6. El índice para las centrales analógicas se calculará totalizando la cantidad de intentos, en los cuales se obtenga el tono de marcar antes de tres (3) segundos, en todas las centrales de

este tipo a nivel nacional, dividido entre la cantidad total de intentos medidos en todas las centrales de este tipo a nivel nacional, expresado como porcentaje.

El cumplimiento de esta meta será por año como promedio de las mediciones de los doce (12) meses del año.

El INTEL, S. A., entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

Servicio de Telecomunicación básica local (Servicio 101 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 7: Conversión de la Planta Telefónica Analógica a Digital

<u>Año</u>	<u>% de líneas digitales instaladas</u>
1999	80 %
2000	87 %
2001	94 %
2002	100 %

$\frac{\% \text{ de líneas digitales instaladas}}{100} = \frac{(\text{Líneas digitales instaladas}) \times 100}{(\text{Líneas totales instaladas})}$
--

El INTEL, S. A. deberá implementar un plan de reemplazo de líneas analógicas aún en servicio en la red de conmutación actual a nivel nacional. El Objetivo es de modernizar los servicios ofrecidos a todos los usuarios en aprovechamiento de la tecnología digital, así como reducir la posibilidad de fallas en las llamadas por motivos de envejecimiento de los equipos. El Concesionario deberá instalar, en sus ampliaciones de la red, equipos de tecnología digital únicamente.

Se definen como líneas digitales a aquellas que forman parte de una central telefónica electrónica, controlada por programas almacenados y procesador de computador, con conmutación de tipo temporal y paso de abonado digital. Las líneas instaladas en las actuales centrales modelo AXE-10 con paso de abonado analógico son consideradas como líneas analógicas al igual que las líneas instaladas en las centrales electromecánicas modelo ARF-102 y 2EAX.

El índice se calculará como el cociente del total de líneas digitales instaladas al finalizar cada año dividido entre el total de líneas instaladas al final de cada año, expresado como porcentaje. Llámese líneas instaladas a la capacidad de líneas instaladas en los centros telefónicos.

Servicio de Telecomunicacion básica local (Servicio 101 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

META No. 8: Llamadas Contestadas en Asistencia al Directorio

<u>Año</u>	<u>Llamadas contestadas en menos de 10 segundos</u>
1999	Más del 80 %
2000	Más del 86 %
2001	Más del 92 %
2002	Más del 95 %

% de llamadas contestadas en menos de 10 segundos	=	(Llamadas contestadas en menos de 10 seg.) X 100 / (Llamadas totales contestadas)
---	---	--

El INTEL, S. A. deberá mantener y mejorar la calidad y atención del servicio de asistencia al directorio por operadora.

Este índice se calculará como la división de la cantidad total de llamadas contestadas, en un tiempo menor de 10 segundos, en el centro de operadoras para asistencia al directorio, entre el total de llamadas contestadas en este mismo centro en un lapso de tiempo determinado.

Las mediciones para este índice se realizarán durante las 24 horas de un día laboral de la primera semana de cada mes, no obstante, el INTEL, S. A. deberá tomar las previsiones para que este índice se cumpla durante las 24 horas del día, todos los días del año. Las mediciones serán, dentro de lo posible, realizadas en forma automática y la muestra deberá ser de por lo menos cien (100) llamadas atendidas. La meta será de cumplimiento anual.

El Ente Regulador podrá realizar inspecciones periódicas con el fin de comprobar el cumplimiento permanente de esta meta.

El INTEL, S. A., entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

Servicio de Telecomunicacion básica local (Servicio 101 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 9: Solicitudes Pendientes de Servicio Telefónico Básico

Año Solicitudes de servicio telefónico pendientes por falta de facilidades

1999	Menos de 15 % de solicitudes pendientes con antigüedad mayor a 180 días
2000	Menos de 10 % de solicitudes pendientes con antigüedad mayor a 90 días
2001	Menos de 5 % de solicitudes pendientes con antigüedad mayor a 60 días
2002	Menos de 3 % de solicitudes pendientes con antigüedad mayor a 30 días

% de Sol. Pend. con antigüedad	=	(Total de sol. pend. con mayor antigüedad a la especificada en cada año) X 100 / (Total de solicitudes pendientes por falta de facilidades)
-----------------------------------	---	--

El INTEI, S. A. deberá cumplir con la debida expansión de la red, tanto en planta externa como en líneas de centrales, con la finalidad de reducir el tiempo de espera para las instalaciones en las áreas en las cuales existan deficiencias de capacidad para llevar a cabo las instalaciones de servicio telefónico. También realizará las labores de planificación necesarias para la extensión del servicio en áreas nuevas (crecimiento de las ciudades y poblaciones) y ejecutará los proyectos de construcción planificados, con la finalidad de servir estas nuevas áreas en el menor tiempo posible.

Para la medición de este índice se considerará como solicitud pendiente a toda aquella solicitud de servicio telefónico básico, debidamente presentada al INTEL, S. A., en áreas que ya cuenten con este servicio y en lugares dentro de estas áreas que se desarrollen con motivo del crecimiento de las ciudades y pueblos (nuevas barriadas o construcciones de viviendas y edificios), pero que, por falta de facilidades, no sea posible su instalación. Se entiende por facilidades como cualquier elemento de la red necesario para la instalación del servicio telefónico básico. También se incluirán, para el cálculo de este índice, las solicitudes pendientes en aquellas extensiones de las ciudades y poblaciones que se encuentren en lugares aledaños a los ya servidos.

Se considerará, para efectos de esta meta, que se entiende como áreas que cuentan con Servicio Telefónico Básico a aquellas que se extiende hasta un radio máximo de 50 metros (165 pies) medido desde el último terminal de acceso para la conexión del alambre de acometida en los cables de la red secundaria.

No se tomarán en cuenta , para el total de solicitudes pendientes, a aquellas en las cuales no exista deficiencia en la red para que puedan ser instaladas.

La meta para este indicador deberá cumplirse en forma mensual en forma global para todo el territorio nacional. Las solicitudes pendientes totales serán las que se tengan al final de cada mes. Las solicitudes pendientes, cuyo tiempo límite de antigüedad sea el especificado en la meta de cada año, se contarán al final de cada mes. El indicador para esta meta será calculado como el cociente del total de solicitudes pendientes con un tiempo mayor de antigüedad al especificado, dividido entre el total de solicitudes pendientes, expresado como porcentaje.

Servicio de Telecomunicación básica local (Servicio 101 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 10: Reclamos por facturación

<u>Año</u>	<u>% de reclamos presentados por errores de facturación</u>
1999	0.5
2000	0.4
2001	0.2
2002	0.1

$\% \text{ de reclamos por facturación} = \frac{\text{(Total de reclamos mensuales aceptados por facturación)}}{\text{(Total de facturas emitidas en el mes)}} \times 100$
--

El INTEL, S. A., deberá ejecutar los cambios, reemplazos y mejoras al sistema de facturación actual, con la finalidad de reducir los errores de facturación de sus clientes.

El índice para esta meta se calculará como el cociente que resulte de dividir el total de los reclamos de facturación presentados por los clientes que sean aceptados como errores durante un mes, entre el número total de facturas emitidas en el mes. No se considerarán los reclamos presentados que sean desestimados, en forma justificada, como errores de facturación.

La meta será de cumplimiento anual como promedio de los doce (12) meses del año para el total de reclamos y facturas a nivel nacional.

El INTEL, S. A. entregará al Ente Regulador, mediante un declaración jurada, los resultados de las estadísticas mensuales en períodos trimestrales a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del año respectivamente.

**Servicio de Telecomunicacion básica Nacional (Servicio 102 según la
Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)**

Meta No. 11: Llamadas Contestadas Vía Operadora de larga distancia Nacional

<u>Año</u>	<u>Llamadas contestadas en menos de 10 segundos</u>
1999	Más del 85 %
2000	Más del 90 %
2001	Más del 93 %
2002	Más del 95 %

$\% \text{ de llamadas contestadas en menos de 10 segundos} = \frac{\text{(Llamadas contestadas en menos de 10 seg.)}}{\text{X 100 / (Llamadas totales contestadas)}}$
--

El INTEL, S. A. deberá mantener y mejorar la calidad y atención del servicio de asistencia a la larga distancia nacional por operadora.

Este índice se calculará como la división de la cantidad total de llamadas contestadas, en un tiempo menor de 10 segundos, en el centro de operadoras para asistencia a la larga distancia nacional, entre el total de llamadas contestadas en este mismo centro en un lapso de tiempo determinado.

Las mediciones para este índice se realizarán durante las 24 horas de un día laboral de la primera semana de cada mes, no obstante, el INTEL, S. A. deberá tomar las provisiones para que este índice se cumpla durante las 24 horas del día, todos los días del año. Las mediciones serán, dentro de lo posible, realizadas en forma automática y la muestra deberá ser de por lo menos cien (100) llamadas atendidas. La meta será de cumplimiento anual.

El Ente Regulador podrá realizar inspecciones periódicas con el fin de comprobar el cumplimiento permanente de esta meta.

El INTEL, S. A., entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

Servicio de Telecomunicación básica nacional (Servicio 102 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 12: Llamadas efectivas de tráfico telefónico de larga distancia nacional.

Año Llamadas efectivas de larga distancia nacional

1999	Mejor que el 85 %
2000	Mejor que el 90 %
2001	Mejor que el 93 %
2002	Mejor que el 95 %

% de llamadas nacionales = efectivas	(Llamadas nacionales efectivas) X 100 / (Intentos de llamadas nacionales)
---	--

El INTEL, S. A. realizará las mejoras necesarias, en todos los equipos de conmutación y transmisión nacional, para reducir el volumen de llamadas telefónicas de larga distancia nacional infructuosas por motivos de fallas técnicas o congestión de la red.

Se define como llamada efectiva de larga distancia nacional, a aquellos intentos de llamadas originadas por un usuario de la red telefónica en la República de Panamá, con destino a una central telefónica fuera del área de servicio local en que se encuentra y que alcance el bucle del abonado llamado. Se entiende, para referencia de esta meta, que las llamadas que alcanzan el bucle del abonado incluyen aquellas que no son contestadas porque la línea del abonado llamado está ocupada, o porque el abonado llamado no contesta.

Un intento de llamada es la acción de cualquier usuario que, luego de recibir el tono de invitación a marcar, digita o disca la información numérica del abonado al cual desea comunicarse.

Luego de vencido el período de exclusividad, cuando existan otros concesionarios con otras redes para el Servicio de Telecomunicación Básica Local, el tráfico que se curse de la red de INTEL, S. A. hacia las redes de los otros concesionarios deberá cumplir con la meta especificada hasta el punto de interconexión con las redes de los demás concesionarios, es decir, que se considerarán como llamadas efectivas a aquellas que alcancen un circuito troncal de la red de destino y la señalización en este circuito se lleve a cabo exitosamente.

Este indicador se medirá para todas las centrales telefónicas locales durante la hora más cargada de los días lunes a viernes de la primera semana de cada mes. El índice se deberá medir por provincia en forma mensual y el cálculo por provincia se basará en el total de las llamadas efectivas e intentos de llamadas totales medidas en todos los centros telefónicos locales de cada provincia.

La meta será de cumplimiento anual como el promedio de los índices mensuales de los doce (12) meses del año.

El INTEL, S. A., entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

Servicio de Telecomunicación básica Internacional (Servicio 103 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 13: Llamadas efectivas Internacionales del Tráfico Entrante

<u>Año</u>	<u>Llamadas internacionales entrantes efectivas</u>
1999	Mejor que el 85 %
2000	Mejor que el 90 %
2001	Mejor que el 93 %
2002	Mejor que el 95 %

$\% \text{ de llamadas entrantes efectivas} = \frac{(\text{Llamadas Entrantes efectivas}) \times 100}{(\text{Intentos de llamadas entrantes})}$

El INTEL, S. A. realizará las mejoras necesarias, en todos los equipos de conmutación y transmisión internacional, para reducir el volumen de llamadas telefónicas internacionales entrantes infructuosas por motivos de fallas técnicas o congestión de la red.

Se define como llamada internacional entrante efectiva, a aquel intento de llamada originada por un usuario del servicio telefónico fuera de la República de Panamá, con destino a una central telefónica dentro de la República de Panamá, que alcance el bucle del abonado llamado. Se entiende, para referencia de esta meta, que las llamadas que alcanzan el bucle del abonado incluyen aquellas que no son contestadas porque la línea del abonado llamado está ocupada, o porque el abonado llamado no contesta.

Luego de vencido el período de exclusividad, cuando existan otros concesionarios con otras redes para el Servicio de Telecomunicación Básica Local, el tráfico que se curse de la red de INTEL, S. A. hacia las redes de los otros concesionarios deberá cumplir con la meta especificada hasta el punto de interconexión con las redes de los demás concesionarios, es decir, que se considerarán como llamadas efectivas a aquellas que alcancen un circuito troncal de la red de destino y la señalización en este circuito se lleve a cabo exitosamente.

Un intento de llamada entrante internacional es aquella llamada originada en el extranjero que alcanzó un circuito internacional entrante a alguna central internacional en la República de Panamá.

Este indicador se medirá para el tráfico telefónico entrante internacional hacia todas las centrales telefónicas locales durante la hora más cargada de los días lunes a viernes de la primera semana de cada mes. La meta se deberá cumplir para el total del tráfico entrante medido en forma mensual. La meta se deberá cumplir para el total del tráfico entrante medido en forma anual como el promedio de los doce (12) meses del año.

El INTEL, S. A., entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

Servicio de Telecomunicación básica Internacional (Servicio 103 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 14: Llamadas efectivas Internacionales del Tráfico Saliente

<u>Año</u>	<u>Llamadas internacionales salientes efectivas</u>
1999	Mejor que el 85 %
2000	Mejor que el 90 %
2001	Mejor que el 93 %
2002	Mejor que el 95 %

$\% \text{ de llamadas salientes efectivas} = \frac{(\text{Llamadas salientes efectivas}) \times 100}{(\text{Intentos de llamadas salientes})}$

El INTEL, S. A. realizará las mejoras necesarias, en todos los equipos de conmutación y transmisión internacional, para reducir el volumen de llamadas telefónicas internacionales salientes infructuosas por motivos de fallas técnicas o congestión de la red.

Se define como llamada internacional saliente efectiva, a aquel intento de llamada originada por un usuario del servicio telefónico dentro de la República de Panamá, con destino a un usuario en el extranjero, que alcance un circuito internacional saliente de alguna central internacional de Panamá y complete la señalización de registros entre centrales.

Un intento de llamada saliente internacional es toda llamada originada por un usuario del servicio telefónico dentro de la República de Panamá, con destino a un usuario del servicio telefónico en el extranjero, indistintamente de que se obtenga o no una comunicación exitosa.

Este indicador se medirá para el tráfico telefónico internacional saliente desde todas y cada una de las centrales telefónicas locales durante la hora más cargada de los días lunes a viernes de la primera semana de cada mes. La meta se deberá cumplir para el total del tráfico saliente medido en forma mensual. La meta se deberá cumplir para el total del tráfico saliente medido en forma anual como el promedio de los doce (12) meses del año.

Luego de vencido el período de exclusividad, cuando existan otros concesionarios con otras redes para el Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, el tráfico que se curse de la red de INTEL, S. A. hacia las redes de los otros concesionarios deberá cumplir con la meta especificada hasta el punto de interconexión con las redes de los demás concesionarios, es decir, que se considerarán como llamadas efectivas a aquellas que alcancen un circuito troncal de la red de destino y la señalización en este circuito se lleve a cabo exitosamente.

El INTEL, S. A., entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

Servicio de Telecomunicación básica Internacional (Servicio 103 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 15: Conversión del Sistema Satelital a Digital

<u>Año</u>	<u>% de circuitos satelitales digitales</u>
1999	90 %
2000	95 %
2001	98 %
2002	100 %

$\frac{\% \text{ de circuitos satelitales digitales}}{\text{digitales}} = \frac{(\text{Total de circuitos satelitales digitales}) \times 100}{(\text{Total de circuitos satelitales})}$

El INTEL, S. A. continuará con el plan de digitalización de los circuitos internacionales vía satélite, utilizados para la prestación del servicio telefónico internacional, instalados en sus estaciones terrenas; se excluyen los circuitos dedicados arrendados. Para tales fines, incluirá en sus planes de desarrollo, la instalación de los equipos necesarios para la conversión de portadoras analógicas a portadoras digitales. En el evento de que la digitalización no pueda llevarse a cabo por incapacidad o indisponibilidad de la administración del país de la ruta de destino, INTEL, S. A. solicitará al Ente Regulador una prórroga para el cumplimiento de esta meta hasta la fecha en que la administración correspondiente manifieste su disposición de realizar la conversión.

Para el cálculo de este índice se contarán como circuitos totales, la suma de todos los circuitos internacionales de tráfico telefónico instalados en todas las estaciones terrenas; incluyéndose en este total los circuitos derivados en portadoras con compresión. Los circuitos digitales serán los que resulten de la suma de todos los circuitos internacionales de tráfico telefónico instalados en portadoras digitales en todas las estaciones terrenas; incluyéndose en este total los circuitos derivados en portadoras digitales con compresión. El índice resultará del cociente de estas dos cantidades expresado como porcentaje.

La meta de este índice se deberá cumplir anualmente y los totales de circuitos a utilizar para el cálculo serán los que estén en servicio al final de cada año.

Servicio de Telecomunicación básica Internacional (Servicio 103 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 16: Llamadas Contestadas Vía Operadora de Larga Distancia Internacional

<u>Año</u>	<u>Llamadas contestadas en menos de 10 segundos</u>
1999	Más del 85 %
2000	Más del 90 %
2001	Más del 93 %
2002	Más del 95 %

$\% \text{ de llamadas contestadas en menos de 10 segundos} = \frac{\text{(Llamadas contestadas en menos de 10 seg.)}}{\text{X 100 / (Llamadas totales contestadas)}}$
--

El INTEL, S. A. deberá mantener y mejorar la calidad y atención del servicio de asistencia a la larga distancia internacional por operadora.

Este índice se calculará como la división de la cantidad total de llamadas contestadas, en un tiempo menor de 10 segundos, en el centro de operadoras para asistencia a la larga distancia internacional, entre el total de llamadas contestadas en este mismo centro en un lapso de tiempo determinado.

Las mediciones para este índice se realizarán durante las 24 horas de un día laboral de la primera semana de cada mes, no obstante, el INTEL, S. A. deberá tomar las previsiones para que este índice se cumpla durante las 24 horas del día, todos los días del año. Las mediciones serán, dentro de lo posible, realizadas en forma automática y la muestra deberá ser de por lo menos cien (100) llamadas atendidas. La meta será de cumplimiento anual como promedio de los índices de los doce (12) meses del año..

El Ente Regulador podrá realizar inspecciones periódicas con el fin de comprobar el cumplimiento permanente de esta meta.

El INTEL, S. A., entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

Servicio de Terminales Públicos y Semi-Públicos (Servicio 104 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 17: Telefonos Públicos en operación por cada 1,000 Habitantes

<u>Año</u>	<u>Densidad por cada 1,000 habitantes</u>
1999	2.0 teléfonos
2000	2.5 teléfonos
2001	3.1 teléfonos
2002	3.7 teléfonos

Densidad=	$\frac{\text{(Cantidad Total de Teléfonos Públicos Operativos)} \times (1,000)}{\text{(Población total al final del año)}}$
-----------	---

El INTEL, s. a, deberá realizar las inversiones necesarias para aumentar la densidad de teléfonos públicos en operación en el territorio nacional, así como reemplazar los teléfonos públicos existentes de tecnología obsoleta. Los nuevos teléfonos públicos a instalarse deberán ser de una tecnología superior a los existentes y deberán contar como mínimo con las mismas funciones básicas de los existentes.

Este índice se calculará para cada provincia. La densidad de teléfonos públicos se calculará como la cantidad de teléfonos públicos instalados y en operación por provincia al final de cada año, dividido por la cantidad de miles de habitantes de cada respectiva provincia al final de cada año según lo estime la Contraloría General de la Nación.

Servicio de Terminales Públicos y Semi-Públicos (Servicio 104 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 18: Teléfonos Públicos en Comunidades Rurales

Año Teléfonos Públicos a instalar en Comunidades Rurales

1998	1 teléfono público en cada una de 130 comunidades de la Lista No. 1
1999	1 teléfono público en cada una de 200 comunidades de la Lista No. 1
2000	1 teléfono público en cada una de 200 comunidades de las cuales 124 serán de la Lista No. 1 y 76 serán de comunidades adicionales
2001	1 teléfono público en cada una de 79 comunidades rurales adicionales
2002	1 teléfono público en cada una de 79 comunidades rurales adicionales

INTEL, S. A. deberá establecer y ejecutar un proyecto para llevar el servicio básico de telefonía pública, mediante la instalación de por lo menos un (1) teléfono público, a cada una de las cuatrocientas cincuenta y cuatro (454) comunidades detalladas en el Listado No. 1 de este Anexo C, el cual forma parte integrante de esta meta.

INTEL, S. A. deberá preparar un plan de instalación de teléfonos públicos que abarque las comunidades descritas en la Lista No. 1 para cada uno de los años 1998, 1999 y 2000. Este plan deberá ser presentado al Ente Regulador a más tardar seis (6) meses contados a partir del perfeccionamiento del Contrato y el mismo definirá con claridad la fecha de puesta en servicio de cada una de las comunidades a ser servidas.

Para los años 2000, 2001 y 2002, INTEL, S. A., de común acuerdo con el Ente Regulador, identificará respectivamente las setenta y seis (76), setenta y nueve (79) y setenta y nueve (79) comunidades rurales adicionales que serán servidas en esos años y se escogerán de entre comunidades que no cuenten con ningún servicio de telecomunicaciones. Se instalará, por lo menos un (1) teléfono público en cada una de ellas. Entre estas comunidades se deberá incluir, por lo menos un (1) poblado de cada uno de los sesenta y cinco (65) corregimientos descritos en el Listado No. 2, el cual es parte integrante de esta meta. El excedente de los poblados a incluir hasta alcanzar la cifra total de doscientos treinta y cuatro (234) comunidades rurales, se escogerá dando prioridad a las comunidades de mayor cantidad de habitantes.

INTEL, S. A. presentará, al Ente Regulador, a más tardar el 31 de agosto de los años 1999, 2000 y 2001, los planes de instalación para las comunidades rurales adicionales a ser servidas durante los años 2000, 2001 y 2002 respectivamente. El Ente Regulador, luego de verificar que el plan propuesto cumple con los parámetros de selección descritos en el párrafo anterior, aprobará el mismo en un plazo no mayor de 60 días después de la fecha en que fué presentado.

Esta meta de expansión del servicio será medida al final de cada año.

Servicio de Terminales Públicos y Semi-Públicos (Servicio 104 según la Clasificación de Servicios de Telecomunicaciones)

Meta No. 19: Continuidad de los proyectos de telefonía rural en ejecución

INTEL, S. A. deberá darle continuidad y finalizar los proyectos de telefonía rural que, a la fecha de este contrato, se encuentran en ejecución. Estos proyectos son: el proyecto de desarrollo telefónico en la Comarca de San Blas (Contrato 053-94), el proyecto de servicio telefónico básico y de telefonía pública en la provincia de Darién (Contrato 080-94) y los proyectos de instalación de teléfonos públicos a través de enlaces monocanales a nivel nacional (Contrato 117-96).

En el listado No. 3, el cual forma parte integrante de este Anexo C, se muestran las comunidades a ser servidas por estos proyectos.

ANEXO C

LISTA 1

LISTA 2

LISTA 3