

**NORMAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE
ALQUILER DE CIRCUITOS DEDICADOS DE VOZ (105)
A PARTIR DEL 2 DE ENERO DE 2003**

1. OBJETIVOS

1.1 El presente documento tiene por objeto establecer las normas que regirán la prestación del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz.

2. DEFINICIONES

2.1 Para efectos de las definiciones de los términos regirán las que se establecen en el siguiente orden: (1) la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, (2) el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, (3) las resoluciones técnicas y de gestión que expida el Ente Regulador y (4) los tratados y convenios internacionales vigentes en la República de Panamá.

Las definiciones adoptadas en las presentes normas son las siguientes:

ACCESO UNIVERSAL: Factibilidad que tiene la población a acceder a servicios de telecomunicaciones a una distancia razonable, respecto a sus hogares.

ÁREA GEOGRÁFICA DE COBERTURA: Es el área donde el concesionario está autorizado a realizar todas las actividades necesarias para la prestación de los servicios otorgados en su concesión.

BARRIO: Cada una de las partes en que se dividen las ciudades o lugares poblados urbanos, los cuales poseen características socioeconómicas y culturales definidas y un nombre propio que lo hace diferente a los demás.

CLIENTE: Persona natural o jurídica a las que el concesionario proporciona el servicio de telecomunicaciones sobre la base de un contrato de servicios.

CONCESIONARIO: Aquella persona natural o jurídica titular de una concesión, mediante la cual se le otorga el derecho de utilizar o explotar el o los servicios y/o redes a que se refiere ésta.

ENTE REGULADOR: El Ente Regulador de los Servicios Públicos, organismo autónomo del Estado, creado por la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, con personería jurídica y patrimonio propio, a cargo del control y la fiscalización de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, electricidad, radio y televisión, así como también distribución de gas natural.

LUGAR POBLADO: Es todo lugar habitado, de cualquier tamaño, que constituya un núcleo de población independiente y que se identifique con un nombre localmente reconocido.

METAS DE CALIDAD DE SERVICIOS: Aquellos objetivos que puede establecer el Ente Regulador o que se definan en las concesiones para cada servicio clasificado y que serán de obligatorio cumplimiento por los concesionarios de cada uno de los servicios a fin de asegurar una calidad mínima del servicio de telecomunicaciones.

PLAN NACIONAL TÉCNICO DE TELECOMUNICACIONES: Conjunto de planes fundamentales de numeración, enrutamiento, señalización, tarificación, transmisión, sincronismo y uso del espectro radioeléctrico destinado a los servicios de telecomunicaciones.

POSICIÓN DOMINANTE: Posición de la que goza una empresa que cuenta con una alta porción de un determinado mercado o servicio, que le permite fijar o afectar el precio de mercado para un servicio o servicios concretos y que será determinada de conformidad con lo que dispone la Resolución No. JD-1334 de 12 de abril de 1999.

SERVICIO DE ALQUILER DE CIRCUITOS DEDICADOS DE VOZ: Servicio de alquiler de circuitos dedicados para la transmisión de comunicaciones de voz mediante un circuito conmutado o no de punto a punto o de punto a multi-punto con terminaciones dentro o fuera de la República de Panamá, utilizando cualquier tipo de tecnología. En este circuito no se podrá cursar tráfico proveniente de o dirigido a una red básica de telecomunicaciones.

SERVICIO UNIVERSAL: Disponibilidad, acceso no discriminatorio y asequibilidad general del servicio telefónico en el hogar.

3. ÁREA GEOGRÁFICA DE COBERTURA

3.1 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz deben determinar el área geográfica de cobertura en la cual desean brindar el Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz en la República de Panamá, sujetos a las leyes, reglamentos, normas y disposiciones vigentes en materia de telecomunicaciones. El área geográfica de cobertura será determinada por uno o más Barrios, siendo el mínimo un (1) Barrio o lugar poblado.

3.2 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuito Dedicados de Voz tendrán la obligación de prestar el servicio dentro de su área de concesión.

4. DERECHO DE LOS CONCESIONARIOS

4.1 La concesión del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz le dará derecho a los concesionarios a su propio riesgo, a planificar, instalar, operar y

mantener las redes o infraestructuras necesarias para la prestación del servicio, de acuerdo a las leyes de la República de Panamá, los reglamentos y resoluciones del Ente Regulador, así como todas aquellas disposiciones jurídicas vigentes establecidas por las autoridades competentes que le sean aplicables.

5. OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS

5.1 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz se obligan a cumplir con la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, modificada por la Ley 24 de 30 de junio de 1999, la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, con las resoluciones y reglamentos que emita el Ente Regulador, con las obligaciones establecidas en sus respectivas concesiones, con las obligaciones establecidas en las presentes normas y con las demás leyes vigentes en la República de Panamá que le sean aplicables.

5.2 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz deben cumplir con el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones.

5.3 Los concesionarios están obligados a cumplir con el Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios adoptado por el Ente Regulador.

5.4 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz deben prestar el servicio a sus clientes, dentro de su área de concesión, de acuerdo con los principios de neutralidad, transparencia y no discriminación con respecto a otros clientes que se encuentren en iguales condiciones.

6. TASA DE REGULACIÓN

6.1 Los concesionarios pagarán anualmente una Tasa de Regulación conforme al Numeral 3 del Artículo 4 de la Ley No.31 de 8 de febrero de 1996 y los 80, 81, 82, y 83 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

7. PRECIOS

7.1 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz fijarán libremente los precios a sus clientes y usuarios, salvo lo establecido en el Artículo 38 de la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996.

8. MERCADEO DEL SERVICIO

8.1 Los nuevos concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz podrán iniciar el proceso de mercadeo y comercialización del servicio una vez que hayan recibido la respectiva concesión. Sin embargo, sólo podrán iniciar operaciones a partir del 2 de enero de 2003, no obstante, podrán realizar las pruebas a sus sistemas a partir de la fecha en que se les asigne la concesión.

9. OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE

9.1 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz deben contar por lo menos con una oficina de atención al cliente.

Como regla general, los sistemas de creación de órdenes y consulta deben ser automatizados con el objeto de atender eficazmente al cliente.

10. RECLAMACIONES

10.1 Las reclamaciones de los clientes y usuarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz deben ser atendidas con celeridad, simplicidad, transparencia, responsabilidad, gratuidad y no discriminación con respecto a otros clientes que se encuentren en iguales condiciones y las mismas se deben resolver de conformidad con el Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios. Los concesionarios deberán contar con una plataforma eficiente para llevar a cabo el proceso de atención de las reclamaciones.

11. DISEÑO DE LA RED

11.1 Los concesionarios deben cumplir con las normas y disposiciones contenidas en el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones establecido por el Ente Regulador.

12. PROHIBICIONES

12.1 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz no podrán negar la prestación del servicio, autorizado de acuerdo a su respectiva concesión, a ninguna persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos establecidos por el concesionario para la prestación del servicio autorizado.

12.2 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz no podrán condicionar la contratación del alquiler de circuitos de voz al suministro de otros servicios.

12.3 Está prohibido que los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz se pongan de acuerdo para determinar los diferentes precios a cobrar a los clientes, dividirse el mercado, efectuar estudios de precios en conjunto o poner en práctica cualquiera otro tipo de estrategia orientada a controlar los precios a los clientes.

12.4 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz no podrán realizar modificaciones a su red que afecten el funcionamiento de los equipos de los clientes.

12.5 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos dedicados de voz no podrán cursar tráfico proveniente de o dirigido a una red básica de telecomunicaciones.

13. ARRENDAMIENTO DE CAPACIDAD DE TRANSMISIÓN

13.1 Los concesionarios de los diferentes servicios de telecomunicaciones podrán celebrar Acuerdos de Arrendamiento de Capacidad de Transmisión con el concesionario del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz, sin discriminar en su provisión en cuanto a la calidad, precios, disponibilidad, información, plazos y demás condiciones.

14. SERVICIOS DE RECEPCION DE AVERIAS

14.1 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz deben proporcionar, el servicio de recepción de reportes de averías, libre de cargo para el cliente.

15. INICIO DE OPERACIONES

15.1 Los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz deben iniciar operaciones comerciales a más tardar veinticuatro (24) meses después de haber sido otorgada la concesión.

Si no se cumple este plazo el concesionario perderá su concesión y los derechos que pudiera haber logrado en virtud de ella. A solicitud justificada del concesionario, efectuada por lo menos sesenta (60) días calendario antes de la expiración del plazo, el Ente Regulador podrá prorrogarlo hasta por un periodo de doce (12) meses adicionales.

16. SERVICIO UNIVERSAL

16.1 Una vez se haya promulgado la correspondiente legislación, los concesionarios del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz deberán desarrollar los respectivos planes para la prestación del Servicio Universal.

17 ACCESO UNIVERSAL

17.1 Con el objeto de promover y poder subsidiar el Servicio de Acceso Universal en aquellas áreas no servidas, no rentables y no concesionadas, se creará un fondo mediante ley, al que deberán contribuir los concesionarios que prestan servicios de telecomunicaciones con fines comerciales, en la proporción que establezca la ley.