

REPÚBLICA DE PANAMÁ



AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

LICITACIÓN PÚBLICA No. 01-07-TELCO

DOCUMENTOS PRELIMINARES  
-PLIEGO DE CARGOS Y  
MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN-

OTORGAMIENTO DE DOS (2) CONCESIONES PARA LA  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES  
PERSONALES (PCS) No. 106

2008

## CONTENIDO

CONDICIONES GENERALES .....	4
1. INVITACION A LOS PARTICIPANTES PRECALIFICADOS .....	4
2. PROCESO DE HOMOLOGACIÓN .....	4
3. AVISO DE CONVOCATORIA .....	5
4. HORA, FECHA Y LUGAR PARA EL ACTO PÚBLICO DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS. ....	5
5. PERIODO DE VALIDEZ DE LAS OFERTAS .....	5
6. DOCUMENTOS DEL PLIEGO DE CARGOS .....	5
7. RESPONSABILIDAD DEL PARTICIPANTE .....	6
8. CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES .....	6
9. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS .....	6
10. FORMULARIO DE OFERTA .....	8
11. PRESENTACIÓN DEL SOBRE CERRADO .....	9
12. DOCUMENTO DE PAGO .....	9
13. FIANZA DE PROPUESTA O DE COMPROMISO DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA Y FIRMA DEL CONTRATO .....	10
14. CAUSALES PARA RECHAZAR DE PLANO UNA OFERTA .....	11
15. NO SE ACEPTARAN OFERTAS ECONOMICAS INDETERMINADAS, CONDICIONADAS O ALTERNATIVAS .....	12
16. IDIOMA OFICIAL .....	12
17. RECEPCIÓN Y MANEJO DE LAS OFERTAS .....	12
18. ACTO PÚBLICO DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS .....	12
19. ADJUDICACIÓN DEFINITIVA .....	13
20. FIANZA DE CUMPLIMIENTO .....	15
21. MECANISMO DE PAGO Y DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN. .....	16
22. DISCREPANCIAS ENTRE NÚMEROS Y LETRAS EN LAS PROPUESTAS .....	17
23. PRECIO MINIMO DE REFERENCIA POR EL DERECHO DE CONCESIÓN .....	17

24. MODIFICACIONES AL PLIEGO.....	17
25. SUBSANACIÓN .....	17
ANEXOS .....	19
ANEXO A - MODELO DE FORMULARIO DE OFERTA.....	20
ANEXO B - FIANZA DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA .....	22
ANEXO C - FIANZA DE CUMPLIMIENTO.....	24
ANEXO D - MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN.....	1

# CONDICIONES GENERALES

## 1. INVITACION A LOS PARTICIPANTES PRECALIFICADOS

Se invita a los participantes precalificados, mediante Resolución AN No.1431-Telco de 14 de enero de 2008, que se sirvan presentar sus ofertas económicas para el otorgamiento de las concesiones para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) en la República de Panamá.

## 2. PROCESO DE HOMOLOGACIÓN

2.1 Con la notificación de la Resolución de Precalificación, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en adelante LA AUTORIDAD, pondrá a disposición de los participantes precalificados la versión preliminar de los documentos de la licitación, incluyendo el pliego de cargos y el proyecto de contrato de concesión.

2.2 Cada participante precalificado deberá examinar cuidadosamente los documentos de la licitación e informarse acerca de todas las condiciones y detalles que puedan afectar la ejecución de la actividad objeto del Acto Público y la oferta correspondiente.

2.3 Si el participante precalificado encontrase discrepancias u omisiones en estos documentos o tuviese dudas acerca de su significado, deberá presentarlas por escrito ante la Dirección Nacional de Telecomunicaciones de LA AUTORIDAD, ubicada en el Edificio Office Park, primer Piso, Vía España y Fernández de Córdoba, de la ciudad de Panamá, a fin de obtener la aclaración respectiva, antes de presentarse al acto público de presentación de Ofertas.

2.4 Sólo los participantes precalificados podrán presentar preguntas y solicitudes de aclaración con respecto a este pliego de cargos, a partir del día 17 de enero de 2008.

2.5 A partir del 7 de febrero de 2008, LA AUTORIDAD iniciará el periodo de homologación, con los participantes precalificados, de los documentos de la licitación, a fin de que éstos sean aceptables para todas las partes. Se establece un máximo de veintidós (22) días calendario como periodo de homologación.

2.6 Los precalificados deberán presentar un documento firmado por el representante legal o por un apoderado que acredite que quien los representará en las reuniones de homologación está expresamente autorizado a participar, acordar y aceptar, en nombre de la empresa precalificada que representa, modificaciones a los documentos que conforman el pliego de cargos, el proyecto de contrato de concesión y a firmar el acta respectiva. En adición, el representante autorizado debe registrar ante LA

AUTORIDAD el o los nombres de cada uno de los integrantes del equipo que lo acompañará en este proceso.

2.7 Finalizada la homologación con acuerdo entre las partes, se levantará el acta de aceptación del pliego de cargos y el proyecto de contrato de concesión homologados, que se someterán a la aprobación del Consejo de Gabinete.

2.8 De no lograrse acuerdo dentro del período de tiempo establecido por LA AUTORIDAD, esta Entidad elaborará, conforme a sus criterios, los documentos finales para la licitación, incluyendo el contrato de concesión, los cuales deberán ser aprobados por el Consejo de Gabinete.

### **3. AVISO DE CONVOCATORIA**

3.1 Aprobados el pliego de cargos y el contrato de concesión por parte del Consejo de Gabinete, LA AUTORIDAD convocará al Acto Público de Presentación de Ofertas, mediante la publicación del correspondiente aviso de convocatoria por tres (3) días consecutivos en dos (2) diarios de circulación nacional.

3.2 A partir del aviso de convocatoria, se pondrán a disposición de los participantes precalificados, el pliego de cargos final y el contrato de concesión correspondiente.

### **4. HORA, FECHA Y LUGAR PARA EL ACTO PÚBLICO DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.**

4.1 Solo se aceptarán ofertas en la fecha, hora y lugar que se indique en el aviso de convocatoria. Si por cualesquiera razones se requiera variar la fecha y hora de la apertura de ofertas, se comunicará con al menos 8 días calendarios, previo al acto público mediante comunicación escrita, vía fax, correo electrónico y/o medio escrito a los participantes precalificados.

### **5. PERIODO DE VALIDEZ DE LAS OFERTAS**

5.1 Las ofertas serán válidas durante un periodo de ciento veinte (120) días calendarios, a partir de la fecha de celebración del Acto Público de Presentación de las Ofertas.

### **6. DOCUMENTOS DEL PLIEGO DE CARGOS**

Este Pliego de Cargos incluye los siguientes anexos:

ANEXO A: FORMULARIO DE OFERTA

- ANEXO B: FIANZA DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA  
ANEXO C: MODELO DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO  
ANEXO D: MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN

## **7. RESPONSABILIDAD DEL PARTICIPANTE PRECALIFICADO**

7.1. Para todos los propósitos, es responsabilidad del participante haber inspeccionado y examinado los alrededores y el lugar donde se efectuará el Acto Público de presentación de las ofertas, antes de su fecha de presentación y haber obtenido la información necesaria y suficiente en cuanto a la forma y naturaleza del lugar, las facilidades de transporte, los medios de acceso, los servicios e instalaciones que necesite y, en general, haber obtenido toda la información necesaria, local o de otro origen en cuanto a los riesgos, contingencias u otras circunstancias que pudiesen en cualquier forma influir o afectar la presentación de su oferta.

La sola presentación de la oferta es señal de que ha realizado la inspección y examinado el sitio y/o lugar del Acto Público de Presentación de las Ofertas.

## **8. CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES**

8.1. Los participantes deberán cumplir con la Ley 31 de 8 de febrero de 1996, con el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997 y supletoriamente con la Ley 22 de 27 de junio de 2006, su reglamentación, el Código Fiscal y demás disposiciones legales vigentes.

## **9. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**

9.1. Las Ofertas podrán ser presentadas por los participantes precalificados o por medio de consorcios, según las reglas establecidas en el artículo 29 de la Ley 31 de 1996 que dispone lo siguiente:

“Sólo podrán participar en las etapas subsiguientes de la licitación, las personas que hubiesen precalificado. Sin embargo, estas personas podrán asociarse en consorcios con otras personas no precalificadas, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

1. El candidato precalificado tendrá, y así se hará constar en el contrato mediante el cual se constituya el consorcio, la responsabilidad de operar y administrar la concesión en su carácter de socio operador, sea por sí mismo o por medio de la persona jurídica bajo la cual licite;

2. El socio operador será el representante de todos los miembros del consorcio y, como tal, tendrá plenos poderes para obligar individual y colectivamente a todos los asociados;

3. Todos los socios del consorcio serán solidariamente responsables para con el Estado, de las obligaciones y responsabilidades derivadas de las actuaciones y contratos en los que sea parte el consorcio.

Para estos efectos, cada socio suscribirá un documento a favor del Estado, que formará parte del contrato de concesión, ratificando esta solidaridad;

4. La cesión, parcial o total, de las participaciones de cada asociado, deberá ser previamente aprobada por el Ente Regulador.

Para estos efectos, cada socio suscribirá un documento a favor del Estado, que formará parte del contrato de concesión, ratificando esta solidaridad;

5. Los asociados extranjeros deberán inscribirse previamente en el Registro Público y se someterán a las leyes y a la jurisdicción de los tribunales de la República de Panamá;

6. El contrato por el cual se constituya el consorcio deberá ser aprobado por el Ente Regulador, antes de la publicación del aviso de convocatoria para el acto de presentación de las propuestas, y no se admitirán nuevos miembros una vez se apruebe;

7. Los consorcios de que trata la presente Ley, se regularán subsidiariamente por las disposiciones del Código de Comercio sobre asociaciones accidentales o cuentas en participación.”

9.2. Los participantes precalificados presentarán su oferta en un sobre cerrado con un único precio por el derecho de Concesión. El derecho de concesión por el segmento No.1 se le adjudicará a la empresa que ofrezca el precio más alto y el derecho de concesión del segmento No.2 se le adjudicará a la empresa que ofrezca el segundo precio más alto.

9.3. Con por lo menos quince días (15) calendario previos a la realización del acto de presentación de ofertas, las empresas precalificadas como sociedades anónimas panameñas, deben presentar para la aprobación de esta Entidad Reguladora, su Pacto social y Estatutos debidamente actualizados, a fin de verificar la condición de socio operador responsable de operar y administrar la concesión y el porcentaje mínimo de participación que debe mantener dicho socio operador, de conformidad con lo estipulado en el contrato de concesión. La Autoridad Reguladora contará con un plazo de cinco (5) días calendario para hacer sus observaciones e impartir su aprobación. No obstante, la disconformidad de la Autoridad Reguladora no será causal de descalificación de la oferta correspondiente, ya que en el evento de que la empresa resulte beneficiada con la adjudicación definitiva, dicha empresa y la Autoridad dispondrán de un plazo razonable para acordar cláusulas satisfactorias para ambas partes en el Pacto Social y los Estatutos.

9.4.LA AUTORIDAD podrá optar por hacer una revisión previa al acto público, de los documentos e instrumentos a presentar por parte de los participantes precalificados, con el objeto de facilitar su participación. En este caso se citará con al menos tres días hábiles antes del acto de recepción de ofertas a todos los participantes precalificados y se les fijará un horario específico para cada participante precalificado. La revisión aludida será atendida por parte de funcionarios de la AUTORIDAD y de la Contraloría General de la República. Cabe aclarar que aunque se lleve a cabo la referida revisión, lo anterior no exime a los participantes precalificados de presentar sus ofertas y todos los documentos y/o instrumentos requeridos en el pliego de cargos y sus anexos.

## **10. FORMULARIO DE OFERTA**

- 10.1. Los participantes presentarán sus ofertas completando el formulario que se incluye en el Anexo A de este documento.
- 10.2. Las ofertas serán presentadas en un (1) sobre cerrado, con la leyenda escrita en el formulario de oferta que se anexa a este Pliego de Cargos (formulario preparado oficialmente por LA AUTORIDAD). Por su parte, el participante precalificado deberá consignar los datos requeridos para complementar la oferta, incluyendo el precio (en letras y números), y adhiriéndole al formulario las estampillas fiscales que cubran el valor del papel sellado las cuales serán anuladas por quien presida el respectivo acto.
- 10.3. El formulario de ofertas deberá estar firmado o ser firmado en el acto de puño y letra por quien ostenta la representación legal de la persona jurídica que efectúe la oferta o por el socio operador en representación de todos los miembros en caso de consorcio o asociación accidental. En cualquiera de los dos casos, lo anterior se podrá hacer por representante autorizado mediante un Poder.
- 10.4. El participante precalificado también podrá hacerse representar mediante apoderado, tanto para la firma de su oferta como para el acto Público de Presentación de las Ofertas.
- 10.5. La firma del principal en el respectivo poder deberá estar autenticada por Notario Público.
- 10.6. Solo se admitirá un (1) sobre cerrado por participante, que debe contener:
  - 10.6.1. El formulario de oferta de conformidad al Modelo consignado en el Anexo A de este Pliego de Cargos con el precio que se ofrece por el derecho a la concesión.
  - 10.6.2. El Contrato de Concesión aprobado por el Consejo de Gabinete, debidamente firmado por el proponente; por el Representante Legal o



apoderado de la sociedad anónima o en el caso de consorcio por el socio operador y todos los miembros del consorcio.

10.6.3. La declaración de aceptar el Pliego de Cargos y demás documentos de la licitación, sin condiciones, objeciones o reservas;

10.6.4. Un documento de pago expedido por un banco previamente aceptado por LA AUTORIDAD, en el cual dicho banco se comprometa a pagar, irrevocablemente y en efectivo, la suma ofrecida en la propuesta por el derecho de concesión. Los términos condiciones y características de este documento, están establecidos en el numeral 12.1 del presente pliego de cargos.

10.6.5. La fianza de compromiso de mantenimiento de la oferta.

10.6.6. El comprobante de cancelación expedido por el Departamento de Tesorería de LA AUTORIDAD del monto pagado para retirar los documentos de la licitación.

10.6.7. El poder autenticado por Notario Público del Representante autorizado por el participante precalificado en el Acto, ya sea por la vía diplomática o por el convenio de apostilla, si es otorgado en el extranjero.

## **11. PRESENTACIÓN DEL SOBRE CERRADO**

11.1. El sobre cerrado que contiene las ofertas se presentará con la siguiente identificación e información en la leyenda:

SEÑORES

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

(NOMBRE DEL PARTICIPANTE PRECALIFICADO) \_\_\_\_\_

LICITACIÓN PÚBLICA No. 01-07-Telco

(FECHA) CIUDAD DE PANAMA, \_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 2008

HORA: \_\_\_\_\_

## **12. DOCUMENTO DE PAGO**

12.1. En cumplimiento a lo establecido en numeral 4 del artículo 31 de la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, el oferente deberá acompañar su oferta con un documento de pago expedido por un banco local con licencia general a favor del Tesoro Nacional, en el cual dicho banco se compromete a pagar,

irrevocablemente y en efectivo, la suma ofrecida en la propuesta por el derecho de concesión.

Las características del documento de pago serán las siguientes:

Carta(s) de Crédito irrevocable(s), a la vista, emitida(s) por un banco local, que reúna las siguientes condiciones:

a) Monto: El monto del documento de pago debe ser en dólares americanos.

b) Beneficiario: Ministerio de Economía y Finanzas / Tesoro Nacional.

c) Vencimiento: 120 días contados a partir de la fecha de oferta.

d) Pagadera a la vista contra la presentación de:

d.1) Notificación por LA AUTORIDAD de que la Licitación de la Concesión para la operación y explotación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), ha sido adjudicada a (nombre de la empresa ganadora de la licitación).

d.2) Notificación por intermedio de Swift cifrado por el Banco Nacional de Panamá, a los Bancos emisores y/o confirmadores de las carta(s) de crédito ordenada(s) por el ganador y /o ganadores de las licitaciones, de la fecha de la firma de la Resolución donde se adjudica la concesión. Esta(s) carta(s) de crédito debe(n) ser pagadera(s) al Banco Nacional de Panamá, a favor de la cuenta No. 210-01 TESORO NACIONAL – Fondo General 2008.

e) El monto del documento de pago debe ser la suma ofertada.

f) El original de la carta de crédito deberá incluirse en el sobre de la oferta, y estar debidamente firmada por el banco emisor. La carta de crédito deberá permitir que el original sea entregado a la persona que el participante asigne.

### **13. FIANZA DE PROPUESTA O DE COMPROMISO DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA Y FIRMA DEL CONTRATO**

- 13.1 Los proponentes en el acto de presentación de propuesta deberán presentar conjuntamente con su oferta, una fianza de propuesta que no podrá ser inferior al diez por ciento (10%) del monto ofertados y en ningún caso podrá ser inferior a CINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL DIECINUEVE DÓLARES AMERICANOS (US\$ 5,752,019.00), a fin de garantizar el

mantenimiento de su oferta y la firma del contrato, por un término no menor de ciento veinte (120) días calendario de vigencia, contados a partir de la fecha de la presentación de la oferta.

- 13.2 Esta fianza se emitirá conjuntamente a favor de LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA y de la CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA.
- 13.3 Esta fianza habrá de constituirse en efectivo o en títulos de crédito del Estado, o en pólizas de compañías de seguros o mediante garantía bancaria, en cheques certificados o de gerencia.
- 13.4. Concluido el Acto Público de presentación de las ofertas, dicha fianza se depositará en la Contraloría General de la República y se dejará constancia de ello en el expediente correspondiente.
- 13.5. La fianza constituida en forma de póliza de compañía afianzadora o de seguros será emitida conforme al modelo de fianza de propuesta o de oferta aprobado por la Contraloría General de la República, que se incluye en el Anexo B.
- 13.6. El participante no ganará interés alguno en ninguna de estas fianzas, excepto en los bonos del Estado de Panamá, los cuales serán admitidos por el total de su valor nominal y se facilita al participante los medios adecuados para que perciban los intereses que devenguen tales bonos.
- 13.7. La fianza debe ser válida por el término no menor de ciento veinte (120) días calendarios, a partir de la fecha en que se celebre el Acto Público de Presentación de las Ofertas.
- 13.8. La Contraloría General de la República queda facultada para rechazar cualquier fianza que no represente una adecuada garantía, así como para exigir la sustitución de cualquier garantía otorgada por un banco o compañía de seguros que no se encuentre en capacidad económica comprobada de garantizar dichas obligaciones contractuales, por otras otorgadas por compañías de seguros o bancos que tengan tal capacidad.

#### **14. CAUSALES PARA RECHAZAR DE PLANO UNA OFERTA**

- 14.1. Quien presida la licitación rechazará de plano, en el acto de la apertura de los sobres, las ofertas que no fueren acompañadas de la fianza de propuesta. Igualmente, se rechazarán las propuestas acompañadas por fianzas con montos o vigencias inferiores a los establecidos en el Pliego de Cargos.

## **15. NO SE ACEPTARAN OFERTAS ECONOMICAS INDETERMINADAS, CONDICIONADAS O ALTERNATIVAS.**

- 15.1 No se aceptarán propuestas que contengan ofertas condicionadas, alternativas e indeterminadas, tales como la de ofrecer tal rebaja sobre la mejor postura o tal mejora sobre la propuesta más ventajosa.

## **16. IDIOMA OFICIAL**

- 16.1. Las ofertas, así como cualquier otra documentación, serán presentadas en idioma español.

## **17. RECEPCIÓN Y MANEJO DE LAS OFERTAS**

- 17.1. Dentro de la hora fijada y en el lugar indicado en el aviso de convocatoria, cada participante precalificado entregará el sobre cerrado que contiene su oferta, con la leyenda escrita como indica este Pliego de Cargos.
- 17.2. A medida que se vayan entregando los sobres, se enumerarán conforme al orden de su presentación y se les pondrá la fecha y hora, preferiblemente registrada en forma mecánica por reloj.
- 17.3 Los sobres que contienen las ofertas se dejarán sobre la mesa, a la vista del público y debidamente custodiados.
- 17.4 Una vez entregado el sobre que contiene la oferta, no podrá retirarse por ningún motivo.

## **18. ACTO PÚBLICO DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**

- 18.1. Vencida la hora fijada en el aviso, no se recibirán más ofertas. De inmediato, quien presida el acto procederá a leer, en voz alta, el nombre de cada una de los participantes precalificados, en el orden en que fueron recibidas. Verificada la oferta, se dará a conocer públicamente.
- 18.2. Quien presida este acto público rechazará de plano, las ofertas que no fueren acompañadas de la correspondiente fianza de propuesta. Igualmente, se rechazarán las propuestas acompañadas por fianza con montos o vigencias inferiores a los establecidos en el Pliego de Cargos.
- 18.3. Terminada la lectura de las ofertas económicas, se confeccionará el acta respectiva, la cual será firmada por los servidores públicos y los participantes precalificados en el acto que así deseen hacerlo. En dicha acta se especificarán

todas las ofertas, incluso las rechazadas, consignando las razones por las que fueron rechazadas.

- 18.4. Los participantes precalificados o sus representantes autorizados, tienen acceso al expediente y derecho a obtener copias de los documentos que lo integren, siempre que cubran los derechos que al efecto establece la Ley.
- 18.5. El Consejo de Gabinete se reserva, en todo momento, el derecho de declarar desierta la licitación o no adjudicarla cuando considere que no están adecuadamente salvaguardados los intereses públicos.
- 18.6. Este acto público se declarará desierto, mediante resolución motivada, bien por falta de proponentes o bien cuando no se presente más de una oferta válida, o cuando se considere que no están adecuadamente salvaguardados los intereses públicos.

## **19. ADJUDICACIÓN DEFINITIVA**

- 19.1. El Consejo de Gabinete, previo concepto favorable de LA AUTORIDAD, adjudicará definitivamente la licitación, mediante resolución motivada, a los participantes precalificados que presenten las dos (2) ofertas más altas por el derecho de concesión, siempre que estas ofertas sean iguales o mayor al precio base establecido por el Estado en atención a lo que dispone la Resolución No. JD-080 de 1997 y que se hayan cumplido todos los requisitos exigidos para este acto. El derecho de concesión por el Segmento No.1 se le adjudicará a la empresa que ofrezca el precio más alto y el derecho de concesión del Segmento No.2 se le adjudicará a la empresa que ofrezca el segundo precio más alto.
- 19.2. Si no existe empate entre las ofertas propuestas, se anunciará el nombre de las empresas ganadoras.
- 19.3. En caso de empate, se utilizará el siguiente procedimiento:
  - 19.3.1. Se procederá a otorgar un periodo adicional de una (1) hora para que los participantes precalificados empatados, presenten una contra oferta con el objeto de desempatar, la cual en ningún caso será inferior a la suma originalmente ofrecida.
  - 19.3.2. Para presentar contra ofertas, únicamente será necesario presentar en sobre cerrado, el formulario que para tal fin proporcionará LA AUTORIDAD.
  - 19.3.3. Presentadas las contra ofertas, si se produce un nuevo empate, se otorgará un periodo de treinta (30) minutos, para que los participantes precalificados empatados presenten una nueva contra oferta.
  - 19.3.4. En el caso de que uno de los participantes precalificados empatados en el periodo de contra ofertas, no presente el sobre dentro del término

conferido, se entenderá que dicho solicitante mantiene la oferta anterior, la cual será la suma que será evaluada.

- 19.3.5. En caso de que después de la segunda contra oferta persista el empate entre dos o más participantes precalificados, se procederá a desempatar a través de un sorteo.
  - 19.3.6. La suma adicional ofertada por la contra oferta realizada por el participante precalificado que resulte ser con quien se continuará la tramitación, ya que ha presentado la oferta más alta, debe ser honrada mediante cheque certificado o de gerencia a favor del Tesoro Nacional, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.
  - 19.3.7. En caso de que dicho monto adicional no sea honrado dentro del plazo establecido, se perderá el monto total ofertado por el participante precalificado, el cual ingresará al Tesoro Nacional.
  - 19.3.8. Adicionalmente, se mantendrá en LA AUTORIDAD el cheque certificado o de gerencia ofertado por el solicitante con el cual se procedió al desempate y no resultó favorecido, ya que en caso de que el participante precalificado cuya oferta representó el monto más alto no honre su contra oferta dentro del plazo establecido, se continuará la tramitación con el participante precalificado con el cual se procedió al desempate, considerando el último monto ofertado por éste, es decir, el que ofreció al momento del desempate por lo cual, se seguirá lo establecido en el numeral 19.3.6 del punto “Mecanismo de Desempate”.
- 19.4. La adjudicación definitiva se notificará al adjudicatario personalmente y al resto de los participantes precalificados por edicto fijado en los tableros de La Autoridad.
  - 19.5. La decisión que emita el Consejo de Gabinete, de conformidad con el artículo 32 de la Ley No. 31 de 1996, se hará mediante resolución motivada, la cual agotará la vía gubernativa.
  - 19.6. Mediante Resolución Motivada, este acto público podrá ser declarado desierto por falta absoluta de oferentes o, si ninguna de las propuestas presentadas supera o iguala el precio mínimo de referencia establecido de conformidad al mecanismo contenido en la Resolución No. JD- 080 de 10 de abril de 1997.
  - 19.7. En el evento de que sea adjudicado un único segmento, ya sea por falta de proponentes o debido a que sólo se presentaron dos (2) oferentes; o, porque ninguna de las propuestas superó o igualó el precio mínimo de referencia, LA AUTORIDAD convocará a un nuevo acto de presentación de ofertas publicando el aviso correspondiente por tres (3) días consecutivos en dos (2) periódicos de circulación nacional. Este aviso será publicado con no menos de treinta (30) ni más de cuarenta y cinco (45) días calendarios de anticipación a la fecha en que se celebrará el nuevo acto de presentación de ofertas, e indicará el lugar, el día y la hora en que se realizará el mismo.

- 19.8. De conformidad con lo establecido en el Artículo 32 de la Ley No. 31 de 1996, el Estado se reserva, en todo momento, el derecho de declarar desierta la licitación o de no adjudicarla, cuando considere que no están adecuadamente salvaguardados los intereses públicos.

## **20. FIANZA DE CUMPLIMIENTO**

- 20.1 El requerimiento al Participante ganador para que presente la fianza de cumplimiento definitiva, se hará por LA AUTORIDAD cuando se haya realizado la adjudicación definitiva.
- 20.2 Esta fianza será por un monto de CINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL DIECINUEVE DÓLARES AMERICANOS (US\$ 5,752,019.00), y en ningún caso podrá ser inferior al 10% del valor de las obras e instalaciones proyectadas dentro de los cinco (5) primeros años a partir de la fecha del perfeccionamiento del Contrato de Concesión e irá disminuyendo anualmente durante los cinco (5) primeros años en proporción al valor de las obras e instalaciones realizadas, hasta llegar a un mínimo equivalente al CINCUENTA POR CIENTO (50%), del monto inicial de la fianza, el cual se mantendrá por el resto del periodo de vigencia del Contrato de Concesión, más el término de un año, para responder a los vicios redhibitorios que pudieran producirse.
- 20.3 Esta fianza habrá de constituirse en efectivo, o en títulos de crédito del Estado, o en pólizas de compañías de seguros, mediante garantía bancaria o en cheques certificados. Las compañías de seguros y los bancos a cuyos cargos liberen los seguros y cheques deben tener solvencia reconocida por la Superintendencia de Seguros o por la Comisión Bancaria respectivamente. Además, deben contar con la aprobación de la Contraloría General de la República.
- 20.4 El participante no ganará interés alguno en ninguna de las formas de garantías mencionadas, excepto en los Bonos del Estado de Panamá. Los Bonos del Estado serán admitidos por el total de su valor nominal y se facilitarán al Participante los medios adecuados para que puedan percibir los intereses que tales bonos devenguen.
- 20.5. La fianza definitiva o de cumplimiento de contrato de concesión se emitirá conjuntamente a favor del MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA y de LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.
- 20.6. La Contraloría General de la República queda facultada para rechazar cualquier fianza que no represente una adecuada garantía de cumplimiento de contrato. Igualmente podrá exigir la sustitución de garantías otorgadas por bancos o compañías de seguros que no se encuentren en capacidad comprobada de

garantizar dichas obligaciones contractuales por otras compañías de seguros o bancos que tengan tal capacidad.

- 20.7. El concesionario deberá mantener vigente la Fianza de Cumplimiento en los términos establecidos en las disposiciones legales vigentes.
- 20.8. Como referencia, se presenta en el Anexo C, un modelo de Fianza de Cumplimiento en la forma como deberá presentarla el Participante favorecido con la adjudicación definitiva.

## **21. MECANISMO DE PAGO Y DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

- 21.1. LA AUTORIDAD señalará la fecha y hora en la cual se celebrará, en un acto único, el pago de la suma pactada en el Contrato de Concesión y la firma de éste, con arreglo al siguiente procedimiento:
  - 21.1.1. EL CONCESIONARIO hará entrega al MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS de la suma que le corresponde pagar por razón de la Concesión, previsto en el Contrato de Concesión respectivo.
  - 21.1.2. Simultáneamente con el pago EL CONCESIONARIO entregará en el mismo acto la fianza de cumplimiento exigida en el Pliego de Cargos y demás documentos de la licitación.
  - 21.1.3. Recibido el pago a satisfacción del Ministerio de Economía y Finanzas, el Ministerio de Gobierno y Justicia en este mismo acto procederá a firmar el Contrato respectivo, lo someterá al refrendo del Contralor General de la República, y entregará una copia debidamente autenticada del Contrato perfeccionado al Concesionario.
  - 21.1.4. El participante favorecido con la adjudicación definitiva para suscribir el respectivo contrato de concesión deberá presentar Certificado de Paz y Salvo Nacional y Certificado de Registro Público actualizado para acreditar su existencia y representación legal.
  - 21.1.5. El perfeccionamiento del contrato de concesión deberá darse dentro del término de veinte (20) días hábiles contados a partir del Acto Público de Presentación de las Ofertas.
  - 21.1.6. Todos los gastos que ocasione el perfeccionamiento del Contrato de Concesión serán sufragados exclusivamente por el Concesionario a quien se haya favorecido con la adjudicación definitiva de este acto público, incluyendo los gastos generados en timbres fiscales.



21.1.7. El perfeccionamiento del Contrato de Concesión se efectuará cuando se haya cumplido con todos los trámites que exige la Ley.

21.1.8. Después de la fecha de perfeccionamiento del Contrato de Concesión del Servicio de Comunicaciones Personales, el Ministerio de Economía y Finanzas notificará a los Bancos Emisores y/o confirmadores de la(s) carta(s) de crédito aportada(s) en el acto de oferta la cancelación de las mismas.

## **22. DISCREPANCIAS ENTRE NÚMEROS Y LETRAS EN LAS PROPUESTAS**

22.1 Cuando en una propuesta se exprese montos en palabras y en números, y exista discrepancia entre unas y otros; prevalecerá lo expresado en palabras sobre lo numérico.

## **23. PRECIO MINIMO DE REFERENCIA POR EL DERECHO DE CONCESIÓN**

23.1 El precio mínimo por cada derecho de concesión objeto de la presente Licitación Pública es de CINCUENTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS VEINTE MIL CIENTO NOVENTA (US\$ 57,520,190.00), que resulta de aplicar el mecanismo establecido en la Resolución No. JD- 080 de 10 de abril de 1997.

## **24. MODIFICACIONES AL PLIEGO**

24.1. Toda modificación relacionada con el Pliego de Cargos o con la fecha del Acto Público de Presentación de Ofertas, se dará a conocer mediante aviso publicado por tres (3) días consecutivos en dos (2) diarios de circulación nacional y será enviada por escrito a los participantes, con una anticipación no menor de ocho (8) días calendario, a la fecha de celebración del acto público de recepción de las ofertas.

24.2. Si fuera necesario, LA AUTORIDAD para cumplir con los plazos mínimos antes fijados, anunciará una nueva fecha para llevar a cabo el acto público de presentación de las ofertas.

## **25. SUBSANACIÓN**

25.1. Si el documento de presentación de la oferta económica cumple con el modelo establecido en el Anexo A de este Pliego de Cargos, pero no está firmado, los integrantes de la mesa verificadora anunciarán esta situación y procederán a

llamar al Representante o Apoderado Legal autorizado para que firme el documento.

## **ANEXOS**

(AGREGAR TIMBRES FISCALES)

## ANEXO A - MODELO DE FORMULARIO DE OFERTA

Panamá, República de Panamá \_\_de\_\_\_\_\_de \_\_\_\_.

Señor  
VICTOR CARLOS URRUTIA G.  
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos  
Panamá, República de Panamá

Señor Administrador General:

Presentamos nuestra propuesta económica para la Licitación Pública No. 01-07-Telco, mediante la cual se otorgará el derecho de Concesión para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), en toda la República de Panamá.

Nombre de la Persona Jurídica: \_\_\_\_\_

Representante en el Acto: \_\_\_\_\_ cuyo poder autenticado por Notario se adjunta.  
(Agregar en este espacio nombre y generales).

Monto ofrecido por el Derecho de Concesión:

\_\_\_\_\_ (US\$ \_\_\_\_\_)

(El monto debe expresarse en palabras y números, de existir diferencias se tendrá como válido lo expresado en palabras)

Validez de la oferta: Ciento Veinte (120) días calendario.

Por este medio, \_\_\_\_\_ declara bajo la gravedad del juramento que esta empresa: (Agregar en este espacio el nombre de la Sociedad Precalificada)

1. Acepta todo el contenido del Pliego de Cargos y demás documentos de la licitación, sin restricciones ni objeciones o reservas.
2. No se ha puesto de acuerdo con otra persona interesada en obtener una concesión.
3. No ha pagado ni prometido pagar suma de dinero alguna o beneficiar, de cualquier forma, a ningún funcionario de LA AUTORIDAD y de la administración pública para obtener ventaja alguna sobre otros competidores en cualquier etapa del presente acto público.

Nosotros \_\_\_\_\_ (nombre: El Proponente, accionistas extranjeros de una sociedad panameña precalificada o integrantes extranjeros del consorcio o sociedad accidental) que formamos parte de la persona que presenta la oferta, manifestamos libre y voluntariamente que nos sometemos al contenido del Artículo 69 de la Ley No. 22 de 2006 y al artículo 113.21 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 1997.

Adjuntamos los siguientes documentos:

1. Un documento de pago expedido por un banco previamente aceptado por LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS en el que dicho banco se compromete a pagar, irrevocablemente y en efectivo, la suma señalada en la oferta, por el derecho de concesión, según lo establecido en el inciso 12 del Pliego de Cargos.
2. La fianza provisional o de compromiso de mantenimiento de la oferta.
3. La fianza de cumplimiento.
4. La fianza de cumplimiento de la inversión.
5. El comprobante de cancelación a LA AUTORIDAD del costo de monto pagado para retirar los documentos de licitación.
6. El contrato de Concesión aprobado por el CONSEJO DE GABINETE, debidamente firmado por el participante.
7. El poder autenticado por Notario Público del Representante autorizado en el Acto, ya sea por la vía diplomática o por el Convenio de Apostilla si es otorgado en el extranjero.

\_\_\_\_\_  
(Firma del Representante Legal o Apoderado en el Acto)

\_\_\_\_\_  
(Cédula o Pasaporte No.)

\_\_\_\_\_  
(Nombre de la Empresa)

## **ANEXO B - FIANZA DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA**

(Según modelo aprobado para el 2007 y sujeto a aprobación del 2008)

Contraloría General de la República  
Decreto No. 317-LEG de 12 de diciembre de 2006

Gaceta Oficial No.25,700 de 28 de diciembre de 2006

NÚMERO DE LA FIANZA: \_\_\_\_\_

PROPONENTE O ADJUDICATARIO: \_\_\_\_\_

ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE/ CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA: \_\_\_\_\_

MONTO MÁXIMO: 10% DEL VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA

PARA GARANTIZAR: La propuesta, la firma del contrato y la constitución y presentación de la fianza de cumplimiento.

Conste por el presente documento que la (NOMBRE DE LA FIADORA), en adelante denominada LA FIADORA, por este medio garantiza a LA ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE arriba indicada y a la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, en adelante denominadas LA ENTIDAD OFICIAL, la firma del contrato, la presentación de la fianza de cumplimiento dentro del término establecido en la Ley Núm. 22 de 27 de junio de 2006 y el mantenimiento de la oferta hecha por EL PROPONENTE en el ACTO PÚBLICO arriba enunciado, de acuerdo con los términos y condiciones indicados en la propuesta presentada por EL PROPONENTE.

VIGENCIA: (Según el Pliego de Cargos) a partir del Acto Público; además garantiza la firma del contrato una vez que el mismo cuente con todas sus aprobaciones para el que ha sido notificado de la Resolución de Adjudicación Definitiva y la misma cuente con todas sus aprobaciones, la fianza de propuesta garantiza la formalización del contrato y la presentación de la fianza de cumplimiento dentro del término establecido en la Ley Núm. 22 de 27 de junio de 2006.

NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO: En caso de que “EL PROPONENTE O EL ADJUDICATARIO” no mantenga su oferta, no firme o celebre el contrato, o deje de presentar la fianza de cumplimiento dentro del plazo otorgado, según sea el caso, LA ENTIDAD OFICIAL, deberá notificar por escrito dicho incumplimiento a LA FIADORA dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la ocurrencia del mismo, a fin de que ésta pague el importe de la fianza de propuesta dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha de recibo del aviso del incumplimiento. La notificación de incumplimiento se efectuará en las oficinas de LA FIADORA y a “EL PROPONENTE O ADJUDICATARIO” en sus oficinas principales.

OBJETO: Esta Fianza de Propuesta garantiza el mantenimiento de la oferta presentada por los postores en un acto de selección de contratistas, por el término establecido en el pliego de cargos, término que corre a partir del acto de apertura de sobres; garantiza la firma del contrato; asimismo, garantiza la presentación de la fianza de cumplimiento dentro de un término no mayor de cinco (5) días hábiles de ejecutoriada la resolución que adjudica el acto de selección de contratista.

TITULARIDAD DE DERECHOS. Sólo la ENTIDAD OFICIAL derivará derechos contra LA FIADORA por razón de esta fianza. Toda reclamación con base en esta fianza deberá ser hecha por LA ENTIDAD OFICIAL a LA FIADORA. Para efectos de reclamación se considerará a la Contraloría General de la República como LA ENTIDAD OFICIAL.

EN FE DE LO CUAL, se suscribe este Contrato en la ciudad de Panamá, República de Panamá.

-----  
POR LA FIADORA.

-----  
POR EL CONTRATISTA.

(Texto aprobado por la Contraloría General de la República de conformidad con el Decreto Núm.317-Leg. de 12 de diciembre de 2006).

## **ANEXO C - FIANZA DE CUMPLIMIENTO**

(Según el modelo de fianza aprobado para el 2007 y sujeto a aprobación del 2008)

NÚMERO DE FIANZA: \_\_\_\_\_

CONTRATISTA: \_\_\_\_\_

LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD: \_\_\_\_\_

ENTIDAD ESTATAL CONTRATANTE/ CONTRALORÍA GENERAL: \_\_\_\_\_

PARA GARANTIZAR LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR EL CONTRATISTA: (Se puede identificar el proceso de selección de contratista, la excepción de acto público o el contrato).

VIGENCIA: \_\_\_\_\_ días a partir de la fecha indicada en los siguientes casos:

Orden de Proceder, refrendo o cumplida la condición a la cual se sujeta el contrato.

Conste por el presente documento (NOMBRE DE LA FIADORA), en adelante denominada LA FIADORA, por este medio le garantiza a la Entidad Estatal Contratante arriba indicada y a la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, en adelante denominadas LA ENTIDAD OFICIAL, la obligación de ejecutar fielmente el objeto de EL CONTRATO antes enunciado, y una vez cumplido éste, de corregir los defectos a que hubiere lugar.

VIGENCIA: Corresponde al período de ejecución del contrato principal, más un término de un (1) año, si se tratare de bienes muebles, consultorías y servicios para responder por vicios redhibitorios, tales como mano de obra, material defectuoso o de inferior calidad que el adjudicado, o cualquier otro vicio o defecto en el objeto del contrato, salvo los bienes muebles consumibles que no tengan reglamentación especial, cuyos términos de cobertura serán de seis (6) meses, y por el término de tres (3) años, para responder por defectos de reconstrucción o construcción de la obra o bien inmueble. Vencidos estos términos y no habiendo responsabilidad, se cancelará la fianza.

En caso de una OBRA entregada sustancialmente ejecutada, la fianza de cumplimiento para responder por vicios redhibitorios y defectos de construcción o de reconstrucción, comenzará a regir a partir del recibo de la parte sustancial de la obra usada y ocupada por el Estado, y para el resto de la obra, a partir del acta de aceptación final.

OBJETO: Esta fianza garantiza el cumplimiento del contrato u obligación de ejecutar fielmente su objeto y, una vez cumplido éste, corregir los defectos a que hubiere lugar.

INCUMPLIMIENTO: LA ENTIDAD OFICIAL comunicará por escrito a LA FIADORA y a EL CONTRATISTA, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de alguna de las causales que puedan dar lugar a la resolución administrativa del contrato o que se haya dado inicio a las diligencias de investigación para el mismo fin, lo que ocurra primero.



LA FIADORA quedará exonerada de responsabilidad conforme a esta fianza en caso de que, producido cualquier incumplimiento por parte de EL CONTRATISTA, LA ENTIDAD OFICIAL no reclamare por dicho incumplimiento a LA FIADORA dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de dicho incumplimiento, en sus oficinas principales, dando una relación escrita de los hechos principales reclamados. La notificación se efectuará por escrito a LA FIADORA.

El incumplimiento se da con la expedición de la resolución que resuelve administrativamente el contrato. LA FIADORA dispondrá de un término de treinta (30) días calendarios siguientes a la notificación del incumplimiento para ejercer la opción de pagar el importe de la fianza, o de sustituir al contratista en todos sus derechos y obligaciones, siempre que quien vaya a continuarlo, por cuenta de LA FIADORA y a cuenta y riesgo de ésta, tenga capacidad técnica y financiera, a juicio de la ENTIDAD OFICIAL.

Acciones Legales: Toda reclamación con base en esta fianza deberá ser hecha por la ENTIDAD OFICIAL, a LA FIADORA. Para efectos de reclamación, también se entiende a la Contraloría General de la República como ENTIDAD OFICIAL.

Cualquier acción legal, ya sea judicial o extrajudicial que inicie LA ENTIDAD OFICIAL deberá entablarse contra EL CONTRATISTA conjuntamente con LA FIADORA y la petición deberá solicitar en todo caso la condena de EL CONTRATISTA y LA FIADORA.

SUSTITUCIÓN DEL CONTRATISTA: LA FIADORA tiene derecho dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la notificación de incumplimiento contenida en la Resolución Administrativa del Contrato u Orden de Compra, a pagar el importe de la fianza, o a sustituir al contratista en todos los derechos y obligaciones del contrato, siempre que quien vaya a continuarlo, por cuenta y riesgo de la fiadora, tenga capacidad técnica y financiera, a juicio de la entidad pública contratante.

SUBROGACIÓN: En caso de que LA FIADORA le diere cumplimiento a las obligaciones asumidas por ella conforme a esta fianza, ya fuere mediante el pago de los perjuicios pecuniarios o mediante la ejecución de las obligaciones garantizadas, subrogará a EL CONTRATISTA en todos los derechos y pertenencias dimanantes de dicho CONTRATO, incluyendo todos los valores e indemnizaciones, pagos diferidos, porcentajes retenidos y créditos que LA ENTIDAD OFICIAL le debiere a EL CONTRATISTA al tiempo en que tuvo lugar la falta o que debieran pagársele después, según las estipulaciones de EL CONTRATO. En consecuencia, a partir del momento en que la ENTIDAD OFICIAL presente una reclamación a LA FIADORA, quedarán sin efecto cualesquiera cesiones de pago de dinero derivadas de EL CONTRATO y LA ENTIDAD OFICIAL cesará todo pago a EL CONTRATISTA, acreedores o cesionarios, los cuales a partir de ese momento aprovecharán exclusivamente a LA FIADORA. De igual manera, LA FIADORA se subrogará en cualesquiera otros derechos y acciones que LA ENTIDAD OFICIAL tuviere en contra de EL CONTRATISTA.

SUBORDINACIÓN: LA FIADORA estará obligada a cumplir las obligaciones que contrajo conforme a la presente FIANZA, siempre que el CONTRATISTA haya debido cumplirlas de acuerdo a EL CONTRATO.

PRÓRROGA O MODIFICACIÓN: LA ENTIDAD OFICIAL notificará a LA FIADORA las prórrogas, adiciones o modificaciones a los Contratos u Órdenes de Compra. LA FIADORA manifestará su consentimiento mediante la emisión del endoso respectivo. En caso contrario, EL CONTRATISTA deberá presentar una FIANZA que garantice la Prórroga o modificación del contrato.

PRÓRROGA POR SUSTITUCIÓN DEL CONTRATISTA: Cuando LA FIADORA asuma por intermedio de una persona idónea al efecto la ejecución de la obra, tendrá derecho a convenir prórrogas del término pactado, incluyendo, sin limitar la generalidad de lo anterior, demoras motivadas por fuerza mayor o casos fortuitos. Para este fin, se tomará en cuenta la demora normal por razón de la sustitución de EL CONTRATISTA.

EN FE DE LO CUAL, se suscribe este Contrato en la ciudad de Panamá, República de Panamá, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

-----  
POR LA FIADORA

-----  
POR EL CONTRATISTA

(Texto aprobado por la Contraloría General de la República de conformidad con el Decreto Núm. 317-Leg. de 12 de diciembre de 2006).

## **ANEXO D - MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN**

## CONTENIDO DEL MODELO DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

CAPÍTULO I .....	4
DESCRIPCIÓN DE LA CONCESIÓN	4
CLÁUSULA 1: OBJETO	4
CLÁUSULA 2: ALCANCE	4
CLÁUSULA 3: AREA GEOGRÁFICA	5
CLÁUSULA 4: DEFINICIONES DE TÉRMINOS	5
CAPÍTULO II.....	9
DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO	9
CLÁUSULA 5: DOCUMENTOS	9
CAPÍTULO III.....	10
VIGENCIA DEL CONTRATO	10
CLÁUSULA 6: DURACIÓN	10
CLÁUSULA 7: DERECHO DE PREFERENCIA	10
CAPÍTULO IV.....	11
OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO	11
CLÁUSULA 8: PRESTACIÓN DE SERVICIOS	11
CLÁUSULA 9: INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE SERVICIOS	12
CLÁUSULA 10: PROHIBICIÓN DE COMPETENCIA DESLEAL	12
CLÁUSULA 11: DERECHO DE CONCESIÓN	12
CLÁUSULA 12: APORTE A LA AUTORIDAD REGULADORA	12
CLÁUSULA 13: CONTRATO DE SERVICIOS	13
CLÁUSULA 14: RESPONSABILIDAD FRENTE AL ABONADO O CLIENTE	13
CLÁUSULA 15: INVOLABILIDAD DE LA COMUNICACIONES	13
CLÁUSULA 16: REGISTRO DE SOLICITUDES NO ATENDIDAS	14
CLÁUSULA 17: ATENCIÓN AL CLIENTE	14
CLÁUSULA 18: SISTEMA DE QUEJAS Y REPARACIONES	14
CLÁUSULA 19: REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	15
CLÁUSULA 20: CONTRATOS CON OTROS OPERADORES	15
CLÁUSULA 21: PRINCIPIO DE IGUALDAD DE TRATO	15
CLÁUSULA 22: CESIÓN DE LA CONCESIÓN	15
CLÁUSULA 23: CONFLICTO DE INTERESES	16
CLÁUSULA 24: CESIÓN DE LAS ACCIONES	16
CLÁUSULA 25: PLAN MÍNIMO DE DESARROLLO	17
CLÁUSULA 26: MODIFICACIÓN AL PLAN MÍNIMO DE DESARROLLO	17
CLÁUSULA 27: INFORMES	17
CLÁUSULA 28: MODALIDAD DE TASACIÓN Y FACTURACIÓN	17
CLÁUSULA 29: PROHIBICIÓN DE INTERFERENCIAS PERJUDICIALES	18
CLÁUSULA 30: ROAMING	18
CLÁUSULA 31: CARGOS POR EL SERVICIO ROAMING	18
CLÁUSULA 32: CONFIABILIDAD	18
CLÁUSULA 33: CALIDAD DEL SERVICIO	19
CLÁUSULA 34: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN	19

CLÁUSULA 35:	INFORMES DE RESULTADOS DE MEDICIONES	19
CLÁUSULA 36:	CERTIFICACIÓN DE MEDICIONES	19
CLÁUSULA 37:	ENCUESTAS AL PÚBLICO	20
CLÁUSULA 38:	INFORMES DE COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA	20
CLÁUSULA 39:	INFORMACIÓN ADICIONAL	20
CLÁUSULA 40:	PROHIBICIÓN DE VENTAS ATADAS	21
CLÁUSULA 41:	COMERCIALIZACIÓN DE RADIOTELÉFONOS	21
CLÁUSULA 42:	COMPATIBILIDAD	21
CLÁUSULA 43:	MODIFICACIÓN DEL SISTEMA	21
CLÁUSULA 44:	MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA	22
CAPÍTULO V.....		22
DERECHOS DEL CONCESIONARIO		22
CLÁUSULA 45:	GARANTÍA DE IGUALDAD DE TRATO	22
CLÁUSULA 46:	PRECIOS DEL SERVICIO	23
CLÁUSULA 47:	FACTURACIÓN DEL SERVICIO	23
CLÁUSULA 48:	PUBLICACIÓN DE PRECIOS Y/O PROMOCIONES	24
CLÁUSULA 49:	PROHIBICIÓN DE TRATO PREFERENCIAL	24
CLÁUSULA 50:	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO A CLIENTES	24
CLÁUSULA 51:	COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO	24
CLÁUSULA 52:	BANDA DE FRECUENCIAS	24
CLÁUSULA 53:	DESOCUPACIÓN DE LOS SEGMENTOS PCS	25
CLÁUSULA 54:	CANALIZACIÓN DEL SEGMENTO PCS	25
CLÁUSULA 55:	NUEVA CANALIZACIÓN	25
CLÁUSULA 56:	ESTADO DEL SEGMENTO PCS	25
CLÁUSULA 57:	INSTALACIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES	26
CLÁUSULA 58:	HOMOLOGACIÓN DE RADIOTELÉFONOS	26
CLÁUSULA 59:	EQUILIBRIO ECONÓMICO-FINANCIERO	26
CAPÍTULO VI.....		26
POTESTADES DE LA AUTORIDAD REGULADORA		26
CLÁUSULA 60:	PODER TARIFARIO	26
CLÁUSULA 61:	INTERCONEXIÓN	27
CLÁUSULA 62:	CONDICIONES DE INTERCONEXIÓN	27
CLÁUSULA 63:	ESTADOS DE URGENCIA NACIONAL	29
CLÁUSULA 64:	INSPECCIÓN	29
CLÁUSULA 65:	RESCATE ADMINISTRATIVO	29
CAPÍTULO VII.....		30
CLÁUSULAS PENALES		30
CLÁUSULA 67:	INFRACCIONES	30
CLÁUSULA 68:	SANCIONES	31
CLÁUSULA 69:	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO DE CONCESIÓN	32
CLÁUSULA 70:	MULTAS Y AMONESTACIONES	32
CLÁUSULA 71:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	32
CAPÍTULO VIII.....		33

TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN	33
CLÁUSULA 72: TERMINACIÓN NORMAL	33
CLÁUSULA 73: TERMINACIÓN POR INCUMPLIMIENTO	33
CLÁUSULA 74: TERMINACIÓN UNILATERAL	35
CLÁUSULA 75: NULIDAD DEL CONTRATO DE CONCESIÓN	35
CLÁUSULA 76: LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN	35
CLÁUSULA 77: CLÁUSULA PENAL	35
CLÁUSULA 78: DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO (PROCEDIMIENTO DE REVERSIÓN)	35
CAPÍTULO IX.....	37
GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO	37
CLÁUSULA 79: FIANZA DE CUMPLIMIENTO	37
CAPÍTULO X.....	38
DISPOSICIONES FINALES	38
CLÁUSULA 80: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO	38
CLÁUSULA 81: RECURSOS NUMÉRICOS	38
CLÁUSULA 82: LEGISLACIÓN APLICABLE	38
CLÁUSULA 83: ARBITRAJE	38
CLÁUSULA 84: RENUNCIA A RECLAMACIÓN DIPLOMÁTICA DE EL CONCESIONARIO	39
CLÁUSULA 85: DOMICILIO ESPECIAL	39
ANEXOS .....	40
ANEXO A - PLAN MÍNIMO DE DESARROLLO	41
ANEXO B - INDICES Y PROCEDIMIENTOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD	42
ANEXO C - PROYECTO TÉCNICO Y CONTROL DE INSTALACIONES	54
ANEXO D - CONTENIDO MINIMO DE LOS INFORMES	56

**CONTRATO No. \_\_\_\_\_**  
**"CONTRATO ENTRE EL ESTADO Y \_\_\_\_\_"**

Entre los suscritos, a saber: \_\_\_\_\_ varón, panameño, mayor de edad, portador de la cédula de identidad personal No. \_\_\_\_\_, en su calidad de \_\_\_\_\_ y quien actúa en nombre y representación de la República de Panamá, por una parte, y por la otra \_\_\_\_\_, debidamente inscrita en el Registro Público, Sección de Micropelícula Mercantil a la Ficha \_\_\_\_\_, Rollo \_\_\_\_\_ e Imagen \_\_\_\_\_ y Certificado de Paz y Salvo de la Dirección General de Ingresos No. \_\_\_\_\_, del Ministerio de Economía y Finanzas, representada en este acto por su Representante \_\_\_\_\_, en lo sucesivo llamada **EL CONCESIONARIO**, previa aprobación del Consejo de Gabinete, acuerdan celebrar este Contrato de Concesión para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales, en adelante PCS, con sujeción a la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996 y las demás normas legales y reglamentarias y como consecuencia de la Licitación Pública No. 01-07-Telco, el cual se sujetará a los términos y condiciones siguientes:

## **CAPÍTULO I**

### **DESCRIPCIÓN DE LA CONCESIÓN**

#### **CLÁUSULA 1: OBJETO**

La República de Panamá adjudica a **EL CONCESIONARIO**, mediante Resolución motivada No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_, la Concesión que tiene por objeto instalar, mantener, administrar, operar y explotar comercialmente por cuenta y riesgo de **EL CONCESIONARIO**, en régimen de competencia, el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) en el segmento No. \_\_\_\_\_.

#### **CLÁUSULA 2: ALCANCE**

La CONCESIÓN abarca el derecho de uso exclusivo de las frecuencias comprendidas en el segmento \_\_\_\_\_ y la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales, como mínimo en las modalidades de contrato, prepago y teléfonos públicos y semipúblicos, incluidos los servicios suplementarios y demás servicios inherentes al Sistema de Comunicaciones Personales (PCS), entre los cuales se incluyen, sin ser limitativos, los siguientes:

- 2.1. Llamada en espera.
- 2.2. Transferencia de llamadas.
- 2.3. Conferencia.
- 2.4. Transmisión y recepción de voz.
- 2.5. Restricción a llamadas y restricción de datos.

- 2.6. Transmisión y recepción de datos.
- 2.7. Transmisión y recepción de video.
- 2.8. Roaming Internacional y Nacional.
- 2.9. Correo de voz.
- 2.10. Marcación abreviada.
- 2.11. Servicios de Valor Agregado.

**EL CONCESIONARIO** deberá obtener una concesión de **LA AUTORIDAD** competente, de conformidad con la legislación aplicable, para prestar otros servicios y facilidades de telecomunicaciones no comprendidos en esta concesión.

El Estado se compromete a asignar las frecuencias de enlace para el Servicio de Comunicaciones Personales, de acuerdo a la disponibilidad, y de conformidad a los procedimientos establecidos en el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

### **CLÁUSULA 3: AREA GEOGRÁFICA**

El área geográfica de la CONCESIÓN comprende todo el territorio de la República de Panamá.

### **CLÁUSULA 4: DEFINICIONES DE TÉRMINOS**

Los términos técnicos utilizados en este contrato, relativos al servicio de telecomunicaciones objeto de la CONCESIÓN, tendrán el significado que les atribuye la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, el Decreto Ejecutivo No. 21 de 12 de enero de 1996, las resoluciones técnicas y de gestión que expida **LA AUTORIDAD** Reguladora, los tratados y convenios internacionales vigentes que les sean aplicables a la República de Panamá, incluyendo las definiciones recomendadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (U.I.T.) en sus documentos oficiales y las que expida a futuro **LA AUTORIDAD** Reguladora. Sin embargo, a los efectos de este contrato, se establecen las siguientes definiciones, cuyo significado tendrá preferencia sobre cualquier otro:

#### **4.1. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

Servicio que permite la comunicación de dos o más terminales de telecomunicaciones, ya sea en forma manual o automática y utilizando para ello redes de telecomunicaciones fijas o móviles, cableadas o inalámbricas, locales, interurbanas o internacionales, o cualquier otro medio de transmisión inventado o por inventarse.

#### **4.2. SERVICIO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS)**

Servicio móvil de telefonía pública que consiste en la transmisión o transporte de las emisiones de radio de baja potencia generadas y recibidas por los equipos terminales o



radioteléfonos en poder de los clientes o usuarios del servicio con el fin de que éstos puedan originar o recibir llamadas telefónicas o transmisiones equivalentes, utilizando para ello un sistema basado en una red de radiobases conectadas a una central de control y conmutación, que mediante la reutilización de frecuencias o la tecnología de "frequency hopping" u otro medio, permitan en forma automática la continuidad de la comunicación entre el usuario y la central móvil de control a la que esté conectado ("hand-off") entre celdas y de allí a la red pública de telecomunicaciones, utilizando para ello cualquier banda de frecuencias asignadas por **LA AUTORIDAD** Reguladora, excluyendo las frecuencias asignadas a la Banda A y la Banda B de telefonía móvil celular, definidas en el artículo 5 de la Ley 17 de 1991 y los servicios que utilicen satélites.

Este servicio de Comunicaciones Personales comprende el origen y el recibo de comunicaciones desde y hacia el radioteléfono, dirigidas o provenientes de otros clientes del mismo sistema de comunicación o de cualquier otro servicio de telecomunicaciones con el cual se interconecte, incluyendo otros Sistemas de Comunicación Personal, los Sistemas de Telefonía Móvil Celular y la Red Telefónica Pública Conmutada.

#### 4.3. SERVICIOS BÁSICOS DE TELECOMUNICACIONES

Servicios públicos de telefonía fija, conmutados, locales, nacionales e internacionales, de terminales públicos y semipúblicos, a través de medios alámbricos y/o inalámbricos.

#### 4.4. RED BÁSICA DE TELECOMUNICACIONES

Red conmutada constituida por equipos, sistemas e infraestructura física, destinada a proveer servicios básicos de telecomunicaciones.

#### 4.5. SEGMENTO No. 1

Se denomina así a la banda de frecuencias, comprendida entre 1850 MHz a 1865 MHz para la banda de subida y de 1930 MHz a 1945 MHz para la frecuencia de bajada, atribuida al Servicio de Comunicaciones Personales, de acuerdo al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.

#### 4.6. SEGMENTO No. 2

Se denomina así a la banda de frecuencias, comprendida entre 1870 MHz a 1885 MHz para la banda de subida y de 1950 MHz a 1965 MHz para la frecuencia de bajada, atribuida al Servicio de Comunicaciones Personales, de acuerdo al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.

#### 4.7. CLIENTE

Persona natural o jurídica a la que **EL CONCESIONARIO** proporciona el servicio de telecomunicaciones sobre la base de un contrato de servicios.

#### 4.8. USUARIO

Persona natural o jurídica que utiliza un servicio de telecomunicaciones de cualquier tipo sin que haya suscrito un contrato de servicios.

#### 4.9. ÁREA DE SERVICIO DE LA CELDA

Se refiere al área geográfica servida por cada estación radiobase.

#### 4.10. ZONA DE SERVICIO DEL SISTEMA

Es el área geográfica cubierta o servida por todas las radiobases o celdas de la red. También recibe el nombre de zona de operación o área de operación del sistema.

#### 4.11. ROAMING CELULAR

Se denomina así, al servicio que permite a un cliente de un concesionario de telefonía de comunicación personal ser atendido con el mismo radioteléfono por un operador distinto, en la misma u otra banda de frecuencias y en la misma u otra zona de servicios, incluyendo países distintos.

También se denomina roaming, al servicio mediante el cual **EL CONCESIONARIO** puede servir a un abonado en dos (2) regiones geográficas distintas dentro de su zona de operación.

#### 4.12. HANDOFF

Es el servicio de traspaso de llamadas en curso o de conmutación automática que hace el sistema de comunicaciones personales entre celdas para garantizar la continuidad de las comunicaciones.

#### 4.13. CALIDAD DEL SERVICIO

Es el efecto de las características de un servicio que determinan el grado de satisfacción del usuario por el mismo.

#### 4.14. GRADO DE SERVICIO

Medida de la calidad de tráfico que tiene en cuenta los bloqueos no sólo en la interfaz de radio, sino también en los circuitos de la ruta final de la red central hasta la estación base. También interviene en el grado de servicio la calidad de cobertura.

#### 4.15. SISTEMA DE COMUNICACIÓN PERSONAL

Conjunto de infraestructura y equipos necesarios para prestar el Servicio de Comunicaciones Personales, y que comprende los centros de conmutación móvil PCS, las estaciones radiobase, los enlaces entre los centros de conmutación, los enlaces entre estos

y las estaciones radiobase, y los enlaces de interconexión con la red telefónica pública conmutada o cualquier otra red. Se incluyen cualesquiera otras instalaciones y equipos desarrollados al presente o a ser desarrollados en el futuro y que se relacionen con el servicio de comunicaciones personales. No forman parte del sistema de comunicaciones personales los radioteléfonos de los abonados.

#### 4.16. CENTRO DE CONMUTACIÓN MÓVIL PCS

Es la Unidad del Sistema PCS que controla, entre otras cosas, el enrutamiento de las llamadas entre abonados móviles o entre estos y la red fija; se encarga además de la interconexión con otras redes, de la tasación de las llamadas realizadas.

#### 4.17. ESTACIÓN RADIOBASE

Sistema compuesto por transmisores, receptores de radio (transreceptores), elementos de conexión al sistema radiante (combinadores, multiaclopadores, cables coaxiales), las antenas e instalaciones accesorias (torres, pararrayos, tomas de tierra, etc.).

#### 4.18. CANAL DE VOZ

Canal radioeléctrico que transporta la voz que sirve de enlace bidireccional entre la estación radiobase y el radioteléfono, a través del cual se desarrolla una comunicación.

#### 4.19. CANAL DE CONTROL

Canal radioeléctrico que sirve de enlace bidireccional entre la estación radiobase y el radioteléfono, empleado para la transmisión de los datos necesarios para la señalización y control del servicio.

#### 4.20. SERVICIO DE VALOR AGREGADO DEL SERVICIO PCS

Todo servicio que pueda ser prestado por **EL CONCESIONARIO** o por cualquier otro operador de telecomunicaciones, a través de la red PCS y que sea distinto del Servicio Básico de Transmisión de Voz y Transporte de Datos y de los servicios suplementarios o adicionales. Así, constituyen servicios de Valor Agregado, los de acceso a bases de datos, correo electrónico, de acceso a redes informáticas, servicios inteligentes asociados y cualquier otro que actúe sobre el protocolo o contenido de la información transmitida o recibida por el cliente o usuario del Servicio y no relacionado en forma directa con el establecimiento de la comunicación.

#### 4.21. CANAL RADIOELÉCTRICO

Porción del espectro radioeléctrico que se destina a ser utilizada por una emisión de radio y que puede definirse por dos frecuencias límite, o por una portadora y su ancho de banda asociado, o por cualquier otra indicación o norma equivalente.

#### 4.22. ESTACIÓN RADIOELÉCTRICA

Uno o más transmisores o receptores, o combinaciones de ellos, incluyendo las instalaciones, accesorios y equipos asociados, necesarios para asegurar la radiocomunicación.

#### 4.23. RADIOTELEFONO

Es el equipo terminal de radiocomunicaciones, debidamente homologado, a través del cual el cliente tiene acceso al servicio.

#### 4.24. SOCIO OPERADOR

Empresa con experiencia en sistemas de telefonía móvil celular y/o comunicaciones personales con la responsabilidad de operar y administrar la concesión, la cual cumple con los requisitos legales, técnicos y financieros exigidos en la etapa de precalificación.

#### 4.25. ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

Consiste en el conjunto de ondas radioeléctricas cuyas frecuencias están comprendidas entre los tres (3) kilohertzios y los tres mil (3,000) gigahertzios. El espacio aéreo por el cual se propagan estas ondas radioeléctricas es un bien público nacional.

## **CAPÍTULO II**

### ***DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO***

#### **CLÁUSULA 5: DOCUMENTOS**

Forman parte integrante de este Contrato, además del presente documento principal, los anexos siguientes, que firmados por ambas partes se acompañan:

ANEXO A. Plan Mínimo de Desarrollo

ANEXO B. Índices y Procedimientos de Medición de la Calidad

ANEXO C. Proyecto Técnico y Control de Instalaciones

ANEXO D. Contenido Mínimo de los Informes

## CAPÍTULO III

### VIGENCIA DEL CONTRATO

#### CLÁUSULA 6: DURACIÓN

La presente CONCESIÓN estará vigente por un término de veinte (20) años, contados a partir de la fecha de la formalización del presente CONTRATO.

En caso de que las condiciones de este CONTRATO sean modificadas, de común acuerdo entre las partes, éstas entrarán en vigencia de conformidad a lo pactado.

#### CLÁUSULA 7: DERECHO DE PREFERENCIA

Antes de vencer el plazo de LA CONCESIÓN, **EL CONCESIONARIO** tendrá la opción preferencial de solicitar una nueva concesión, para lo cual tres (3) años antes del vencimiento de la concesión, **EL CONCESIONARIO** emitirá por escrito una notificación vinculante de su intención de hacer uso o no de este. La solicitud deberá incluir información sobre:

- a. El servicio que ampara la nueva concesión;
- b. Cobertura geográfica del área de concesión;
- c. Historial de expansión y descripción de la inversión realizada en la red;
- d. Historial de cumplimiento de los requisitos de las metas de calidad establecidas en su contrato de concesión. En caso de incumplimiento de cualquiera de las metas incluidas en su concesión, **EL CONCESIONARIO** deberá presentar una justificación detallada;
- e. Otros factores que, a juicio de **EL CONCESIONARIO**, justifiquen su solicitud.

El Consejo de Gabinete autorizará la nueva concesión por un período de hasta veinte (20) años, siempre y cuando **EL CONCESIONARIO** haya demostrado que ha cumplido cabalmente con las obligaciones contenidas en su contrato de concesión. Para estos efectos, se seguirá el procedimiento que se detalla a continuación:

1. **LA AUTORIDAD**, antes de tomar una decisión respecto a la solicitud, dentro del plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la misma, publicará un aviso en dos (2) diarios de circulación nacional por tres (3) días consecutivos, señalando:
  - 1.1. Que **EL CONCESIONARIO** ha hecho uso de su derecho preferente de solicitar una nueva concesión;
  - 1.2. El plazo durante el cual toda parte interesada puede formular por escrito sus comentarios u objeciones con respecto a dicha solicitud;

- 1.3. La fecha, hora y lugar en la que se llevará a cabo una audiencia pública;
  - 1.4. El plazo durante el cual **LA AUTORIDAD** presentará al Consejo de Gabinete su Informe de Evaluación.
2. **LA AUTORIDAD** preparará un Informe de Evaluación que presentará al Consejo de Gabinete en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de celebración de la audiencia pública mencionada, señalando si durante el plazo de concesión, **EL CONCESIONARIO** ha cumplido con lo siguiente:
- 2.1. Las obligaciones establecidas en el contrato de concesión;
  - 2.2. Las reglas de interconexión establecidas en el Reglamento y en el contrato de concesión;
  - 2.3. Las reglas de competencia establecidas en el Reglamento y en su contrato de concesión;
  - 2.4. El pago de la tasa anual de regulación y otros cánones anuales;
  - 2.5. Desarrollo de sus actividades dentro del contexto jurídico de la República de Panamá;
  - 2.6. Todas las demás obligaciones derivadas de La Ley, el Reglamento y de su contrato de concesión, así como las disposiciones del ordenamiento jurídico vigente en materia de telecomunicaciones, y las resoluciones emitidas por **LA AUTORIDAD**.
3. **LA AUTORIDAD** citará a una audiencia pública, en la cual **EL CONCESIONARIO** y los interesados que hayan presentado comentarios u objeciones por escrito a la solicitud de una nueva concesión, tendrán derecho a ser escuchados, y a la que podrá asistir cualquier persona.
4. El Consejo de Gabinete, previo Informe de Evaluación de **LA AUTORIDAD** adoptará una decisión respecto a la solicitud de la nueva concesión, dentro de los sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de presentación del Informe de Evaluación.
5. La Resolución de Gabinete establecerá el mecanismo para la determinación del precio que debe pagar **EL CONCESIONARIO** por el derecho de continuar con su concesión.

## **CAPÍTULO IV**

### ***OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO***

#### **CLÁUSULA 8: PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**EL CONCESIONARIO** está obligado a prestar el Servicio de Comunicaciones Personales en forma continua, regular y eficiente, en condiciones de normalidad y seguridad, conforme a las

leyes que regulan la materia, a las obligaciones que le impongan los acuerdos internacionales suscritos y ratificados por la REPÚBLICA DE PANAMA, a las disposiciones administrativas y técnicas que regulan la materia, emitidas por **LA AUTORIDAD** Reguladora y a los términos establecidos en este CONTRATO.

## **CLÁUSULA 9: INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE SERVICIOS**

Sólo con autorización de LA AUTORIDAD Reguladora se podrá interrumpir el servicio dado en CONCESIÓN, salvo que la interrupción se deba a caso fortuito o fuerza mayor; entre otros, pero sin limitarse a ello: motines, huelgas, actos de fuerza, hechos de la naturaleza, actos de los poderes públicos, y en todo caso, por causas no imputables a la voluntad de **EL CONCESIONARIO**.

Cuando el servicio deba ser interrumpido por parte de **EL CONCESIONARIO** para instalar, reinstalar, cambiar o reparar equipos y si el tiempo de interrupción es mayor de seis (6) horas continuas, **EL CONCESIONARIO** deberá notificarlo por escrito a **LA AUTORIDAD** Reguladora al menos veinticuatro (24) horas antes del inicio de los trabajos, indicando las razones que justifiquen la interrupción y a sus usuarios y/o clientes.

## **CLÁUSULA 10: PROHIBICIÓN DE COMPETENCIA DESLEAL**

**EL CONCESIONARIO** en ningún caso podrá realizar actos, convenios, acuerdos, combinaciones, o aplicar prácticas que impidan, limiten, falseen o restrinjan la libre competencia o prácticas predatorias de la competencia en aquellas actividades en las cuales participen otros concesionarios.

## **CLÁUSULA 11: DERECHO DE CONCESIÓN**

Se establece la cantidad de US\$ \_\_\_\_\_ por el derecho de esta CONCESIÓN, pagada en el acto de la firma del presente contrato por parte del Ministerio de Gobierno y Justicia. Dicho pago incluye el derecho a uso de las frecuencias comprendidas en el Segmento No. \_\_\_\_ y así como las frecuencias de enlace necesarias para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales en atención a los fines establecidos en este Contrato de Concesión. Las frecuencias de enlace serán asignadas por **LA AUTORIDAD** Reguladora de conformidad al Decreto Ejecutivo 73 de 9 de abril de 1997.

## **CLÁUSULA 12: APOORTE A LA AUTORIDAD REGULADORA**

**EL CONCESIONARIO** estará sujeto al pago de una cantidad equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos anuales de todos los servicios establecidos en las Cláusulas 1 y 2, por concepto de aporte a **LA AUTORIDAD** Reguladora, durante el período de vigencia de este Contrato. Dicho pago se efectuará mensualmente, dentro de los treinta (30) días calendario

siguientes al vencimiento del correspondiente período mensual, según los ingresos brutos facturados que **EL CONCESIONARIO** haya registrado el mes inmediato anterior.

Dentro del primer trimestre de cada año calendario se hará un ajuste de lo que realmente haya debido pagar **EL CONCESIONARIO** o el reintegro que corresponda, de acuerdo con los balances anuales auditados de **EL CONCESIONARIO**.

Para efectos de esta Cláusula se consideran como ingresos brutos la suma facturada exclusivamente por la operación y prestación del Servicio de Comunicaciones Personales especificados en las Cláusulas 1 y 2 de este Contrato, más los ingresos provenientes de los contratos de interconexión, menos los egresos ocasionados por los contratos de interconexión.

### **CLÁUSULA 13: CONTRATO DE SERVICIOS**

Las relaciones entre **EL CONCESIONARIO** y el abonado o cliente de sistemas de comunicaciones personales se regirán por el Contrato de Servicio, con sujeción a las disposiciones legales y reglamentos vigentes sobre la materia que le sean aplicables y a la presente CONCESIÓN.

**EL CONCESIONARIO** presentará a **LA AUTORIDAD** Reguladora en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendario, a partir de la firma de este Contrato las condiciones de prestación de los servicios y los modelos de los Contratos de Servicios correspondientes. **LA AUTORIDAD** Reguladora dispondrá de un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, para emitir sus observaciones.

Cualquier modificación sustancial que se haga posteriormente a dichos modelos de Contratos de Servicios, deberá ser sometida a la consideración y posterior aprobación de **LA AUTORIDAD** Reguladora, a los fines de verificar su sujeción a las disposiciones legales, reglamentos y a la presente CONCESIÓN.

### **CLÁUSULA 14: RESPONSABILIDAD FRENTE AL ABONADO O CLIENTE**

**EL CONCESIONARIO** o la persona natural o jurídica a través de la cual comercialice sus servicios será responsable frente a sus clientes y/o usuario por el correcto funcionamiento y la calidad de los servicios prestados a través de su sistema.

En caso de que existan indicios de que **EL CONCESIONARIO** no está prestando el Servicio en los términos y condiciones señalados en este CONTRATO, **LA AUTORIDAD** Reguladora ordenará la realización de las diligencias de investigación para la comprobación de tales circunstancias.

### **CLÁUSULA 15: INVIOLEABILIDAD DE LA COMUNICACIONES**



**EL CONCESIONARIO** protegerá con la diligencia de un buen padre de familia y de conformidad a la legislación vigente, la inviolabilidad, la intimidad y el secreto de la correspondencia, mensaje e información privada, de cualquier tipo, cursada a través de su sistema, y en ningún caso autorizará la divulgación del contenido de dichas comunicaciones sin el consentimiento expreso de los interesados u orden de **LA AUTORIDAD** competente.

## **CLÁUSULA 16: REGISTRO DE SOLICITUDES NO ATENDIDAS**

**EL CONCESIONARIO** se obliga a llevar y poner a disposición de **LA AUTORIDAD** Reguladora, un registro de las solicitudes de servicio, dentro de las áreas de cobertura del sistema de **EL CONCESIONARIO**, que no hayan podido ser atendidas por razones de capacidad del sistema o cualquier otra causa imputable a **EL CONCESIONARIO**, dentro de los treinta (30) días siguientes a la realización de dichas solicitudes.

## **CLÁUSULA 17: ATENCIÓN AL CLIENTE**

**EL CONCESIONARIO** se obliga a establecer centros de atención permanentes para sus clientes en número suficiente y de acuerdo a la demanda, en los sitios en que **EL CONCESIONARIO** tenga cobertura.

Asimismo, **EL CONCESIONARIO** se obliga a prestar libre de cargos un servicio de atención a emergencias, a través de su sistema, con numeración abreviada, que permita comunicar al abonado con los cuerpos o instituciones de seguridad y emergencia.

## **CLÁUSULA 18: SISTEMA DE QUEJAS Y REPARACIONES**

**EL CONCESIONARIO** deberá diseñar y poner en práctica un sistema eficiente de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas, aprobado por **LA AUTORIDAD** Reguladora para lo cual dispondrá, al menos, de los siguientes mecanismos:

- 18.1. Un número perteneciente al sistema de telefonía móvil celular, preferiblemente con numeración abreviada, que comunique a los clientes y usuarios con un centro de atención de reclamos.
- 18.2. Un número de acceso al mismo centro, a través de la red pública de telecomunicaciones.
- 18.3. Atención personalizada en las oficinas de atención al público de **EL CONCESIONARIO**.
- 18.4. Recepción de correspondencia escrita.

## **CLÁUSULA 19: REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Cuando un cliente o un usuario del servicio tenga alguna queja o denuncia relacionada con el servicio que recibe, podrá presentarla a **EL CONCESIONARIO** utilizando para ello cualquiera de los mecanismos previstos en la Cláusula 18 o cualquier otro equivalente que **EL CONCESIONARIO** establezca y anuncie a tal efecto. **EL CONCESIONARIO** deberá dar respuesta a cada una de tales quejas, denuncias o reclamos en el término de los 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de su recepción y deberá, asimismo, llevar un registro escrito de cada una de ellas, así como de los resultados y el otorgamiento de compensaciones. Dicho registro deberá estar en todo momento a la disposición de **LA AUTORIDAD** Reguladora.

## **CLÁUSULA 20: CONTRATOS CON OTROS OPERADORES**

**LA AUTORIDAD** Reguladora supervisará los contratos que **EL CONCESIONARIO** celebre con otras empresas operadoras en referencia al Roaming Nacional e Internacional o cualquier otro contrato en atención a lo que establezca la Ley que regule los servicios de telecomunicaciones. **EL CONCESIONARIO** presentará dichos contratos a **LA AUTORIDAD** Reguladora, la cual podrá ordenar las modificaciones necesarias, si fuese el caso, para adecuarlos a los Tratados Internacionales de los cuales la República de Panamá sea signataria.

## **CLÁUSULA 21: PRINCIPIO DE IGUALDAD DE TRATO**

En la prestación de los servicios objeto de la CONCESIÓN, **EL CONCESIONARIO** establecerá y garantizará el principio de igualdad de trato y se obliga a prestarlos sobre una base justa y razonable, otorgando a cada cliente el mismo trato en iguales condiciones y situaciones.

## **CLÁUSULA 22: CESIÓN DE LA CONCESIÓN**

**EL CONCESIONARIO** podrá ceder o transferir en cualquier forma, total o parcialmente la CONCESIÓN, objeto de este contrato, los derechos de la misma, o la explotación exclusiva y directa del servicio, después que transcurran cinco (5) años contados a partir de la fecha de perfeccionamiento del presente Contrato, previa autorización del Consejo de Gabinete.

Cualquier sustitución del Socio Operador durante la vigencia de la Concesión, que le impida a este seguir operando la Concesión, deberá ser justificada ante **LA AUTORIDAD** Reguladora y autorizada mediante resolución motivada del Consejo de Gabinete. El sustituto deberá reunir las mismas condiciones técnicas, legales y financieras exigidas al Socio Operador del **CONCESIONARIO**. El Consejo de Gabinete establecerá el lapso para que se realice esta sustitución.

En el caso de que la concesión sea otorgada a un consorcio, se permitirá la cesión de la CONCESIÓN, antes de los cinco (5) años, por **EL CONCESIONARIO** a una sociedad anónima constituida exclusivamente por los miembros de ese consorcio, previa autorización del

Consejo de Gabinete. En este último caso, el socio operador del consorcio deberá tener la dirección y administración de la concesión, dentro de la sociedad así constituida. En este último caso, el socio operador deberá mantener dentro de la persona jurídica titular de la CONCESION, una participación accionaria no menor de diez por ciento (10%) del capital social de ésta persona jurídica, durante los primeros cinco (5) años de la concesión.

En el caso que la concesión se le haya concedido a una persona que haya precalificado, ésta podrá ceder la concesión antes de los cinco (5) años, previa autorización del Consejo de Gabinete a una sociedad anónima, siempre y cuando el mismo socio operador mantenga la dirección y administración de dicha concesión dentro de la nueva sociedad constituida. En este caso, el socio operador deberá mantener dentro de la persona jurídica titular de la CONCESION, una participación accionaria no menor del diez por ciento (10%) del capital social de ésta persona jurídica, durante los primeros cinco (5) años de la concesión.

El secuestro o embargo sobre los bienes del **CONCESIONARIO** deberá ser notificado a **LA AUTORIDAD** Reguladora, quien deberá, según el caso, decidir sobre la Resolución Administrativa de la CONCESION cuando por razón de ellos no le sea posible al **CONCESIONARIO** la continuación en la prestación del servicio.

Igualmente, la declaratoria de quiebra o concurso de acreedores de **EL CONCESIONARIO**, deberá notificársele a LA AUTORIDAD Reguladora para los mismos fines.

## **CLÁUSULA 23: CONFLICTO DE INTERESES**

Los operadores del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) no podrán participar en la operación ni el capital social de los operadores existentes en el Servicio de Telefonía Móvil Celular Bandas A y B, ni en los operadores de otros segmentos del Servicio de Comunicaciones Personales y viceversa.

## **CLÁUSULA 24: CESIÓN DE LAS ACCIONES**

El Socio Operador deberá mantener el control administrativo de la persona jurídica titular de la CONCESIÓN, así como una participación accionaria no menor del diez por ciento (10%) del capital social de **EL CONCESIONARIO**, durante los primeros cinco (5) años de vigencia de LA CONCESIÓN. En caso de no cumplir con este requisito **EL CONCESIONARIO** se le impondrán las sanciones e infracciones contenidas en el Capítulo VII de este contrato denominado "Cláusulas Penales".

Cualquier sustitución del Socio Operador durante la vigencia de la Concesión, que le impida a este seguir operando la Concesión, deberá ser justificada ante **LA AUTORIDAD** Reguladora y autorizada mediante resolución motivada del Consejo de Gabinete. El sustituto deberá reunir las mismas condiciones técnicas, legales y financieras exigidas al Socio Operador del **CONCESIONARIO**. El Consejo de Gabinete establecerá el lapso para que se realice esta sustitución.

**EL CONCESIONARIO**, deberá comunicar a **LA AUTORIDAD** Reguladora cualquier modificación a la composición accionaria, realizada dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la respectiva modificación. En caso contrario se le impondrán las sanciones e infracciones contenidas en el Capítulo VII de este Contrato denominado "Cláusulas Penales".

## **CLÁUSULA 25: PLAN MÍNIMO DE DESARROLLO**

**EL CONCESIONARIO** se obliga a realizar todas las actividades necesarias para la planificación, instalación, puesta en servicio, operación y mantenimiento de la red de telecomunicaciones que se requiera para prestar el servicio de Comunicaciones Personales objeto de la CONCESIÓN, de forma tal que cumpla con el plan mínimo de desarrollo indicado en el Anexo A.

Asimismo, **EL CONCESIONARIO**, se obliga presentar un Anteproyecto Técnico de conformidad a las condiciones establecidas en el Anexo E de este contrato.

## **CLÁUSULA 26: MODIFICACIÓN AL PLAN MÍNIMO DE DESARROLLO**

La ejecución del plan mínimo de desarrollo será revisada y evaluada por LA AUTORIDAD Reguladora de acuerdo con lo previsto en este contrato. El plan podrá ser revisado y modificado de común acuerdo entre las partes, siempre que existan justas razones para ello, pudiendo inclusive establecerse metas nuevas, siempre que en ningún caso se desmejoren las metas globales del Plan Mínimo de Desarrollo referido en la Cláusula 25 del presente contrato. Las metas cumplidas por EL CONCESIONARIO en un período, que excedan lo previsto para dicho período, se considerarán para períodos posteriores. Las metas globales del Plan Mínimo de Desarrollo sólo podrán ser reducidas cuando EL CONCESIONARIO demuestre que ha ocurrido una significativa disminución de la demanda del servicio.

## **CLÁUSULA 27: INFORMES**

**EL CONCESIONARIO** presentará a **LA AUTORIDAD** Reguladora, trimestralmente un informe del desarrollo de su sistema, de acuerdo con lo indicado en el ANEXO D, el cual será revisado y evaluado por **LA AUTORIDAD** Reguladora.

## **CLÁUSULA 28: MODALIDAD DE TASACIÓN Y FACTURACIÓN**

**EL CONCESIONARIO** establecerá, tasará, facturará y cobrará cargos por el uso de su sistema de comunicaciones personales de acuerdo a la modalidad "paga quien llama". Estos cargos se denominarán "cargos por uso PCS", los cuales serán cobrados a los clientes y/o usuarios que originen las llamadas, en base al tiempo real de consumo medido en segundos, y reflejarán el detalle y duración de cada llamada.

Los "cargos por uso PCS" serán cobrados directamente por **EL CONCESIONARIO** a sus clientes. Cuando estos cargos sean facturados a nombre de **EL CONCESIONARIO** por otros operadores de servicio de telecomunicaciones, los mismos serán acumulados y remitidos a **EL CONCESIONARIO** a más tardar el día diez (10) de cada mes, una vez deducido los cargos acordados en el contrato de interconexión.

La facturación de estos cargos se hará por **EL CONCESIONARIO** directamente o por los operadores de otros servicios de telecomunicaciones con quienes **EL CONCESIONARIO** haya celebrado contratos de interconexión.

Salvo lo dispuesto en la Cláusula 31 **LA AUTORIDAD** Reguladora se obliga a garantizar la aplicación de dicha modalidad a todos los operadores de servicios telefónicos que se interconectan con la red o sistema de comunicaciones personales de **EL CONCESIONARIO**.

**EL CONCESIONARIO** podrá adoptar otras modalidades de tasación y facturación, con la autorización de **LA AUTORIDAD** Reguladora, siempre y cuando, los acuerdos de interconexión con las otras redes lo permitan.

## **CLÁUSULA 29: PROHIBICIÓN DE INTERFERENCIAS PERJUDICIALES**

**EL CONCESIONARIO** adoptará, todas las medidas necesarias para evitar interferencias perjudiciales a otros servicios de telecomunicaciones que hayan sido debidamente autorizados por **LA AUTORIDAD** Reguladora, de acuerdo con las normas técnicas y regulaciones aplicables.

## **CLÁUSULA 30: ROAMING**

**EL CONCESIONARIO** deberá tener la capacidad de prestar el servicio de Roaming dentro de su sistema, en todas sus áreas de cobertura.

**EL CONCESIONARIO** deberá proveer a todos sus clientes el servicio de Roaming automático con otros sistemas, en el ámbito internacional.

## **CLÁUSULA 31: CARGOS POR EL SERVICIO ROAMING**

Para la facturación de los servicios de Roaming automático, **EL CONCESIONARIO** sólo podrá aplicar los cargos correspondientes a dicho servicio al cliente que solicitó la activación de dicho servicio, salvo autorización expresa de **LA AUTORIDAD** Reguladora.

## **CLÁUSULA 32: CONFIABILIDAD**

**EL CONCESIONARIO** deberá operar su red de manera tal que garantice niveles mínimos de confiabilidad, empleando los medios y redundancias en equipos, rutas y sistemas que permitan la continuidad del servicio.

### **CLÁUSULA 33: CALIDAD DEL SERVICIO**

**EL CONCESIONARIO** se obliga a mantener un alto grado de calidad de servicio dentro de su sistema. A tal fin, **EL CONCESIONARIO** deberá realizar mediciones de los índices de calidad indicados en el ANEXO B y ponerlos a disposición de **LA AUTORIDAD** Reguladora y cumplir con los mínimos valores de índices de calidad que se establecen en el ANEXO B. Asimismo, **LA AUTORIDAD** Reguladora podrá adoptar métodos de medición y nuevos parámetros de control.

Con la finalidad de lograr una efectiva vigilancia de los índices de calidad previstos en el Anexo B, **LA AUTORIDAD** Reguladora establecerá con **EL CONCESIONARIO** un cronograma de auditorías técnicas que incluirá la medición de todos los índices establecidos, así como cualquier otro parámetro técnico que **LA AUTORIDAD** Reguladora considere necesario. Esta auditoría será realizada como mínimo una (1) vez al año, durante la vigencia de la CONCESIÓN.

### **CLÁUSULA 34: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN**

A los efectos del cumplimiento de lo establecido en la Cláusula 33, **EL CONCESIONARIO** dispondrá de los equipos necesarios que al menos permitan realizar las mediciones previstas para las auditorías, y los pondrá a disposición de **LA AUTORIDAD** Reguladora en la fecha previamente acordada. Las mediciones serán desarrolladas conjuntamente por personal de **EL CONCESIONARIO** y de **LA AUTORIDAD** Reguladora, o mediante consultores independientes que ésta designe.

La duración de las mediciones y los lugares en los que se efectuará serán acordados por las partes con anterioridad a su realización, procurando en todo momento que los servicios al cliente no se vean afectados. En caso de no poder llegarse a un acuerdo, estos aspectos serán decididos por **LA AUTORIDAD** Reguladora y notificados a **EL CONCESIONARIO**, con por lo menos cinco (5) días calendario de antelación a la fecha de inicio de las mediciones.

### **CLÁUSULA 35: INFORMES DE RESULTADOS DE MEDICIONES**

Los resultados de la mediciones serán recogidos en un informe que indicará, como mínimo, el día, la hora y el resultado de cada medición y deberá ser suscrito por al menos dos (2) de los representantes debidamente identificados de cada una de las partes en dos originales, uno para **EL CONCESIONARIO** y el otro para **LA AUTORIDAD** Reguladora.

### **CLÁUSULA 36: CERTIFICACIÓN DE MEDICIONES**

Si los resultados de la auditoria satisfacen absolutamente todas las metas de índices previstos, **LA AUTORIDAD** Reguladora entregará a **EL CONCESIONARIO** la certificación correspondiente, durante los próximos treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de culminación de la auditoria.

En el caso contrario, **LA AUTORIDAD** Reguladora informará a **EL CONCESIONARIO** sobre las deficiencias encontradas y concederá un lapso que no excederá los cuatro (4) meses para subsanarlos, de lo cual **EL CONCESIONARIO** deberá presentar pruebas a satisfacción de **LA AUTORIDAD** Reguladora, al término de ese lapso. **LA AUTORIDAD** Reguladora podrá decidir la realización de auditorias extraordinarias para constatar las pruebas de **EL CONCESIONARIO**. En todo caso, todos los índices de calidad deberán quedar satisfechos en la próxima auditoria y **LA AUTORIDAD** Reguladora podrá aplicar en cualquier situación de insatisfacción de los índices de calidad, las medidas que en la vía administrativa considere pertinentes, de conformidad con los términos correspondientes establecidos en este contrato de concesión.

### **CLÁUSULA 37: ENCUESTAS AL PÚBLICO**

**LA AUTORIDAD** Reguladora y **EL CONCESIONARIO** de manera conjunta deberán realizar, al menos una vez al año, muestreos estadísticos que permitan determinar el grado de satisfacción de los usuarios y/o clientes por el servicio que reciben. Tales pruebas deberán ser efectuadas por una empresa independiente y especializada en la realización de encuestas al público, sobre una muestra estadísticamente válida. Todos los gastos incurridos en dicha encuesta, correrán por parte del **CONCESIONARIO**. Los resultados, así como toda la documentación de soporte de la misma, deberán ser presentados a **LA AUTORIDAD** Reguladora tan pronto estén disponibles y en un lapso no mayor a los sesenta (60) días calendario contados a partir de su realización. Asimismo, estos resultados podrán ser utilizados por **LA AUTORIDAD** Reguladora como parte de la evaluación de la calidad del servicio y para acordar los correctivos que fuesen necesarios. Los resultados de esta encuesta serán publicados al público en general por parte de **LA AUTORIDAD** Reguladora.

### **CLÁUSULA 38: INFORMES DE COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA**

**EL CONCESIONARIO** deberá presentar a **LA AUTORIDAD** Reguladora trimestralmente, un informe que indiquen el comportamiento o desempeño del sistema, los cuales deberán contener, al menos, la información especificada en el Anexo D denominado "CONTENIDO MINIMO DE LOS INFORMES".

### **CLÁUSULA 39: INFORMACIÓN ADICIONAL**

**LA AUTORIDAD** Reguladora podrá, en cualquier momento, solicitar a **EL CONCESIONARIO** información adicional a la establecida en el Anexo D, denominado "CONTENIDO MINIMO DE LOS INFORMES", relacionada con la operación y que se

considere necesaria para describir el comportamiento y desempeño de **EL CONCESIONARIO**, así como para cumplir con otros aspectos de este contrato.

Toda información que **EL CONCESIONARIO** aporte a **LA AUTORIDAD** Reguladora y que declare como información confidencial, deberá cumplir con lo establecido en el Artículo 10 de la Ley 26 de 29 de enero de 1996, tal como fue modificado por el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006.

#### **CLÁUSULA 40: PROHIBICIÓN DE VENTAS ATADAS**

**EL CONCESIONARIO** no podrá obligar de modo alguno a los clientes ni a los usuarios del servicio, a la adquisición de determinados radioteléfonos, bienes, servicios o valores como condición para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales. En tal sentido, **EL CONCESIONARIO** garantizará la prestación del servicio a todo aquel que lo solicite y que disponga de un radioteléfono que cumpla con lo estipulado en la Cláusula 58 y sea compatible con la tecnología que **EL CONCESIONARIO** emplea.

#### **CLÁUSULA 41: COMERCIALIZACIÓN DE RADIOTELÉFONOS**

La comercialización y venta de los radioteléfonos podrá ser efectuada por **EL CONCESIONARIO**, sin que tal actividad pueda ser considerada como parte del servicio dado en CONCESIÓN. En consecuencia, cualquier otra persona natural o jurídica podrá dedicarse a la venta y comercializaciones de tales equipos, los cuales deberán estar debidamente homologados por **EL CONCESIONARIO**.

#### **CLÁUSULA 42: COMPATIBILIDAD**

La tecnología que deberá emplear **EL CONCESIONARIO** deberá permitir la compatibilidad técnica con otros sistemas o redes de telecomunicaciones instaladas y cumplir en todas sus partes con el estándar del Servicio de Comunicaciones Personales, reconocido por organismos internacionales.

En adición, el sistema que instale **EL CONCESIONARIO** deberá contar con el medio o mecanismo que inhabilite de forma inmediata el uso de teléfonos reportados como extraviados, robados o hurtados.

#### **CLÁUSULA 43: MODIFICACIÓN DEL SISTEMA**

En virtud de los constantes cambios tecnológicos en el área de las telecomunicaciones **EL CONCESIONARIO** podrá acordar con **LA AUTORIDAD** Reguladora la migración a otras tecnologías, siempre que:



- 43.1. La nueva tecnología propuesta por **EL CONCESIONARIO** mejore apreciablemente a la originalmente empleada, en términos de calidad del servicio y de uso del espectro radioeléctrico.
- 43.2. La tecnología propuesta por **EL CONCESIONARIO** haya sido suficientemente probada por el fabricante y existan otros sistemas instalados y en operación en otras partes del mundo.
- 43.3. Exista suficiente variedad y disponibilidad de radioteléfonos para los clientes y/o usuarios del servicio.
- 43.4. La tecnología propuesta por **EL CONCESIONARIO** garantice el "Roaming" automático con los sistemas de otros operadores en el país y en el extranjero, que sean compatibles con el Sistema de Comunicaciones Personales de **EL CONCESIONARIO**.
- 43.5. La tecnología propuesta permita la operación con la tecnología original, garantizándose un período de operación bajo la modalidad dual.

#### **CLÁUSULA 44: MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA**

**EL CONCESIONARIO** deberá instalar en todos los componentes de su sistema, equipos e infraestructura de la más reciente manufactura en uso, en óptimo estado que cumplan con las recomendaciones internacionales sobre la materia, que permitan compatibilidad técnica con otros sistemas o redes de telecomunicaciones instalados y que permitan, además, la incorporación de nuevos servicios y la operación más eficiente del sistema, de acuerdo con los avances tecnológicos. **EL CONCESIONARIO** se compromete a no introducir al país equipos o tecnologías anticuadas, obsoletas o en desuso en otros países.

## **CAPÍTULO V**

### ***DERECHOS DEL CONCESIONARIO***

#### **CLÁUSULA 45: GARANTÍA DE IGUALDAD DE TRATO**

La República de Panamá, a través de **LA AUTORIDAD** Reguladora, garantiza que las condiciones regulatorias, técnicas y económicas, así como los derechos y obligaciones, incluidos, entre otros, los términos y condiciones de interconexión con la red telefónica pública conmutada, serán iguales para los operadores del Servicio de Comunicaciones Personales.

El Estado se compromete a asignar las frecuencias de enlaces y de microondas requeridas por **EL CONCESIONARIO** para la prestación del servicio, de conformidad al Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

## **CLÁUSULA 46: PRECIOS DEL SERVICIO**

**EL CONCESIONARIO** establecerá los precios de todos los servicios provistos por él.

No obstante, **EL CONCESIONARIO** podrá establecer precios distintos para los diferentes orígenes y destinos de las llamadas cursadas: comunicaciones entre usuarios de la Red Básica de Telecomunicaciones y usuarios del Servicio de Comunicaciones Personales, entre usuarios del sistema de **EL CONCESIONARIO** y, entre éstos y usuarios celulares de otros sistemas. En todos estos casos, los precios deberán razonablemente reflejar el uso proporcional del sistema de **EL CONCESIONARIO**.

Asimismo, **EL CONCESIONARIO** podrá establecer precios para horarios especiales, ofrecer programas especiales e incentivos a sus usuarios.

## **CLÁUSULA 47: FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

**EL CONCESIONARIO** tendrá derecho a facturar a sus clientes o usuarios el importe por el consumo de los servicios provistos por él, especificándose el tipo de servicio, el período que abarca y el tiempo de uso facturado según corresponda. Para el caso de servicio de larga distancia e interconexión con otras redes, se especificará además el destino de cada llamada y la fecha del consumo efectuado. A cualquier servicio adicional que preste **EL CONCESIONARIO** se aplicará el detalle correspondiente. **EL CONCESIONARIO** podrá cobrar a sus clientes un cargo adicional por concepto de servicio de facturación detallada.

**EL CONCESIONARIO** dispondrá de un sistema automático de facturación que le permita establecer con exactitud los cargos por los servicios que presta.

**EL CONCESIONARIO** podrá facturar a sus clientes o usuarios por el uso de su sistema, el monto de las llamadas que éstos originen, siempre que éstas hayan sido completadas. **EL CONCESIONARIO** no podrá facturar a sus clientes, aquellas llamadas desviadas a grabaciones del sistema que indiquen teléfono de destino apagado o fuera del área de cobertura, no contestadas o a abonados de destino con señalización de ocupado.

Las llamadas desviadas al correo de voz del cliente o usuario deberán poseer un anuncio verbal que indique que la llamada será desviada al buzón de voz y que por consiguiente se cobrará como una llamada completada.

En todo momento el cliente y/o usuario tendrá la facultad de activar y desactivar el correo de voz desde su radioteléfono.

**EL CONCESIONARIO** tasará a los usuarios y clientes con base al consumo medido en segundos.

## **CLÁUSULA 48: PUBLICACIÓN DE PRECIOS Y/O PROMOCIONES**

**EL CONCESIONARIO** dará a conocer a sus clientes, los precios y/o promociones de los servicios que presta, con anticipación a la entrada en vigencia de los mismos. En caso de aumento en los precios se comunicará con 30 días calendario de anticipación a la vigencia de los mismos.

## **CLÁUSULA 49: PROHIBICIÓN DE TRATO PREFERENCIAL**

Las modalidades de pago del servicio serán escogidas libremente entre **EL CONCESIONARIO** y el cliente o usuario del servicio, otorgándoles el mismo trato en iguales condiciones y situaciones. **EL CONCESIONARIO** podrá establecer descuentos por volumen y planes promocionales a sus abonados.

## **CLÁUSULA 50: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO A CLIENTES**

**EL CONCESIONARIO** podrá suspender temporalmente el servicio o, dar por terminado el contrato de Servicios y, en consecuencia, suspender el servicio definitivamente, de acuerdo con las regulaciones que expida **LA AUTORIDAD** Reguladora y los instructivos correspondientes, en los casos en que el cliente incumpla el Contrato de Servicios, haga uso fraudulento o no autorizado del servicio, o ponga en peligro la seguridad de personas o propiedades.

## **CLÁUSULA 51: COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO**

**EL CONCESIONARIO** podrá, a su elección, comercializar el Servicio de Comunicaciones Personales, directamente o mediante, cualquier persona natural o jurídica, para lo cual ambas partes suscribirán un contrato en el que se especificarán todos los detalles del arreglo y en el que quedará claramente establecido que la responsabilidad completa por la operación de la red y por la prestación de los servicios de telecomunicaciones es de **EL CONCESIONARIO**. Este contrato deberá ser sometido a la revisión de **LA AUTORIDAD** Reguladora antes de la firma del primer documento y sus modificaciones posteriores. Asimismo, al término de los meses de julio y de enero de cada año, **EL CONCESIONARIO** remitirá a **LA AUTORIDAD** Reguladora un listado que contendrá la identificación de todo aquel con el que suscribió un contrato de esta naturaleza.

## **CLÁUSULA 52: BANDA DE FRECUENCIAS**

**LA AUTORIDAD** Reguladora garantiza a **EL CONCESIONARIO**, la exclusividad de las frecuencias del Segmento No. \_\_\_\_\_ atribuido al Servicio de Comunicaciones Personales, para su operación en la forma que se indica a continuación:

SEGMENTO No. \_\_\_\_\_ (30 MHz)

Transmisión de Celdas Tx = DE \_\_\_\_\_ MHz A \_\_\_\_\_ MHz

Transmisión de Equipos Terminales Tx = DE \_\_\_\_\_ MHz A \_\_\_\_\_ MHz

### **CLÁUSULA 53: DESOCUPACIÓN DE LOS SEGMENTOS PCS**

El Estado, por conducto de **LA AUTORIDAD** Reguladora, se compromete a ordenar la desocupación de las frecuencias del Segmento PCS identificada en la Cláusula anterior, a mantenerlas desocupadas para el uso de **EL CONCESIONARIO** y a mantenerlas libres de interferencias perjudiciales durante la vigencia de la Concesión. Asimismo, **LA AUTORIDAD** Reguladora se compromete a no asignar a ninguna otra persona, frecuencias contenidas dentro del Segmento PCS durante el período de vigencia de la Concesión.

### **CLÁUSULA 54: CANALIZACIÓN DEL SEGMENTO PCS**

**EL CONCESIONARIO** deberá informar a **LA AUTORIDAD** Reguladora, al menos con tres meses de anticipación a la instalación de su sistema, el tipo de tecnología que utilizará para el despliegue de su red y la respectiva canalización a emplearse.

### **CLÁUSULA 55: NUEVA CANALIZACIÓN**

En el caso de que la tecnología seleccionada al inicio de operaciones o la que se elija para su sustitución requiriese una nueva canalización, **EL CONCESIONARIO** deberá someterla a **LA AUTORIDAD** Reguladora, para ser estudiada. En todo caso, la nueva canalización deberá estar dentro del segmento asignado.

**EL CONCESIONARIO** tendrá derecho a obtener la asignación, por parte de **LA AUTORIDAD** Reguladora, de espectro adicional dentro de la banda atribuida en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias para el Servicio de Comunicaciones Personales. El precio a pagar por el espectro adicional será establecido por **LA AUTORIDAD** Reguladora de conformidad con el mecanismo que determine el Órgano Ejecutivo.

### **CLÁUSULA 56: ESTADO DEL SEGMENTO PCS**

**EL CONCESIONARIO** informará anualmente a **LA AUTORIDAD** Reguladora acerca de los canales del Segmento que utiliza y sobre su estado. En tal sentido, remitirá un informe en el que indicará por celda y sector de cada celda, los canales de voz y control que utiliza, así como el estado del espectro radioeléctrico, indicando si han detectado interferencias. En tal caso, **LA AUTORIDAD** Reguladora se compromete a realizar todas las actividades necesarias, hasta eliminar, en el plazo más breve posible, las interferencias detectadas.

## **CLÁUSULA 57: INSTALACIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES**

**EL CONCESIONARIO** podrá construir y operar sus propias redes de telecomunicaciones para cursar comunicaciones propias del Servicio de Comunicaciones Personales e interconectar centrales de conmutación de sistemas de comunicaciones personales, celdas y centrales, y celdas entre sí en toda el área geográfica de la CONCESIÓN. Para ello, **EL CONCESIONARIO** tendrá derecho a la asignación de las frecuencias que requiera, siempre y cuando cumpla con todo lo previsto en las disposiciones legales y técnicas correspondientes en materia de administración del Espectro Radioeléctrico. Estas facilidades e instalaciones sólo podrán ser utilizadas por **EL CONCESIONARIO** para los fines aquí previstos. Cualquier otro uso de los equipos, facilidades e instalaciones conforme a esta Cláusula, sólo podrá hacerse previa autorización de **LA AUTORIDAD** Reguladora, de acuerdo con los mecanismos establecidos al efecto.

## **CLÁUSULA 58: HOMOLOGACIÓN DE RADIOTELÉFONOS**

**EL CONCESIONARIO** establecerá las características técnicas mínimas requeridas por los radioteléfonos que serán usados por los clientes o usuarios, y en todo caso homologará los modelos de los equipos terminales que serán usados en su sistema, salvo decisión motivada en contrario, de **LA AUTORIDAD** Reguladora.

## **CLÁUSULA 59: EQUILIBRIO ECONÓMICO-FINANCIERO**

A fin de salvaguardar la regularidad, continuidad, eficiencia, expansión y cobertura en la prestación de los servicios, siempre y cuando **LA AUTORIDAD** Reguladora acuerde que la compensación económica es procedente, **EL CONCESIONARIO** tendrá derecho a obtener un reajuste económico para el restablecimiento del equilibrio económico financiero, cuando éste resulte substancialmente alterado y se tornen excesivamente onerosas las condiciones de ejecución del contrato como consecuencia directa y particular del ejercicio de actos gubernamentales de carácter unilateral de la entidad concedente.

# **CAPÍTULO VI**

## ***POTESTADES DE LA AUTORIDAD REGULADORA***

### **CLÁUSULA 60: PODER TARIFARIO**

**LA AUTORIDAD** Reguladora podrá establecer regímenes especiales de tarifas para los servicios de Sistemas de Comunicaciones Personales, solamente cuando exista un solo concesionario para la prestación de este servicio, existan subsidios cruzados o se detecten prácticas restrictivas o predatorias a la libre competencia.

## **CLÁUSULA 61: INTERCONEXIÓN**

**EL CONCESIONARIO** tendrá derecho a interconectar su sistema de Comunicaciones Personales con la red telefónica pública conmutada, telefonía móvil celular y otras redes, para lo cual deberá celebrar contratos de interconexión con los operadores, de acuerdo con los principios establecidos en el Decreto Ejecutivo No. 21 de 12 de enero de 1996.

**EL CONCESIONARIO** se obliga a interconectar su sistema con otros sistemas de telecomunicaciones autorizados por **LA AUTORIDAD** Reguladora, que lo soliciten formalmente, en los términos que acuerden **EL CONCESIONARIO** y los operadores de dichos sistemas, salvo decisión en contrario de **LA AUTORIDAD** Reguladora.

En caso de no llegar a un acuerdo en la negociación de la interconexión, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención de **LA AUTORIDAD** Reguladora. Asimismo, cuando el interés público lo exija, **EL CONCESIONARIO** se obliga a interconectar su sistema con otros servicios de telecomunicaciones, debidamente autorizados.

**EL CONCESIONARIO** no estará obligado a celebrar contrato de interconexión con otros operadores en cualquiera de los casos siguientes:

- 61.1. Cuando en opinión fundada de **EL CONCESIONARIO** pudiera poner en peligro la vida o seguridad de los seres humanos, o causar muertes o víctimas y daños a su propiedad, o dañe la calidad de cualquiera de los servicios de telecomunicaciones provistos a través de su sistema y **LA AUTORIDAD** Reguladora no hubiere expresado opinión en contrario.
- 61.2. Cuando en opinión fundada de **EL CONCESIONARIO** no fuera razonable la conexión, o no fuera en el tiempo y la manera requerida por el operador, tomando en cuenta el estado de desarrollo técnico del sistema o cualquier otro aspecto que parezca relevante y **LA AUTORIDAD** Reguladora no hubiera expresado opinión en contrario.

## **CLÁUSULA 62: CONDICIONES DE INTERCONEXIÓN**

**LA AUTORIDAD** Reguladora velará porque el principio de igualdad y competitividad rija los contratos de interconexión que deberán suscribirse entre **EL CONCESIONARIO** de los Segmentos 1 y 2 con los operadores de la red telefónica pública conmutada y los operadores del servicio de telefonía móvil celular, garanticen lo siguiente:

- a) Que han sido el resultado de una negociación, entre dos (2) concesionarios debidamente autorizados para operar sus servicios y que se preserva los derechos de ambas partes y persigue el beneficio mutuo.

- b) La igualdad de trato, por parte de los concesionarios de la Red Telefónica Pública Conmutada y Telefonía Móvil Celular, para todos los concesionarios de Servicios de Comunicaciones Personales.
- c) Que las interconexiones entre los Sistemas de Comunicaciones Personales, de estos con los sistemas de Telefonía Móvil Celular y de la Red Telefónica Pública Conmutada se lleven a cabo entre las centrales de dichos sistemas.
- d) La igualdad de trato, por parte **dEL CONCESIONARIO** del Servicio de Comunicaciones Personales, para todos los usuarios de su sistema, incluyendo a los usuarios de la Red Telefónica Pública Conmutada y de Telefonía Móvil Celular. En tal sentido, los cargos aplicados a las comunicaciones entre usuarios de la Red Telefónica Pública Conmutada y un Sistema de Comunicaciones Personales, serán iguales, independientemente del usuario que origine la llamada.
- e) El establecimiento de cargos de interconexión razonables entre las redes a ser interconectadas, que deberán considerar los costos, el efecto de la interconexión y margen de ganancia razonable. La estructura de cargos de interconexión debe ser tal que estimule la competencia y la eficiencia económica y debe ser de fácil aplicación. Asimismo, debe tener apropiadamente discriminados e identificados los componentes y servicios que incluya.
- f) El pago por parte del **CONCESIONARIO** en cuya red o sistema se origina la llamada, al concesionario en cuya red o sistema se recibe la llamada, de los cargos correspondientes al uso de la porción de la red o sistema del **CONCESIONARIO** que recibe la llamada.
- g) El derecho del **CONCESIONARIO** de la red o sistema donde se origina la llamada, a utilizar el punto de interconexión de su elección; para establecer la comunicación, entre el usuario de su red o sistema y el usuario de otra red o sistema; asimismo, acceder la red del otro con quien se interconecta en la central más próxima al destino de la llamada.
- h) El intercambio de información referente al tráfico cursado entre las redes o sistemas, con el propósito de realizar los cálculos de los cargos de interconexión.
- i) Que la información, de cualquier índole, que sea entregada por parte de uno de los concesionarios al otro, sea tratada en forma confidencial y no sea divulgada a terceras personas, sin consentimiento de sus propietarios u orden de **LA AUTORIDAD** competente.
- j) Que sean considerados apropiadamente en los términos y condiciones de la interconexión, los aspectos siguientes: puntos de acceso a cada red, construcción y propiedad de los medios de interconexión, normas que se deben cumplir, índices de disponibilidad, calidad y confiabilidad, procedimientos en caso de fallas, compatibilidad de equipos, tiempos de cumplimiento y responsabilidades de las partes.

## **CLÁUSULA 63: ESTADOS DE URGENCIA NACIONAL**

**EL CONCESIONARIO** mantendrá un programa de acción actualizado periódicamente en coordinación con **LA AUTORIDAD** Reguladora, que permita garantizar la defensa de los intereses y seguridad nacional, en estados de urgencia nacional.

Dentro del mismo programa, **EL CONCESIONARIO** mantendrá veinte (20) unidades de radioteléfonos a disposición de **LA AUTORIDAD** Reguladora para ser usados en casos de urgencia, en situaciones especiales o de monitoreo.

Durante tal período, los derechos de **EL CONCESIONARIO** otorgados por la presente CONCESIÓN, se reducirán en la medida en que se vean afectados por las funciones de dirección y supervisión que desempeñe **LA AUTORIDAD** Reguladora. Los límites de tiempo que se relacionen con los planes previstos en el presente contrato, serán objeto de una prórroga adecuada correspondiente al período mencionado. Mientras dure el estado de urgencia en referencia, **LA AUTORIDAD** Reguladora tendrá derecho de utilizar todo el sistema de **EL CONCESIONARIO**, con la obligación de restituirlo al finalizar las causas que dieron origen al mismo. **EL CONCESIONARIO** tendrá derecho al resarcimiento de los daños y perjuicios que demuestre haber sufrido, como consecuencia de las actuaciones de **LA AUTORIDAD** Reguladora.

## **CLÁUSULA 64: INSPECCIÓN**

**LA AUTORIDAD** Reguladora, de conformidad con las leyes y reglamentaciones, ejercerá la inspección de las instalaciones, la red y el servicio prestado por **EL CONCESIONARIO**, a los fines de asegurar la continua y eficaz prestación de los servicios, así como el cumplimiento de las obligaciones a cargo de **EL CONCESIONARIO**, quien permitirá el acceso a los representantes del mismo, y podrá asimismo requerir la información que considere necesaria para el cabal cumplimiento de sus funciones.

## **CLÁUSULA 65: RESCATE ADMINISTRATIVO**

El presente Contrato de Concesión podrá terminarse por voluntad unilateral del Estado, cuando este ejerza su facultad de rescatar la concesión por razones de interés público, previo pago al **CONCESIONARIO** de la indemnización correspondiente y de acuerdo al mecanismo establecido en este Contrato.

La indemnización se ajustará al valor justo del mercado de las acciones. El valor justo de mercado de las acciones se determinará bajo el supuesto de una concesión vigente en plena operación y de común acuerdo entre un representante designado por el Órgano Ejecutivo a través del Consejo de Gabinete y uno del **CONCESIONARIO**. Si no logran un acuerdo dentro de sesenta (60) días calendario nombrarán de común acuerdo a un banco de inversión o firma de avalúos de reconocido prestigio internacional cuya determinación será final y obligatoria para las partes. Si las partes no llegan a un acuerdo para dicho nombramiento dentro de los treinta (30)



días calendario, el nombramiento del banco de inversión o de la firma de avalúos de reconocido prestigio internacional deberá acogerse al procedimiento de arbitraje establecido en la Cláusula 83 del presente **CONTRATO DE CONCESIÓN**.

La suma que se determine deberá ser pagada a los accionistas del **CONCESIONARIO** dentro de los seis (6) días hábiles siguientes al de la notificación de la Resolución respectiva. Si el pago no se hiciera dentro de dicho término, la suma fijada como monto de la indemnización devengará interés a la tasa bancaria corriente conforme determine el juez quien utilizará los parámetros establecidos por la Superintendencia Bancaria Nacional para la fijación de esta tasa. Mientras no se haya consignado en el juzgado el valor justo del mercado de las acciones con su correspondiente indemnización, el Rescate Administrativo no surtirá ningún efecto. El pago se realizará directamente a los accionistas del **CONCESIONARIO** en la proporción que les corresponda.

Mientras dure el proceso de rescate administrativo de la concesión, el Estado mediante resolución motivada del Consejo de Gabinete y por razones de interés público o para asegurar la continuidad en la prestación de tales servicios, autorizará a **LA AUTORIDAD** Reguladora para que intervenga al concesionario. **LA AUTORIDAD** Reguladora designará a un interventor, quien deberá ser un profesional con experiencia en telecomunicaciones, con plenos poderes para administrar la empresa, a fin de garantizar, de esta manera, la continuidad eficiente e ininterrumpida del servicio público objeto de la concesión. La remuneración de este interventor será sufragada por el propio concesionario.

## **CAPÍTULO VII**

### **CLÁUSULAS PENALES**

#### **CLÁUSULA 67: INFRACCIONES**

**LA AUTORIDAD** Reguladora podrá imponer las sanciones correspondientes, previstas en este Contrato, cuando **EL CONCESIONARIO**:

- 67.1. Ceda o transfiera, total o parcialmente, la **CONCESIÓN**, el compromiso de cumplir con la **CONCESIÓN**, o el control del **CONCESIONARIO** sobre el cumplimiento de las obligaciones de la **CONCESIÓN**, modifique el control accionario del Socio Operador del **CONCESIONARIO**, sin observar lo dispuesto en este contrato, o sea afecto de una medida de secuestro o embargo, cuando tal circunstancia le imposibilite a prestar el servicio, de acuerdo con lo previsto en la Cláusula 22, 23 y 24 de este Contrato.
- 67.2. Interrumpa en forma generalizada la prestación del Servicio, sin autorización de **LA AUTORIDAD** Reguladora y la interrupción persiste luego de habersele concedido por parte de **LA AUTORIDAD** Reguladora un plazo razonable para subsanarla, conforme a lo previsto en la Cláusula 9 de este Contrato.

- 67.3. Preste servicios de telecomunicaciones distintos a los comprendidos en el objeto de esta CONCESIÓN, sin haber obtenido la correspondiente CONCESIÓN administrativa.
- 67.4. Evada o se atrase en el pago de la cuota anual o demás aportes, conforme a lo establecido en la Cláusula 12.
- 67.5. Impida u obstaculice las fiscalizaciones ordenadas por **LA AUTORIDAD** Reguladora.
- 67.6. Se declara la formación del concurso de acreedores o quiebra correspondiente, o disolución de **EL CONCESIONARIO**.
- 67.7. Incumpla los plazos establecidos para concluir sus obras o para dar inicio a sus operaciones, según lo establecido en la Cláusula 69.4.
- 67.8. Incumpla de manera grave los planes de expansión o las metas de los índices de calidad de servicio, establecidos en los Anexos A y B de este Contrato.
- 67.9. Incumpla cualquier otra disposición del presente contrato.

También aplican las infracciones contenidas en la Ley 31 de 1996, para lo cual se seguirá el procedimiento sancionatorio contenido en dicha Ley.

## **CLÁUSULA 68: SANCIONES**

De acuerdo con la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia de la comisión y sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes y reglamentos aplicables, **LA AUTORIDAD** Reguladora podrá imponer al **CONCESIONARIO**, por medio de resolución motivada algunas de las sanciones siguientes:

- 68.1. AMONESTACION PÚBLICA, difundida a través de dos (2) diarios de circulación nacional, a costa de **EL CONCESIONARIO**. Si en el plazo de un (1) año **EL CONCESIONARIO** incurre en dos (2) infracciones sancionadas con amonestación pública, dará lugar a la sanción de multa consagrada en el numeral 2 de la presente Cláusula.
- 68.2. MULTA hasta por una cantidad equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos de **EL CONCESIONARIO**, del año calendario anterior al que corresponden sus últimos estados financieros auditados y conforme a los resultados que éstos arrojen, de acuerdo con la gravedad y reincidencia de falta.
- 68.3. RESOLUCION ADMINISTRATIVA de la CONCESIÓN y, por ende, terminación del presente Contrato, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 69.

## **CLÁUSULA 69: RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

Además de las señaladas en la Ley 31 de 1996, son causales de resolución administrativa de la CONCESIÓN y de terminación del contrato, las siguientes:

- 69.1. Las infracciones contempladas en los numerales 1, 6 y 8 de la Cláusula 67.
- 69.2. La evasión o el atraso en un lapso mayor de tres (3) meses, en el pago del aporte económico previsto en el numeral 4 de la Cláusula 67.
- 69.3. La interrupción total o parcial injustificada de los servicios como se establece en el numeral 2 de la Cláusula 67, cuando se deba a causas imputables a **EL CONCESIONARIO** y no sean corregidas dentro de un plazo razonable que al efecto le conceda **LA AUTORIDAD** Reguladora.
- 69.4. El no iniciar operaciones dentro del término de cuatro (4) meses a partir del perfeccionamiento del Contrato de Concesión, pudiéndose prorrogar dicho plazo, cuando se presenten situaciones de fuerza mayor, casos fortuitos o por razones imputables al Estado, a **LA AUTORIDAD** Reguladora, a operadores de la Red Telefónica Pública Conmutada o de Telefonía Móvil Celular, siempre y cuando **EL CONCESIONARIO** justifique fehacientemente las razones que le impidieran iniciar la operación en el plazo estipulado y éstos sean aceptadas por **LA AUTORIDAD** Reguladora.

El inicio de operaciones deberá cubrir la ciudad de Panamá, mediante la instalación de mínimo, cuatro (4) celdas dentro del área de cobertura identificada en el Anexo "F", en un período de cuatro (4) meses contados a partir del perfeccionamiento del Contrato, asimismo, deberá cubrir la carretera Transistmica y la ciudad de Colón a los siete (7) meses siguientes de la fecha de perfeccionamiento del Contrato y a los doce (12) meses del perfeccionamiento del contrato deberán cumplir con las instalaciones señaladas dentro del año 1 del Plan Mínimo de Desarrollo contemplado en el Anexo "A" del presente contrato de concesión.

## **CLÁUSULA 70: MULTAS Y AMONESTACIONES**

Las infracciones contempladas en la Cláusula 67, que no constituyan causal de resolución administrativa de acuerdo con la Cláusula 69, darán lugar a multas o amonestaciones conforme a lo indicado en la Cláusula 68, según la gravedad del caso.

## **CLÁUSULA 71: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

La tramitación, aplicación y revisión de las sanciones se sujetará a lo dispuesto en la legislación, normas y reglamentos vigentes.

## CAPÍTULO VIII

### TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

#### CLÁUSULA 72: TERMINACIÓN NORMAL

El Contrato de Concesión se extinguirá al vencimiento del plazo estipulado en las Cláusulas 6 y 7. No obstante, un (1) año antes que venza dicho plazo, siempre que El Concesionario no haya hecho uso del derecho establecido en la Cláusula 7, el Estado iniciará el proceso de licitación pública conforme al procedimiento establecido en la Ley 31 de 1996 y su reglamento.

El nuevo concesionario deberá adquirir del anterior los bienes, redes, y equipos de éste, destinados a la CONCESIÓN por el valor justo de mercado, determinado por personas expertas e independientes elegidas de mutuo acuerdo. La cantidad señalada deberá ser pagada a **EL CONCESIONARIO**, dentro de los tres (3) meses contados a partir de la adjudicación de la nueva concesión.

En caso de que **EL CONCESIONARIO** existente y el nuevo concesionario no lleguen a un acuerdo sobre los bienes, redes y equipos a ser adquiridos por el nuevo concesionario o su precio, el Estado deberá expropiarlos, siguiendo el procedimiento establecido en el presente contrato para la resolución administrativa.

#### CLÁUSULA 73: TERMINACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

El Contrato de Concesión terminará en caso de que este sea resuelto administrativamente por haber incurrido **EL CONCESIONARIO** en alguna de las causales establecidas en la Cláusula 69 de este Contrato de Concesión y las previstas en el Artículo 47 de la Ley 31 de 1996.

La resolución administrativa del contrato se ajustará al procedimiento que se describe a continuación:

- 73.1. En caso de que **EL CONCESIONARIO** haya incurrido en alguna causal de resolución administrativa del contrato de concesión, salvo los supuestos establecidos en los numerales 4 y 5 del artículo 47 de la Ley 31 de 1996, **LA AUTORIDAD** Reguladora le notificará la causal infringida y le otorgará un plazo de ciento cincuenta (150) días calendario para corregir la falta.
- 73.2. Si la falta no es corregida, la Autoridad iniciará el procedimiento contenido en el artículo 59 de la Ley 31 de 1996, adelantando las diligencias de investigación y ordenará la realización de las actuaciones que conduzcan al esclarecimiento de los hechos.
- 73.3. Con vista en las diligencias efectuadas, se formulará un pliego de cargos en el que se señalará los hechos y la causal infringida, el cual se notificará personalmente al Concesionario o a su representante, señalándole las razones de su decisión y concediéndole un término de quince (15) días hábiles para que conteste y a la vez

presente las pruebas que considere pertinentes. Si **EL CONCESIONARIO** acepta los cargos formulados, se procederá sin más trámites a la expedición del informe recomendando a la Entidad concedente la resolución administrativa de la concesión.

- 73.4. Recibida la contestación, y agotadas las etapas del proceso administrativo, **LA AUTORIDAD** deberá emitir un Informe motivado, en el que hará una exposición de los hechos comprobados, de las pruebas relativas a la responsabilidad de la parte y recomendará a **LA AUTORIDAD** concedente que proceda con la resolución administrativa de la concesión.
- 73.5. Contra la decisión que impone la resolución administrativa del contrato de concesión se admite el recurso de reconsideración, el cual agotará la vía gubernativa.
- 73.6. En todo caso **EL CONCESIONARIO** podrá recurrir ante la jurisdicción contenciosa administrativa.
- 73.7. La decisión que ordena la resolución administrativa del contrato de concesión sólo podrá ejecutarse cuando se encuentre debidamente ejecutoriada.
- 73.8. Se remitirá a la Dirección General de Contrataciones Públicas, para los efectos del registro correspondiente, copia autenticada de la resolución administrativa del contrato, dentro de los dos (2) días calendario a partir de la fecha en que la resolución se encuentre ejecutoriada, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6 del Artículo 101 de la Ley 22 de 27 de junio de 2006.
- 73.9. Durante el tiempo que tome corregir la falta, dure el proceso de rescate administrativo de la concesión o se resuelvan los recursos correspondientes, el Estado mediante resolución motivada del Consejo de Gabinete, y por razones de interés público o para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios públicos concesionados, podrá autorizar a **LA AUTORIDAD** Reguladora para que intervenga al concesionario.
- 73.10. **LA AUTORIDAD** Reguladora designará a un interventor, quien deberá ser un profesional con experiencia en telecomunicaciones, con plenos poderes para administrar la empresa, a fin de garantizar, de esta manera, la continuidad eficiente e ininterrumpida del servicio público objeto de la concesión.
- 73.11. **LA AUTORIDAD** Reguladora fijará los honorarios razonables del Interventor que serán sufragados por **EL CONCESIONARIO** intervenido.
- 73.12. El interventor ejercerá sus funciones con la diligencia de un buen padre de familia y demás obligaciones que se deriven del contrato de concesión correspondiente.
- 73.13. El Interventor no podrá realizar actos de disposición del patrimonio del titular de la concesión, ni podrá disponer el despido de los directores, administradores, gerentes u otro personal de la empresa concesionaria intervenida.

73.14. **LA AUTORIDAD** Reguladora y el Interventor se ajustará a lo que disponen los artículos 130 al 134 del Decreto Ejecutivo 73 de 9 abril de 1997.

#### **CLÁUSULA 74: TERMINACIÓN UNILATERAL**

El Estado se reserva el derecho de ponerle fin a la concesión por medio del rescate administrativo de la misma en cuyo caso se ajustará a lo que se encuentra pactado en la Cláusula 65.

#### **CLÁUSULA 75: NULIDAD DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

El Contrato de Concesión se extinguirá también anticipadamente si es declarado nulo y sin ningún efecto en su totalidad por la vía judicial. En el supuesto de nulidad parcial, el resto del Contrato de concesión continuará en vigencia, de acuerdo con los términos previstos en el mismo. En todo caso, **LA AUTORIDAD** Reguladora y **EL CONCESIONARIO**, se obligan a subsanar las nulidades que pudieran existir.

#### **CLÁUSULA 76: LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

Extinguido el Contrato de Concesión por vía de terminación normal, nada se deberán las partes una a otra, salvo los pagos que por ejecución del mismo estuviesen pendientes para ese momento.

#### **CLÁUSULA 77: CLÁUSULA PENAL**

Si la extinción se produjera con arreglo a lo estipulado en la Cláusula 73, **EL CONCESIONARIO**, perderá a favor de la República de Panamá, a título de indemnización de los daños y perjuicios causados, la Fianza de Cumplimiento de Contrato que hubiese constituido y por el monto que se encuentre vigente al momento de la fecha del incumplimiento de **EL CONCESIONARIO**. En tal sentido, el Estado tomará las medidas necesarias para hacer efectiva dicha Fianza.

#### **CLÁUSULA 78: DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO (PROCEDIMIENTO DE REVERSIÓN)**

Decretada la resolución administrativa, el Estado tomará posesión y tendrá derecho de usufructos sobre los bienes, redes y equipos utilizados por **EL CONCESIONARIO**, con la finalidad de garantizar la continuidad eficiente del Servicio de Comunicaciones Personales.

Asimismo, el Estado deberá iniciar, en un término no mayor de noventa (90) días, y conforme al procedimiento establecido en la Ley 31 de 1996 y su reglamento, los actos necesarios para convocar una nueva licitación.

El nuevo concesionario deberá adquirir del anterior los bienes, redes, y equipos de éste, destinados a la CONCESIÓN por el valor justo de mercado, determinado por personas expertas e independientes elegidas de mutuo acuerdo. La cantidad señalada deberá ser pagada a **EL CONCESIONARIO**, dentro de los tres (3) meses contados a partir de la adjudicación de la nueva concesión.

En caso de que **EL CONCESIONARIO** existente y el nuevo concesionario no lleguen a un acuerdo sobre los bienes, redes y equipos a ser adquiridos por el nuevo concesionario o su precio, el Estado deberá expropiarlos.

En caso que el Estado proceda a la expropiación, se aplicará el siguiente procedimiento:

1. El Estado seleccionará los bienes, redes y equipos sujetos a expropiación, así como su valor justo de mercado. El valor justo de mercado de los bienes, redes y equipos deberá ser determinado entre el **ESTADO** y **EL CONCESIONARIO** de la siguiente manera:

1.1. El valor justo de mercado de la empresa concesionaria, asumiendo la venta del negocio en su totalidad entre un comprador y un vendedor de buena fe y evaluándola como un negocio en marcha, lo que será igual al valor justo de mercado de las acciones más el monto de la totalidad de las deudas y obligaciones del **CONCESIONARIO**;

1.2. Menos las deudas y obligaciones que serán asumidas por los compradores que se describen en los siguientes literales:

1.2.1. Todos los contratos, obligaciones y pasivos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones y otros servicios relacionados con personas de derecho público o privado; y,

1.2.2. Todos los contratos, obligaciones y pasivos (incluyendo contratos de arrendamiento de bienes muebles o inmuebles) necesarios para la prestación de los servicios del **CONCESIONARIO**;

1.3. Menos el valor justo de mercado de los activos (los “Activos Retenidos”) que no sean necesarios para la prestación de los servicios objeto de la **CONCESION** y que el Estado opte por no adquirir. El comprador de los bienes, redes y equipos de **EL CONCESIONARIO** asumirá todas las deudas y obligaciones descritas en los numerales 1.2.1. y 1.2.2 del numeral 1.2. anterior; y además contratará a todos los empleados de **EL CONCESIONARIO** y asumirá todos los pasivos y obligaciones laborales correspondientes a dichos empleados acumuladas a partir de la fecha del cierre de dicha transacción. **EL CONCESIONARIO** será el responsable por el pago de cualesquiera otros pasivos u obligaciones, siempre y cuando dichos pasivos u obligaciones se hubiesen

contemplado al determinar el valor justo de mercado del **CONCESIONARIO**, tal como se establece en esta cláusula.

- 1.4. Si no se logra un acuerdo dentro de sesenta (60) días calendario, las partes nombrarán, de común acuerdo, a un banco de inversión o firma de avalúos de reconocido prestigio internacional, cuya determinación del valor justo de mercado de la empresa concesionaria, tal como lo contempla el punto 1.1. de esta Cláusula o de los Activos Retenidos, será final y obligatoria para las partes.
- 1.5. Si las partes no llegan a un acuerdo para dicho nombramiento dentro de los treinta (30) días calendario, el nombramiento del banco de inversión o de la firma de avalúos de reconocido prestigio internacional deberá acogerse al procedimiento de arbitraje establecido en la Cláusula 83 del presente **CONTRATO DE CONCESIÓN**.
- 1.6. El precio que el Estado pagará al **CONCESIONARIO** reflejará lo que resulte de la aplicación de la fórmula descrita en esta Cláusula, reducido en un quince por ciento (15%), y en adición se procederá a ejecutar la Fianza consignada de conformidad con la Cláusula 79 de este **CONTRATO DE CONCESIÓN**.
- 1.7. Efectuada la expropiación, el Estado procederá a vender los bienes expropiados al nuevo concesionario por el precio que resulte de aplicar el mecanismo establecido en esta Cláusula antes de aplicarse la reducción del quince por ciento (15%) y sin tomar en consideración el monto de la fianza.
- 1.8. El Estado pagará el precio al **CONCESIONARIO** en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la venta antes mencionada.

## **CAPÍTULO IX**

### **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO**

#### **CLÁUSULA 79: FIANZA DE CUMPLIMIENTO**

Para garantizar el cabal, exacto y oportuno cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente contrato, EL **CONCESIONARIO** presenta a la firma del contrato, una fianza por CINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL DIECINUEVE DÓLARES ESTADOUNIDENSES (USD\$5,752,019.00) y que en ningún caso será menor del 10% del valor de las obras e instalaciones proyectadas dentro de los cinco (5) primeros años a partir del perfeccionamiento del Contrato de Concesión.

El monto de la referida garantía se reducirá anual y directamente proporcional durante los cinco (5) primeros años en proporción al valor de las obras e instalaciones realizadas, hasta llegar a un mínimo equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto inicial de la fianza el cual se mantendrá por el resto del período de vigencia del Contrato de Concesión, más el término de un año, para responder a los vicios redhibitorios que pudieran producirse.



Para todos los casos, la fianza de cumplimiento continuará por término de un (1) año finalizada la CONCESIÓN para responder a los vicios redhibitorios que se pudiera producir.

## **CAPÍTULO X**

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **CLÁUSULA 80: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

Este contrato sólo podrá ser modificado por mutuo acuerdo entre Las Partes, previo Informe de **LA AUTORIDAD** Reguladora. Dicha modificación deberá cumplir con las formalidades señaladas en la legislación vigente.

#### **CLÁUSULA 81: RECURSOS NUMÉRICOS**

El Plan Nacional de Numeración tiene asignadas las series numéricas para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales, las cuales deben ser solicitadas por **EL CONCESIONARIO**, de conformidad con el procedimiento establecido en él mismo.

**EL CONCESIONARIO** se compromete a proveer portabilidad de números de acuerdo con los requisitos establecidos por **LA AUTORIDAD** Reguladora y los reglamentos pertinentes.

**EL CONCESIONARIO** deberá instalar en sus centrales los equipos y sistemas necesarios para que sus clientes y usuarios cuenten con la facilidad de Código de Acceso para efectuar sus llamadas de larga distancia nacional e internacional; de igual manera deberá proveer facilidad de marcación, incluyendo acceso no discriminatorio con marcado de igual número de dígitos, independientemente del **CONCESIONARIO** a través del cual se curse la llamada, a números telefónicos, servicios de operadora y de guía telefónica, sin demoras.

#### **CLÁUSULA 82: LEGISLACIÓN APLICABLE**

Este Contrato se sujeta a las leyes vigentes en la República de Panamá. **EL CONCESIONARIO** se obliga a acatar, cumplir y someterse a dichas leyes, especialmente, pero sin limitar lo anterior, al ordenamiento jurídico en materia de telecomunicaciones, que incluye la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, tal como fue modificada y adicionada por el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, La Ley 31 de 8 de febrero de 1996, y su reglamento en lo que le fuera aplicable; el Decreto Ejecutivo No. 21 de 12 de enero de 1996 y las directrices que emita **LA AUTORIDAD**.

#### **CLÁUSULA 83: ARBITRAJE**

Salvo lo dispuesto en este Contrato sobre Rescate Administrativo y Resolución Administrativa del Contrato, toda controversia relativa a la celebración, ejecución, desarrollo y terminación o liquidación del Contrato así como las que surjan con la designación del banco de inversión o firma de avalúos, que no puedan ser resueltas directamente por las partes, serán sometidas al procedimiento de arbitraje establecido en el Decreto Ley No. 5 de 8 de julio de 1999, sin que por motivo alguno pueda dar origen a reclamaciones diplomáticas de gobierno extranjeros, salvo que haya denegación de justicia.

Las decisiones que adopte el tribunal de arbitraje serán finales y de forzoso cumplimiento y las partes aceptan de forma irrevocable para efectos de la presente cláusula y la ejecución de cualquier laudo arbitral la jurisdicción de cualquier tribunal donde se encuentren las partes o sus propiedades.

#### **CLÁUSULA 84: RENUNCIA A RECLAMACIÓN DIPLOMÁTICA DE EL CONCESIONARIO**

Las sociedades y accionistas extranjeros que participen de **EL CONCESIONARIO**, por este medio renuncian a interponer reclamación diplomática en lo tocante a los deberes y derechos del Contrato, salvo en el caso de denegación de justicia, de conformidad con lo establecido en la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006.

#### **CLÁUSULA 85: DOMICILIO ESPECIAL**

Por los efectos derivados de este Contrato de Concesión, las partes eligen como domicilio especial a la Ciudad de Panamá, a cuya jurisdicción de los tribunales nacionales declaran someterse.

Para constancia se extiende y firma este documento en la Ciudad de Panamá, a los \_\_\_\_\_ ( ) días del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil ocho (2008).

\_\_\_\_\_  
MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA

\_\_\_\_\_  
(CONCESIONARIO)

Nosotros, \_\_\_\_\_, los accionistas extranjeros de \_\_\_\_\_, por este medio aceptamos y nos sometemos a todas y cada una de las cláusulas del presente contrato. En especial, pero sin limitar nuestra declaración anterior, manifestamos expresamente que nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales de la República de Panamá, y renunciamos a interponer reclamación diplomática en lo tocante a los deberes y derechos del Contrato, salvo en el caso de denegación de justicia, de conformidad con lo establecido en la Ley No. 22 de junio de 2006.

## **ANEXOS**

## ANEXO A - PLAN MÍNIMO DE DESARROLLO

Con la finalidad de cumplir el Plan Mínimo de Desarrollo indicado en la Cláusula 25 **EL CONCESIONARIO** se obliga a realizar las inversiones correspondientes de acuerdo al cronograma acordado con **LA AUTORIDAD** Reguladora, que considere lo siguiente:

a.- Capacidad instalada para prestar servicios en la oportunidad y al número de clientes indicado en el cuadro siguiente:

### ATENCIÓN DE CLIENTES POR CIUDADES PARA LOS PRIMEROS CINCO (5) AÑOS

PROVINCIA	CIUDAD	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Coclé	Penonomé Aguadulce		400	700	850	1000
Colón	Colón	500	800	1,100	1,300	1,500
Chiriquí	David Barú	500	800	1,100	1,200	1,500
Herrera	Chitré			400	1,000	1,500
Los Santos	Las Tablas					400
Panamá	Ciudad de Panamá San Miguelito	4,000	6,500	8,000	10,000	12,000
Veraguas	Santiago		500	800	1,000	1,200
<b>TOTAL</b>		<b>5,000</b>	<b>9,000</b>	<b>12,100</b>	<b>15,350</b>	<b>19,100</b>

b.- Capacidad instalada para prestar servicios en las vías terrestres siguientes:

- AÑO 1: Panamá - Colón (carretera actual).
- AÑO 2: Panamá - Chepo, Panamá- San Carlos.
- AÑO 3: San Carlos-Penonomé, Aguadulce-Santiago, Santiago-David.
- AÑO 4: Divisa-Chitré.
- AÑO 5: Chitré-Las Tablas.

### c.- INICIO DE OPERACIONES

El inicio de operaciones deberá cubrir la ciudad de Panamá, mediante la instalación de mínimo cuatro (4) celdas dentro del área de cobertura identificada en el Anexo "F", en un período de cuatro (4) meses contados a partir del perfeccionamiento del Contrato, asimismo, deberá cubrir la carretera Transistmica y la ciudad de Colón a los siete meses siguientes de la fecha de perfeccionamiento del Contrato y a los doce (12) meses del perfeccionamiento del Contrato deberán cumplir con la instalaciones señaladas dentro del año 1 del Plan Mínimo de Desarrollo contemplado en el Anexo "A" del presente contrato de concesión.

## **ANEXO B - INDICES Y PROCEDIMIENTOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD**

Se establecen en el presente Contrato los Índices de Calidad del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), que se detallan en la siguiente tabla:

<b>Meta No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Hasta el término de la Concesión</b>
1	No. DE QUEJAS POR CADA 100 CLIENTES/MES	INFORMATIVA
2	AVERIAS POR CADA 100 CLIENTES	$\leq 1$
3	TIEMPO PROMEDIO PARA ACTIVAR EL SERVICIO.	$\leq 24$ horas
4	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA ESTABLECER UNA LLAMADA.	$\leq 10$ seg.
5	PORCENTAJE DE LLAMADAS LOGRADAS O COMPLETADAS	$\geq 95$ %
6	PORCENTAJE DE LLAMADAS CON INTERRUPCION COMPLETA (CAIDAS)	$\leq 2$ %
7	PORCENTAJE DE NOTIFICACION DE ERRORES DE FACTURACION	INFORMATIVA
8	PORCENTAJE DE RECLAMOS JUSTIFICADOS POR ERRORES DE FACTURACION POR MES	$\leq 0.01$ %
9	INTENSIDAD DE CAMPO EN EL AREA DE COBERTURA DE LA CELDA:	
	En áreas con cobertura garantizada en Interiores (Indoor)	$\geq -75$ dBm
	En áreas con cobertura garantizada en exteriores (Outdoor)	$\geq -85$ dBm
11	GRADO DE SERVICIO CANAL DE CONTROL	$\geq 98$ %
12	GRADO DE SERVICIO CANAL DE VOZ (PERDIDAS)	$\leq 2$ %
13	GRADO DE SERVICIO DE LA INTERCONEXION CON LA RED PUBLICA	$\leq 2$ %
15	PORCENTAJE DE HANDOFF NO COMPLETADOS	$\leq 2$ %
16	DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA	$\geq 99.5$ %

### **PROCEDIMIENTO**

#### **1. Número de quejas por cada 100 clientes por mes**

La fórmula a aplicar para calcular este índice mensualmente será la siguiente:

$$\text{Número de quejas} = \left( \frac{\text{Número total de quejas presentadas durante el mes}}{\text{Número total de clientes activos al final del mes}} \right) \times 100$$

Este índice de calidad de servicio no tiene meta establecida en el contrato; sin embargo, se estimará y remitirá a **LA AUTORIDAD** para fines estadísticos. Para el cálculo de este índice se consideraran todas las quejas que sean presentadas por los clientes. Se considerarán como *clientes activos*, todos aquellos que pueden recibir llamadas.

Este índice deberá ser evaluado en períodos de medición mensuales y se calculará su valor semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición.

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición.

## 2. *Averías por cada 100 clientes*

La fórmula a aplicar para calcular este índice mensualmente será la siguiente:

$$\text{Número total de fallas por cada cien clientes} = \left( \frac{\text{Número total de fallas presentadas en el mes}}{\text{Número total de clientes activos al final del mes}} \right) \times 100$$

Se entiende como **fallas presentadas**, todas aquellas fallas del sistema de comunicaciones personales relacionadas con problemas de acceso, transmisión, equipamiento, energía, entre otras cosas, y que afecten de manera parcial o total el servicio de una cantidad cualquiera de clientes. Se excluirán del cálculo de este indicador, todas aquellas fallas producto de casos fortuitos o fuerza mayor (tales como, sin ser limitativos, robo de cables, fallas en el suministro eléctrico comercial, etc.). Adicionalmente se considerarán como **clientes activos**, todos aquellos que pueden recibir llamadas.

Este índice deberá ser evaluado en períodos de medición mensuales. La meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición. Para calcular en qué porcentaje esta meta se ha cumplido en forma semestral, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los resultados mensuales dividida entre 6).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición.

## 3. *Tiempo promedio para activar el servicio*

La fórmula a aplicar para calcular este índice mensualmente será la siguiente:

$$\text{Tiempo promedio para activar el servicio} = \frac{\text{Tiempo total del tratamiento de las solicitudes en el mes}}{\text{Número de solicitudes atendidas en el mes}}$$

Para este índice se considerará el tiempo total de tratamiento de las solicitudes de activación de clientes de contrato o servicio postpagado, con respecto al número total de solicitudes de este tipo atendidas durante el mismo mes de medición. El tiempo de tratamiento de una solicitud de activación será medido desde el momento en que la solicitud se introduce al sistema hasta el instante en que el cliente es activado en la red y puede realizar llamadas.

Este índice deberá ser evaluado en períodos de medición mensuales. La meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición. Para calcular en qué porcentaje esta meta se ha cumplido en forma semestral, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los resultados mensuales dividida entre 6).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser menor o igual a veinticuatro (24) horas.

#### **4. *Tiempo promedio de espera para establecer una llamada***

La fórmula a aplicar para calcular este índice será la siguiente:

$$\text{Tiempo promedio de espera para establecer una llamada} = \frac{\text{Tiempo total de espera luego de enviar la llamada}}{\text{Número total de intentos de llamadas}}$$

Para el cálculo de este índice se considerará como ***tiempo de espera luego de enviar la llamada***, al tiempo transcurrido desde el instante en que el cliente presiona la tecla de envío (SEND) de su radioteléfono hasta el momento en que el cliente perciba la señal de timbrado, el tono de advertencia (Buzón de Mensajes), o el tono de ocupado del abonado llamado; se considerará también que el lapso concluye si el cliente del sistema de comunicaciones personales recibe un tono de congestión de la Red Pública Telefónica Conmutada o de otras redes con las que su operador PCS esté interconectado. Si el cliente recibe un mensaje grabado del sistema al cual esta suscrito el abonado llamado en el cual indique la indisponibilidad de este último también se dará por concluido el lapso medido.

Esta medición se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador bajo estudio, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o “*Drive Test*” que se deberá realizar sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días, que **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador PCS así lo convengan.

El *número total de intentos de llamada* serán todos los intentos de llamadas que se registren originadas por los clientes del sistema de comunicaciones personales, o contempladas para la muestra, durante el periodo de medición. El numerador para el cálculo de este índice será la sumatoria de todos los tiempos de espera medidos en los intentos de llamadas medidos durante el periodo antes mencionado. El denominador para el cálculo de este índice será el total de intentos de llamadas del mismo periodo de medición.

Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) periodo(s) de medición que se acuerde realizar durante el semestre. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los índices obtenidos en cada periodo de medición dividida entre la cantidad de periodos de medición que se llevaron a cabo durante el semestre).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser menor o igual a diez (10) segundos.

##### 5. *Porcentaje de llamadas logradas o completadas.*

La fórmula a aplicar para calcular este índice será la siguiente:

$$\text{Porcentaje de llamadas logradas o completadas} = \left( \frac{\text{Número de llamadas logradas o completadas}}{\text{Número total de intentos de llamadas}} \right) \times 100$$

Para el cálculo de este índice se consideran como “**llamadas logradas o completadas**” aquellas en las que el cliente perciba:

1. Señal de timbrado, el tono de advertencia (Buzón de Mensajes), o el tono de ocupado del abonado llamado.
2. Un tono de congestión de la Red Pública Telefónica Conmutada o de otras redes con las que su operador PCS esté interconectado.
3. Mensaje grabado del sistema al cual esta suscrito el abonado llamado en el cual indique la indisponibilidad de este último también se dará por concluido el lapso medido.

Esta medición se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador bajo estudio, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o “*Drive Test*” que se deberá realizar sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días, que **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador PCS así lo convengan. El *número total de intentos de llamada* serán todos los intentos de llamadas que se registren



originadas por los clientes del sistema de comunicaciones personales, o contempladas para la muestra, durante el periodo de medición.

El cálculo de este índice será el cociente del total de llamadas logradas, contadas durante el periodo de medición antes mencionado, dividido entre el número total de intentos de llamada contadas durante el mismo periodo de medición, expresado como porcentaje.

Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) periodo(s) de medición que se acuerde realizar durante el semestre. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los índices obtenidos en cada periodo de medición dividida entre la cantidad de periodos de medición que se llevaron a cabo durante el semestre).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser mayor o igual a noventa y cinco por ciento (95%).

#### **6. Porcentaje de llamadas con interrupción completa (caídas)**

La fórmula a aplicar para calcular este índice será la siguiente:

$$\% \text{ de llamadas interrumpidas} = \left( \frac{\text{Número de llamadas completadas interrumpidas}}{\text{Número total de llamadas completadas}} \right) \times 100$$

Para este índice se entiende que las *llamadas completadas interrumpidas* son todas aquellas llamadas logradas, que se interrumpan por cualquier motivo distinto a la acción propia del cliente de terminar la llamada (pulsar la tecla END o desconectar la energía del radioteléfono) dentro del lapso de la medición. El *número total de llamadas completadas* se define como la cantidad de llamadas que fueron establecidas en el mismo lapso de medición.

Esta medición se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador bajo estudio, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o “*Drive Test*” que se deberá realizar sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días, que **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador PCS así lo convengan. El *número total de intentos de llamada* serán todos los intentos de llamadas que se registren originadas por los clientes del sistema de comunicaciones personales, o contempladas para la muestra, durante el periodo de medición.

El cálculo de este índice será el cociente del total de *llamadas interrumpidas* contadas durante el periodo de medición, dividido entre el *número total de llamadas completadas* contadas durante el mismo periodo, expresado como porcentaje.

Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) periodo(s) de medición que se acuerde realizar durante el semestre. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los índices obtenidos en cada periodo de medición dividida entre la cantidad de periodos de medición que se llevaron a cabo durante el semestre).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser menor o igual al dos por ciento (2%).

#### **7. Porcentaje de notificación de errores de facturación**

La fórmula a aplicar para calcular este índice mensualmente será la siguiente:

$$\text{Porcentaje de notificación de errores de facturación} = \left( \frac{\text{Número de errores de facturación notificados al mes}}{\text{Número de líneas activas facturadas al mes}} \right) \times 100$$

Este índice de calidad de servicio no tiene meta establecida en el contrato; sin embargo, se estimará y remitirá a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos para fines estadísticos. Para el cálculo de este índice se consideraran todas las quejas que sean presentadas por los clientes de contrato o postpago y que se refieran a errores o discrepancias en la facturación emitida.

Este índice deberá ser evaluado en periodos de medición mensuales y se calculará su valor semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición.

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición.

#### **8. Porcentaje de reclamos justificados por errores de facturación por mes**

La fórmula a aplicar para calcular este índice mensualmente será la siguiente:

$$\text{Porcentaje de reclamos justificados por errores de facturación} = \left( \frac{\text{Número de errores de facturación justificados}}{\text{Número de líneas activas facturadas al mes}} \right) \times 100$$

Para el cálculo de este índice se considerarán como errores de facturación justificados a todos aquellos reclamos por errores o discrepancias en los montos de las facturas emitidas, que hayan sido presentados por los clientes durante el periodo de medición y que hayan sido aceptados por **EL CONCESIONARIO** entre el número total de líneas activas facturadas en el mes.

Este índice deberá ser evaluado en periodos de medición mensuales. La meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los resultados mensuales dividida entre 6).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser menor o igual al 0.01%.

### **9. Intensidad de campo en el área de cobertura de la celda**

Esta medición se obtendrá a través de Pruebas de Campo o “*Drive Test*” que se podrán realizar o no, sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días, que **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador PCS así lo convengan.

Para el cumplimiento de esta metra se presentarán los resultados de las Pruebas de Campo o “*Drive Test*” de forma tabulada, con sus respectivos mapas de niveles de señal, medidos e impresos con los instrumentos adecuados. El resultado de esta prueba indicará los niveles de señal en exteriores. Dentro del plan de rutas a seguir en las pruebas de campo o “*Drive Test*” se deberán incluir, como mínimo, las áreas de cobertura en las cuales **EL CONCESIONARIO** ofrezca servicio de acuerdo al Plan Mínimo de Desarrollo y sus modificaciones.

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones obtenidas durante el(los) periodo(s) de medición con su respectivo porcentaje de cumplimiento. Las mediciones parciales del índice que se realicen en cada periodo de medición serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Se computará el índice semestral como el promedio de los valores del porcentaje de cumplimiento calculados durante cada periodo de medición.

Los niveles de intensidad de señal, obtenidos en áreas con cobertura garantizada en interiores (Indoor), deberán cumplir con una intensidad mínima de -75dbm en exteriores. Por otro lado, los niveles de intensidad de señal obtenidos en áreas con cobertura garantizada en exteriores (Outdoor) deberán cumplir con una intensidad mínima de -85dbm en exteriores. Los valores de intensidad medidos en cada una de las dos áreas de cobertura garantizada, deberán alcanzar los valores mínimos de intensidad exigidos en al menos el noventa (90%) por ciento de los casos o muestras tomadas.

### **11. Grado de servicio del canal de control (acceso)**

La fórmula a aplicar para calcular este índice será la siguiente:

$$\text{Grado de Servicio del Canal de Control} = \left( 1 - \frac{\text{Total de fallas de acceso}}{\text{Total de intentos de acceso}} \right) \times 100$$

El **Grado de Servicio del Canal de Control** se calculará a partir de la fórmula, uno menos el cociente entre el **total de fallas de acceso** ocurridas durante el periodo de medición divididas entre el **total de intentos de acceso** (generación de llamadas y/o envío de mensajería de texto) originados por los usuarios de la red en el mismo periodo de medición y expresada en porcentaje.

Para el cálculo de este índice los Operadores deberán presentar sus estadísticas de fallas de acceso por sector en cada una de las radiobases del sistema. Esta información se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador bajo estudio, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o “*Drive Test*” que se deberán realizar sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días, que **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador PCS así lo convengan.

Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) periodo(s) de medición que se acuerde realizar durante el semestre. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los índices obtenidos en cada periodo de medición dividida entre la cantidad de periodos de medición que se llevaron a cabo durante el semestre).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. El Grado de Servicio del Canal de Control en el sistema deberá ser mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%).

### **12. Grado de servicio del canal de voz (pérdidas)**

La fórmula a aplicar para calcular este índice será la siguiente:

$$\text{Grado de servicio del canal de voz} = \left( 1 - \frac{\text{Número total de llamadas logradas}}{\text{Número total de llamadas intentadas}} \right) \times 100$$

El **Grado de Servicio del Canal de Voz** se calculará a partir de la fórmula, uno menos el cociente entre el **Número total de llamadas logradas** durante el periodo de medición divididas entre el **Número total de llamadas intentadas** por los usuarios de la red en el mismo periodo de medición y expresada en porcentaje.

Para el cálculo de este índice se consideran como “**Número de llamadas logradas en la hora pico**” aquellas en las que el cliente perciba:

1. Señal de timbrado, el tono de advertencia (Buzón de Mensajes), o el tono de ocupado del abonado llamado.
2. Un tono de congestión de la Red Pública Telefónica Conmutada o de otras redes con las que su Operador PCS esté interconectado.
3. Mensaje grabado del sistema al cual está suscrito el abonado llamado en el cual indique la indisponibilidad de este último también se dará por concluido el lapso medido.

El “**Número de llamadas intentadas en la hora pico**” serán todos los intentos de llamadas que se registren originadas por los clientes del sistema de comunicaciones personales durante el periodo de medición.

Esta información se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador bajo estudio, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o “*Drive Test*” que se deberán realizar sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días, que **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador PCS así lo convengan.

Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) periodo(s) de medición que se acuerde realizar durante el semestre. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los índices obtenidos en cada periodo de medición dividida entre la cantidad de periodos de medición que se llevaron a cabo durante el semestre).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. El Grado de Servicio del Canal de Voz en el sistema deberá ser menor o igual al dos por ciento (2%).

### 13. *Grado de servicio de la interconexión con los operadores de la red pública de telecomunicaciones*

La fórmula establecida en el contrato es la siguiente:

$$\text{Grado de servicio de la interconexión con los operadores de la red pública de telecomunicaciones} = \left( 1 - \frac{\text{Número de llamadas cursadas en la hora pico por el troncal}}{\text{Número de llamadas intentadas en la hora pico}} \right) \times 100$$

El *Grado de Servicio de la interconexión con los operadores de la red pública de telecomunicaciones* se calculará a partir de la fórmula, uno menos el cociente entre el *Número de llamadas cursadas en la hora pico por el troncal* divididas entre el *Número de llamadas intentadas en la hora pico* por los usuarios de la red y expresada en porcentaje.

Para el cálculo de este índice se considerarán como “**números de llamadas cursadas en la hora pico por el troncal**” a aquellas que cumplan con lo siguiente: Todas las llamadas, originadas dentro de la hora más cargada, por los clientes del sistema de comunicaciones personales bajo estudio, cursadas por la Central de Conmutación Móvil respectiva y que requieren un circuito troncal, de dicha central, interconectado a la Red Pública Telefónica Conmutada de cualquier concesionario de Telefonía Básica con el cual se posea interconexión.

El “**número de llamadas intentadas en la hora pico**” será: Todos los intentos de llamadas originadas dentro de la hora más cargada, por los clientes del sistema de comunicaciones personales bajo estudio, con destino a cualquier concesionario de Telefonía Básica con el cual se posea interconexión.

Este índice deberá ser evaluado en períodos de medición mensuales. La meta por ruta de interconexión con operadores de la red pública de telecomunicaciones, deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de la meta en cada ruta, se calculará el promedio de los índices obtenidos por cada ruta de interconexión en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por ruta y por semestre (suma de los resultados mensuales dividida entre 6).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. El promedio de los índices para cada ruta de interconexión deberá ser menor o igual a dos por ciento (2%).

### 15. *Porcentaje de hands-off no completados*

La fórmula a aplicar para calcular este índice será la siguiente:

$$\text{Porcentaje de hands - off no completados} = \left( 1 - \frac{\text{Número de handoff completados}}{\text{Número total de handsoff requeridos}} \right) \times 100$$

El **Porcentaje de Hands Off no completados** será, uno menos el cociente entre el **total de hands off completados** durante el periodo de medición divididos entre el **total de hands off requeridos** por los usuarios de la red en el mismo periodo, expresado como porcentaje.

Para el cálculo de este índice los Operadores deberán presentar sus estadísticas de hands off por sector en cada una de las radiobases del sistema. De igual forma se deberá incluir los resultados de los traspasos “soft” o “hard” en el evento de que aplique. Esta información se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador bajo estudio, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o “*Drive Test*” que se deberán realizar sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días, que **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador PCS así lo convengan.

Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) periodo(s) de medición que se acuerde realizar durante el semestre. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los índices obtenidos en cada periodo de medición dividida entre la cantidad de periodos de medición que se llevaron a cabo durante el semestre).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. El Porcentaje de Hands Off no completados en el sistema deberá ser menor o igual al dos por ciento (2%).

## 16. Disponibilidad del sistema

La fórmula a aplicar para calcular este índice mensualmente será la siguiente:

$$\text{Disponibilidad del sistema} = \left( 1 - \frac{\text{Total de horas de indisponibilidad del sistema dentro del periodo de medición}}{\text{Total de horas de duración del periodo de medición}} \right) \times 100$$

El cálculo de este índice será, uno menos el cociente del total de **horas de indisponibilidad del sistema** producto de **fallas presentadas** durante el periodo de medición, dividido entre el **número total de horas** del periodo de medición, expresado como porcentaje.

Se entiende como **fallas presentadas**, todas aquellas fallas del sistema de comunicaciones personales relacionadas con problemas de acceso, transmisión, equipamiento, energía, entre otras cosas, y que afecten de manera parcial o total el servicio de una cantidad cualquiera de clientes.

Se excluirán del cálculo de este indicador, todas aquellas fallas por caso fortuito o de fuerza mayor (tales como, sin ser limitativos, robo de cables, fallas en el suministro eléctricos comercial, etc.).

Este índice deberá ser medido en períodos de medición mensuales. La meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición. Para calcular en qué porcentaje esta meta se ha cumplido en forma semestral, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los resultados mensuales dividida entre 6).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser mayor o igual a noventa y nueve por ciento (99%).

### **MEDICIONES EN CAMPO**

Las pruebas de campo necesarias para la medición de la Calidad del Servicio de Comunicaciones Personales se llevarán a cabo de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Pruebas de Campo o “Drive Test”, que para tales efectos emitirá **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos.



## ***ANEXO C - PROYECTO TÉCNICO Y CONTROL DE INSTALACIONES***

### **ANTEPROYECTO TÉCNICO**

El objetivo del anteproyecto técnico, es presentar los requerimientos para ejecutar la instalación y puesta en marcha de este sistema.

**EL CONCESIONARIO** presentará a **LA AUTORIDAD** Reguladora la información relacionada con los siguientes puntos:

- a) La selección de los puntos geográficos para la instalación de las celdas.
- b) Un estudio de cobertura donde se instalen las celdas, indicando las intensidades de campo teóricas esperadas en las áreas en cuestión.
- c) Un plan de frecuencia, indicando la localización física de las mismas, o su utilización en otras áreas, así como los sistemas a ser utilizados para sus enlaces con las centrales.
- d) Las coordenadas geográficas donde se instalen torres de repetidoras, células, o cualquier otro sistema de radio, deberán ser certificadas por el Instituto Geográfico Nacional "Tommy Guardia". Cualquiera erección de estructuras permanente deberán contar con la aprobación de Aeronáutica Civil.
- e) Indicar el sistema de energía eléctrica de emergencia a ser utilizado, así como su duración a pleno consumo si se utilizaran baterías solamente.

### **PROYECTO TÉCNICO**

Después de completar el Anteproyecto Técnico se procederá a la elaboración del Proyecto Técnico final. Esta fase al ser desarrollada será informada a **LA AUTORIDAD** Reguladora y contendrá lo siguiente:

- a) El estudio definitivo de la asignación de las portadoras y canales en sus respectivas celdas y localización geográfica de las mismas, incluyendo sus coordenadas.
- b) Presentación técnica con las informaciones básicas de la infraestructura necesaria del sistema, tales como: perfiles de los enlaces, memoria de cálculo de los enlaces, altura y tipo de las torres, casetas para equipos, energía y caminos de acceso.
- c) Detallar los sistemas de antenas a emplear en las celdas.
- d) Indicación de los equipos a utilizar, marca, modelo, tecnología o a su efecto la data técnica del fabricante.

- e) Información sobre disponibilidad de partes de repuesto necesarios para los equipos en general según recomendaciones del fabricante o basados en la experiencia de **EL CONCESIONARIO**.

### **CONTROL DE LAS INSTALACIONES**

**EL CONCESIONARIO** deberá entregar a **LA AUTORIDAD** Nacional de los Servicios Públicos un cronograma de actividades relacionadas con la instalación de equipos y sistemas necesarios para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) conforme a al cumplimiento del Plan Mínimo de Desarrollo.

**EL CONCESIONARIO** permitirá el acceso de los miembros de **LA AUTORIDAD** Reguladora o sus designados a sus estaciones y/o centrales, a fin de supervisar el progreso de sus instalaciones.

## **ANEXO D - CONTENIDO MINIMO DE LOS INFORMES**

Los informes trimestrales deberán contener al menos:

1. Número de clientes del sistema por modalidad de pago y tecnología.
2. Número de llamadas y minutos facturados por el sistema, desglosadas así:
  - a) De básico a móvil, identificados por concesionarios,
  - b) De móvil a básico, identificados por concesionarios
  - c) De móvil a móvil, identificados por concesionarios
3. Los valores promedios de los siguientes parámetros para las ocho (8) horas diarias de mayor tráfico (pico) durante el período de evaluación:
  - a) Porcentaje de Bloqueo con:
    - a.1) La interconexión a la red pública, desglosados por concesionario.
    - a.2) Otras redes móviles, desglosados por concesionario.
    - a.3) La propia red del operador móvil (entre centrales de conmutación móvil).
  - b) Porcentaje de llamadas caídas o interrumpidas.
  - c) Porcentaje de intentos de llamada no completadas.
4. Números de celdas en operación, incluyendo.
  - a) Identificación y ubicación de cada celda incluyendo su coordenada geográfica.
  - b) Tipo (omni, sectorizada, etc.) y aplicación de la celda (macro, micro, pico, etc.)
  - c) Tipo de antena (ganancia, altura promedio sobre el terreno y potencia efectiva radiada)
  - d) Número de canales analógicos y digitales operativos (por sector, si es el caso)
  - e) Tráfico que maneja
    - e.1 durante la hora pico del día pico
    - e.2 Número total de llamadas durante el período de evaluación
    - e.3 Número de llamadas caídas
    - e.4 Número de intentos de llamada con señal inferior al umbral de acceso
    - e.5. Porcentaje de bloqueo de canales RF (interferencias)
5. Listado de fallas del sistema, indicando:
  - a) Hora, fecha y duración del evento
  - b) Área afectada por la falla
  - c) Número de clientes afectados

6. Estado de cumplimiento del plan mínimo de expansión y desarrollo del sistema
7. Instalaciones en proceso, modificaciones de las instalaciones y planes para los próximos 6 meses.