

REPUBLICA DE PANAMÁ

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No.4863-Telco

Panamá, 1 de noviembre de 2011

“Por la cual la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos se pronuncia sobre el Procedimiento de Facturación y Cobro de la Tasa de Operación y Mantenimiento para la Entidad de Referencia, que será operada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, bajo la modalidad de Consulta a todas las llamadas (ALL CALL QUERY), sometido a Consulta Pública, del 26 al 30 de septiembre de 2011.”

LA ADMINISTRADORA GENERAL,

en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006 reestructuró el Ente Regulador de los Servicios Públicos bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en adelante ASEP, como organismo autónomo del Estado, con competencia para regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, reglamentada por el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, estableció el régimen jurídico aplicable al sector de las telecomunicaciones;
3. Que el artículo 2 de la Ley No. 31 de 1996 establece que la Autoridad Reguladora tiene la finalidad de regular, fiscalizar y reglamentar eficazmente, entre otros, la operación y administración de los servicios públicos de telecomunicaciones, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en dicha Ley;
4. Que por su parte el artículo 40 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 1997, señala la potestad de esta Entidad Reguladora para someter a Consulta Pública, cualquier decisión de aplicación general que afecte a los concesionarios en sus operaciones nacionales o internacionales;
5. Que en congruencia con la normativa vigente, la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002 dictó normas para la transparencia en la gestión pública, señalando, entre otras, la Consulta y la Audiencia Pública como modalidades de participación ciudadana en los actos de la administración pública;
6. Que esta Autoridad Reguladora, mediante Aviso No. ANAT-037-11 de 21 de septiembre de 2011, sometió a Consulta Pública, durante el periodo comprendido del 26 al 30 de septiembre de 2011, el Procedimiento de Facturación y Cobro de la Tasa de Operación y Mantenimiento para la Entidad de Referencia, que será operada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, bajo la modalidad de Consulta a todas las llamadas (ALL CALL QUERY);
7. Que durante la Consulta Pública se recibieron los comentarios y opiniones de CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A., TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ, S.A., ROBERTO MEANA, CLARO PANAMA, S.A. y DIGICEL (PANAMA), S.A.;

8. Que esta Autoridad Reguladora, luego de analizar y valorar los comentarios realizados y las observaciones presentadas por los participantes, cuyos puntos más relevantes se detallan a continuación, se pronuncia:

CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.

“Primeramente, consideramos importante señalar que el proceso de aplicación de esta tasa, así como los procesos asociados con el cobro y pago de la misma no son procesos intrínsecos a un sistema de facturación y de tasación en tiempo real (real time rating) tradicionales. Para poder cumplir con el orden propuesto para el cobro de los descuentos en los pagos, es necesario desarrollos adicionales y modificaciones a los sistemas existentes, lo que implica la asignación de recursos (personal, tiempo y dinero) adicionales.

Sistema Postpago

Para cubrir el literal "b" del Proceso de Pago de la Tasa de Portabilidad Numérica de los clientes Postpago, CWP tendría que desarrollar un nuevo sistema para gestionar el control de los pagos realizados de dicha tasa en base a los cobros recibidos, incluyendo manejo de arreglos de pagos, ajustes, y demás escenarios planteados en la Consulta Pública. El desarrollo de este aplicativo pudiera estar tomando alrededor de cuatro (4) meses, incluyendo los interfaces con los sistemas de facturación y sistemas contables, en adición a los costos asociados, los cuales aún no han sido cuantificados. Por lo anterior, CWP recomienda que se mantengan los procesos de cobros existentes respecto a las políticas de pago y cobro, donde primeramente se cobra los servicios y luego los impuestos, con el fin de poder cumplir con el cobro de la tasa una vez sea fijada por la ASEP.

Por otro lado, asumimos que el cobro de esta tasa se aplicará inicialmente sólo a los usuarios del servicio de telefonía móvil celular (107) y servicio de comunicaciones personales (106), y que una vez se inicie el proceso de Portabilidad Numérica en la red fija se aplicará sobre los usuarios de dichos servicios. De no ser así el caso, este tema debería aclararse en la Resolución que resuelva la consulta pública en cuestión.

Sistema Prepago

Los clientes prepago no manejan saldos a cobrar y la plataforma de prepago no tiene funcionalidad inherente de cobro condicionado simultáneo (sólo una vez al mes a clientes con balance mayor a un monto y reintentos de cobro diario en caso de balance infructuoso, acumulando por mes para los cobros de los meses pendientes); ni de notificación de cobros una vez realizado el cargo, tal como lo indica la Consulta Pública en su literal "a" para Usuarios Prepago (página 4). La inteligencia necesaria para realizar las consultas a los balances de las cuentas de los usuarios de prepago y las condiciones estipuladas de cobro sería sujetos de un desarrollo de un sistema externo al sistema de prepago que maneje las lógicas condiciones de cobro, acumulación y cambio de balance.

Adicionalmente, debido a que la rutinas de ajuste de balance para el cobro de la Tasa pudieran influenciar en el funcionamiento eficiente de la plataforma de prepago en los momentos en que el cobro coincida con transacciones en proceso propias de la misma plataforma (llamadas u otros eventos de cargo); no podemos de ninguna forma verificar diariamente el saldo de los usuarios activos y efectuar el debito correspondiente.

Por lo anterior, CWP propone desarrollar un sistema externo que aplique el cargo mensual por Portabilidad Numérica a los clientes prepago con balance no promocional mayor al monto de la tasa que sea fijada por ASEP, y que a su vez se encuentren activos. Nuestra propuesta sería ejecutar el cobro una vez

por semana, es decir, cuatro (4) veces al mes para cubrir a la mayor parte de los clientes. Dicha información se mantendrá a disposición de la ASEP por espacio de doce (12) meses debido al alto volumen transaccional de la misma. Los clientes prepago no manejan saldos a cobrar. Todos los cargos se hacen en tiempo real en función del saldo existente (la plataforma no maneja información histórica).

Esperamos que los comentarios expuestos sean tomados en consideración para que se logre un exitoso procedimiento de facturación y cobro de la tasa de operación y mantenimiento para la Entidad de Referencia.”

TELEFÓNICA MÓVILES PANAMA, S.A.:

“PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA TASA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO.

Sugerimos introducir la siguiente definición para dar alcance a la obligación de retener la tasa a los clientes postpago, pues existen situaciones en donde la línea se encuentra activa y no se le generan facturas, como en el caso de robo, morosidad, etc.

Cliente Postpago:

Es aquel que mantiene una o más líneas telefónicas que generen uno o más eventos facturables cíclicos por servicios de telefonía móvil y/o telefonía básica local.

PROCESO DE COBRO DE LA TASA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Recomendamos que el cobro de la Tasa a los clientes se inicie a partir del ciclo de facturación siguiente a la fecha de inicio de la Portabilidad para que se nos permita realizar los cambios en la factura de manera que refleje la línea "TASA PN".

Clientes Postpago:

Sugerimos modificar la redacción del literal a) para aclarar que el cobro es mensual, como sigue:

"a. Los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicios de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, efectuarán el cobro **mensual** de la Tasa de Operación y mantenimiento que se refleja en la **factura emitida al cliente.**"

También recomendamos modificar la redacción del literal d) como sigue:

"d. En los casos de pagos para la re-conexión por morosidad o solicitud de nuevos servicios, los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales, deberán incluir el cobro de los saldos de la Tasa de Operación y Mantenimiento de los meses facturados y pendientes de pago por parte del cliente.

USUARIOS PREPAGADOS

Debido a que muchos de los clientes reportados con líneas activas no generan ingresos por tráfico ni tienen saldos por recarga, creemos necesario que se defina el alcance de línea activa prepago, como aquella **línea que genera un evento saliente off net en el mes.**

Recomendamos establecer que el débito de la Tasa de Operación y Mantenimiento del mes corriente o los meses pendientes, siempre debe ser aplicado a la bolsa de recargas.

PAGO DE LA TASA PARA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO A LA ENTIDAD DE REFERENCIA

Para mayor claridad, sugerimos la redacción siguiente:

"La transferencia de los fondos retenidos a los clientes pre y post pago en concepto de Tasa de Operación y Mantenimiento deberá ser transferida a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) mediante pago de cheque certificado dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes al mes que corresponda dicho pago".

Respecto a los formatos Excel que deben ser adjuntados con el cheque de pago de la Tasa objeto de la presente consulta, estimamos necesario observar en el renglón referente a los saldos pendientes, lo siguiente:

Para clientes Postpagos:

1. La suspensión definitiva equivale a una baja de la línea.
2. La suspensión puede deberse a motivos distintos de la morosidad
3. Un cliente puede estar moroso sin que se le corte el servicio

Para usuarios Prepagos:

Es necesario establecer que el total de los débitos efectuados durante el mes en concepto de Tasa de Operación y Mantenimiento, deberán recaer sobre las líneas que generen un evento saliente off net en el mes y con saldo suficiente que permita que el cliente pague la Tasa y pueda utilizar el servicio de telefonía.

Conciliación

Recomendamos que la conciliación se maneje en cuadros separados, uno para el prepago y otro para el postpago y que la misma se realice dentro del mismo período en que ASEP recibe el pago."

ROBERTO MEANA

"I.- Proceso de facturación de la tasa de operación y mantenimiento.

En la actualidad, los clientes de postpago reciben su factura físicamente, por medios electrónicos e IVR, en ese sentido, se debe establecer por lo menos un periodo de sesenta días contados a partir de la expedición de la correspondiente resolución para que los operadores de los servicios de telefonía puedan ajustar sus sistemas, de forma que en la factura que reciben los clientes quede claro el renglón donde aparecerá la Tasa de Portabilidad Numérica (Tasa PN) y su correspondiente monto.

Adicionalmente, consideramos que se debe tener en cuenta que la tasa se debe aplicar a todos aquellos clientes de postpago que se encuentren activos, es decir aquellos clientes que generan eventos facturables que luego son incluidos en la respectiva factura, por ello consideramos que se debe hacer una definición dentro del proceso que indique que se debe entender como cliente de postpago para los fines de la Tasa PN.

II.- Proceso de cobro de la tasa de operación y mantenimiento de los clientes de postpago.

El literal "b" debe quedar de la siguiente manera; "En los casos que el cliente efectúe arreglos de pagos, la Tasa de Operación y Mantenimiento deberá ser cobrado en el pago inicial **del arreglo de pago**"

El literal "c" debe quedar de la siguiente manera: "En los casos en que el cliente efectúe una desconexión definitiva, se deberá cobrar la totalidad de la Tasa de Operación y Mantenimiento adeudada a la fecha **de esa desconexión.**"

III.- Usuarios Prepagados

Los servicios prepagados se facturan siempre que el cliente haya ingresado una recarga. Las recargas que realicen el cliente se multiplican en atención a la promoción existente en el momento, en virtud de lo anterior el pago de la Tasa PN, debe salir de la bolsa de recarga real del cliente y no de la bolsa promocional.

En ese orden de ideas, las líneas reportadas como activas en el segmento de prepago, incluyen líneas que no han recargado, que no realizan llamadas, por ello consideramos que para los fines de la aplicación de la Tasa PN, se debe hacer una definición de línea activa de prepago, la cual es: **"línea con saldo suficiente en la bolsa de recarga real que le permite al cliente realizar un evento saliente off net"**.

CLARO PANAMÁ, S.A.

“De seguido nuestros comentarios a la propuesta:

Clientes Postpago

Se recomienda establecer explícitamente que los operadores no son responsables de cubrir el monto de la tasa en caso de que al cliente se le suspenda el servicio por falta de pago. Se recomienda igualmente estipular de manera expresa que el primer cobro de la tasa se deberá hacer en la primera facturación.

Clientes Prepago

La propuesta indica que los concesionarios verificarán diariamente el saldo de los usuarios activos y efectuarán el débito de la tasa correspondiente a dicho mes y/o meses pendientes, incluyendo a los usuarios que adquieren el servicio por primera vez. Sin embargo, la misma propuesta exige la obligación de los concesionarios de implementar controles para garantizar que a los usuarios no se les hagan dobles débitos en el mes.

Este procedimiento para clientes prepago genera diversas interrogantes, como: qué pasa con los usuarios de prepago que en un mes no cargan tarjetas? Son acumulativos los saldos pendientes? Se les debe enviar mensajes de cobro o avisos? Genera ello un cargo adicional por mora? Es importante recordar que para los usuarios de prepago la propuesta expresamente prohíbe que se efectúen dobles débitos en el mes por razón de la tasa.

El documento no establece un procedimiento estándar que deba seguir cada operador. Según la propuesta, los débitos deben ser mensuales, pero nada dice en qué fecha se debe debitar. Se debe hacer con la primera recarga del mes? Pueden hacerse varios débitos en un mes de manera acumulativa, en caso de

que el usuario no haya hecho recargas en meses anteriores?

Todo ello plantea el problema de cómo se llevarán los controles de los débitos para evitar el doble cobro y generaría un proceso constante de consulta y verificación en la plataforma de prepago, sobre cada evento de carga, identificando si es la primera recarga del mes sobre la que se realiza el débito

de la tasa, lo que podría congestionar la funcionalidad de la plataforma de prepago.

Se recomienda que cuando el cliente tenga monto a cubrir de la tasa, se le notifique vía un mensaje SMS el cargo adeudado y se detenga para ese número el análisis diario de saldo hasta el siguiente mes, cosa de disminuir la afectación de consulta en la red. A nivel técnico, se trata de crear un "pocket" en prepago que esté dedicado exclusivamente a esta administración, tomando en consideración a aquellos usuarios que no ingresen saldo a sus cuentas en varios meses, pero que continúen recibiendo llamadas. Se recomienda indicar en el documento que este caso entraría en el rubro de "ajustes".

Como sugerencia comercial, se pudiera incluir el costo de la primera tasa en los costos de adquisición del chip o kit de prepago, cosa de no deducírselo al usuario de su saldo. También se sugiere que la Entidad Reguladora sea quien envíe el formato tipo Excel con el detalle de las tasas de prepago y postpago, cosa de contar con un formato oficial para toda la industria.

Por último, no se define la periodicidad con la que ASEP realizará las reconciliaciones, por lo que sería conveniente dejarlo expresamente por escrito; recordando igualmente que no se ha establecido aún el monto del cargo por portación.

Por último, aprovechamos esta oportunidad para manifestarle nuestra profunda preocupación por el poco tiempo que tenemos para la entrada en vigencia de la portabilidad y, a la fecha no contamos con la definición de varios conceptos e interrogantes que se les han elevado para aclaración. Además, para nosotros es crítico poder contar con un reglamento de portabilidad definido para así poder implementar los cambios que debemos realizar a nuestras plataformas.”

DIGICEL (PANAMA), S.A.

“Digicel (Panama), S.A. ha realizado revisión del documento propuesto en dicha consulta, luego de lo cual debemos comentar que el documento inicial es bastante completo, claro y directo. Por tal motivo, hemos circunscrito nuestros comentarios a simples modificaciones a dicho documento, resaltando las adiciones que por reste medio sugerimos como texto subrayado y las eliminaciones como texto tachado, los cuales podrá encontrar en el adjunto a esta nota.

Por otro lado, vale la pena comentar que nuestros puntos de vista se han basado en una tasa, que de acuerdo a comentarios anteriores de ASEP, estará en el rango de tres a cinco centésimos de dólar, y que si la misma aumenta en un orden de magnitud es muy probable que consideraciones adicionales deban ser tomadas y modificaciones a este proceso deban ser realizadas previo a dicho aumento.

Agradecemos a ASEP la oportunidad brindada para opinar sobre el tema y también agradecemos todos los esfuerzos que realiza el equipo completo de funcionarios de la Autoridad para hacer de la Portabilidad un éxito.”

Adjunto:

“PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRO DE LA TASA MENSUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PARA LA ENTIDAD DE REFERENCIA

Objetivo: Este documento tiene como finalidad establecer las actividades requeridas para la facturación, cobros y/o débito de la Tasa Mensual para Operación y Mantenimiento de la Entidad de Referencia a los Clientes y Usuarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales y su

pago a la Entidad de Referencia.”

Proceso de Facturación de la Tasa de Operación y Mantenimiento

Clientes Postpagados

- a. Los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, deberán incluir la Tasa **Mensual** de Operación y Mantenimiento en la facturación mensual de sus clientes postpagados según su ciclo de facturación.
- b. La Tasa de Operación y Mantenimiento de la Entidad de Referencia, se deberá identificar en la facturación del cliente por separado con la simbología "TASA PN". **Proponemos utilizar 'Portabilidad Numérica - Ley 70' para así ser más claros ante los clientes y/o usuarios.**
- c. La tasa de Operación y Mantenimiento de la Entidad de Referencia, se aplicará en la factura del cliente por cada número telefónico asociado a su cuenta. A manera ilustrativa, si el cliente posee en su cuenta varios números de teléfonos, a cada número telefónico se aplicará la Tasa de Operación y Mantenimiento y su total se aplicará al renglón "**Portabilidad Numérica – Ley 70 TASA PN**".

Proceso de Cobro de la Tasa de Operación y Mantenimiento

Clientes Postpagados

- a. Los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, efectuarán el cobro de la Tasa de Operación y Mantenimiento que se refleja en la factura del cliente mensualmente.
- b. En el caso de pagos parciales, se harán abonos proporcionales a las cuentas del Operador y de la tasa de Portabilidad Numérica.**
- c. En los casos que el cliente efectúe arreglos de pagos, la Tasa de Operación y Mantenimiento deberá ser cobrado en el pago inicial. Al momento de recibir el pago, si el mismo no cubre totalmente el arreglo correspondiente, se harán abonos proporcionales a las cuentas del Operador y de la tasa de Portabilidad Numérica, quedando pendiente para el mes siguiente la diferencia.**
- d. Para los casos de re-conexión por morosidad o solicitud de nuevos servicios, al momento de verificar saldos pendientes, los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales deberán incluir en el cobro de dichos saldos la Tasa de Operación y Mantenimiento.

Usuarios Prepagados

- a. Los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, verificarán diariamente saldo de los usuarios activos y efectuarán el débito **completo v total** de la Tasa **Mensual** de Operación y Mantenimiento correspondiente a dicho mes y/o meses pendientes. **No habrán debito, parciales, ni prorrateados de la tasa.**
- b. El proceso detallado en el punto anterior debe incluir a los usuarios que adquieren el servicio por primera vez.

c. Los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, deben implementar los controles para verificar los usuarios que dentro del mes se les haya efectuado el débito de la Tasa de Operación y Mantenimiento para garantizar que no se efectúen dobles débitos en el mes.

d. Los Concesionarios de los Servicios Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, una vez debiten la Tasa de Operación y Mantenimiento deberán notificar a sus usuarios del débito de la Tasa de Operación y Mantenimiento por la vía que estimen conveniente.

Pago de la Tasa para Operación y Mantenimiento a la Entidad de Referencia

Los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, en su calidad de Agentes Retenedores de esta tasa, realizarán el pago mediante cheque certificado a nombre de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), el total recaudado de los pagos efectuados por sus clientes postpagados y el total debitado a sus usuarios prepagados en concepto de la Tasa de Operación y Mantenimiento de la Entidad de Referencia, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes al mes que corresponda dicho pago.

Adjunto con el cheque para el pago de la Tasa de Operación y Mantenimiento, se debe incluir un reporte en formato Excel que incluya lo siguiente:

a. Para clientes Postpagados:

- Total de la facturación de la Tasa de Operación y Mantenimiento del mes.
- Distribución por mes de los cobros efectuados en concepto de la Tasa de Operación y Mantenimiento.
- Total distribuido por mes de saldos pendiente de pago por suspensión definitiva de servicio.

b. Para usuarios Prepagados:

- Total de los débitos efectuados durante el mes, a los usuarios activos en concepto de la Tasa de Operación y Mantenimiento del mes.

Reconciliación

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y la Entidad de Referencia establecerán los procesos de reconciliación que estimen convenientes para la reconciliación de los montos pendientes por cobrar y/o descontar de la Tasa de Operación y Mantenimiento de la Entidad de Referencia.

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y la Entidad de Referencia establecerán los procesos de reconciliación que estimen convenientes para la reconciliación de los montos pendientes por cobrar y/o descontar de la Tasa de Operación y Mantenimiento de la Entidad de Referencia. A manera de ejemplo, se presenta un resumen del proceso de Reconciliación de los Saldos pendientes por concesionario del pago de la Tasa de Operación y Mantenimiento, sobre la base del pago efectuado en

el mes 6 por un monto de B/.200.00 distribuido en los meses del 1 al 6, incluyendo la facturación del mes 6 por un monto de B/.100.00.

....”

CABLE ONDA, S.A.

“La Consulta, en cuanto al Proceso de Cobro de la Tasa de Operación y Mantenimiento, específicamente para Clientes Postpagados, establece lo siguiente:

- a. Los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, efectuarán el cobro de la Tasa de Operación y Mantenimiento que se refleja en la factura del cliente mensualmente.
- b. En los casos que el cliente efectúe arreglos de pagos, la Tasa de Operación y Mantenimiento deberá ser cobrado en el pago inicial.
- c. En los casos en que el cliente efectúe una desconexión definitiva, se deberá cobrar la totalidad de la Tasa de Operación y Mantenimiento adeudada.
- d. Para los casos de re-conexión por morosidad o solicitud de nuevos servicios, al momento de verificar saldos pendientes, los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales deberán incluir en el cobro de dichos saldos la Tasa de Operación y Mantenimiento.

Sobre lo anterior, tenemos los siguientes comentarios:

1. En cuanto al punto B, la ASEP hace referencia a que cuando el cliente realice arreglos de Pago con la empresa, se deberá descontar del primer pago, la Tasa de Operación y Mantenimiento.

Consideramos que el pago que realice el cliente debe ser aplicado de forma proporcional a todos los cargos presentados en dicha factura, incluida la tasa de operación. No obstante, por ningún motivo, el descuento de la tasa de operación debe conllevar que no se pueda aplicar ninguna porción del pago a los servicios facturados, que el cliente adeuda.

2. En cuanto al punto C, la Consulta establece que cuando el cliente efectúe desconexión definitiva se le deberá cobrar la totalidad de la Tasa de Operación y Mantenimiento adeudada. No obstante, debe tomarse en cuenta que:
 - a. Si el cliente solicita una desconexión definitiva y no realiza el pago del servicio, el monto correspondiente a la tasa será descontado del monto total a pagar (se descuenta el pago correspondiente a todos los meses que el cliente tenga en morosidad). Solo se estará remitiendo los pagos recibidos por parte del cliente.
 - b. Consideramos que el Cálculo de esta tasa a pagar deberá ser en base a lo facturado por el cliente y no en base a lo recaudado.
 - c. Sólo se estarán reportando aquellas facturaciones vencidas del cliente, es decir, si el cliente factura y a mediados de mes se cancela, la facturación correspondiente a este último mes será descontado del monto total. De igual forma será reversado al cliente en su próxima facturación.
3. En cuanto a la Reconciliación, la Autoridad Nacional de los

Servicios Públicos y la Entidad de Referencia establecerán los procesos de reconciliación que estimen convenientes para la reconciliación de los montos pendientes por cobrar y/o descontar de la Tasa de Operación y Mantenimiento de la Entidad de Referencia.

No obstante lo anterior, nos gustaría comentar que la Autoridad debe considerar, cuando fije los procesos de reconciliación, que a su vez están relacionados con el período en que se hace la misma, que este período no sea tan largo como el de 6 meses que señalaron como ejemplo en el documento de Consulta.

Con relación al resto de los puntos manifestados en la Consulta, Cable Onda, S.A. se encuentra de acuerdo.”

COMENTARIO DE LA ASEP

Mediante la Ley No. 70 de 9 de noviembre de 2009, se establece una tasa a favor de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos para cubrir los costos de operación y mantenimiento de la implementación de la portabilidad numérica, facilidad que será obligatoria en las redes fijas y móviles de la República de Panamá.

De conformidad con la Ley 70 de 2009 en referencia, esta tasa será pagada mensualmente por los usuarios y/o clientes de los concesionarios de los servicios básicos y móviles de telecomunicaciones, en atención a la cantidad de números asignados activos, de acuerdo con el Plan Nacional de Numeración y será fijada anualmente mediante resolución motivada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos de acuerdo con los costos de operación y mantenimiento de la implementación de la portabilidad numérica.

Proceso de Facturación y Cobro de la Tasa de Operación y Mantenimiento

La ASEP considera procedente adicionar el término “mensual” en el texto del procedimiento cuando se refiere a la tasa, al proceso de facturación, al proceso de cobro y al pago, toda vez que, tal como lo indica la citada Ley 70 de 2009, la tasa será pagada mensualmente por los usuarios y/o clientes de los concesionarios de los servicios básicos y móviles de telecomunicaciones.

Proceso de Facturación de la Tasa de Operación y Mantenimiento

Clientes Postpagados

Como señalamos anteriormente, corresponde incluir en el título de este punto la palabra “mensual”, a fin de que se lea “Proceso de Facturación Mensual de la Tasa de Operación y Mantenimiento”, en atención a lo dispuesto en la citada Ley 70 de 2009.

Proceso de Cobro de la Tasa de Operación y Mantenimiento

Clientes Postpagados

Igualmente corresponde incluir en este título la palabra “mensual”, de manera tal que se lea “Proceso de Cobro Mensual de la Tasa de Operación y Mantenimiento”, a fin de que se ajuste a lo dispuesto en la Ley 70 de 2009 en referencia.

En el literal “b” de este punto, que se refiere a los casos en que el cliente efectúe arreglos de pagos, considera esta Autoridad, que debe

adicionarse, al final de la frase “la totalidad de la Tasa de Operación y Mantenimiento deberá ser cobrada con el pago inicial”, los términos “*del arreglo de pago*”, lo que permite establecer a que pago inicial se refiere la norma.

En ese mismo sentido, esta Autoridad estima necesario adicionar al literal “c”, la frase “adeudada a la fecha de la desconexión”, de manera que quede determinado que lo que se va a cobrar en los casos en que el cliente efectúe una desconexión definitiva es la totalidad de la Tasa de Operación y Mantenimiento **adeudada a la fecha de la desconexión**.

Respecto al literal “d”, que trata sobre el cobro por parte de los concesionarios de los saldos de la Tasa de Operación y Mantenimiento, en los casos de pagos para la re-conexión por morosidad o solicitud de nuevos servicios, considera la ASEP que es procedente adicionar que los concesionarios deberán incluir el cobro **total** de los saldos de la Tasa de Operación y Mantenimiento **de los meses facturados y pendientes de pago por parte del cliente**, así queda establecido a que saldos se refiere la norma.

Usuarios Prepagados

Considera esta Autoridad que, en razón de las consideraciones técnicas señaladas por los operadores participantes, se debe establecer en el procedimiento que la verificación de los saldos prepagados sea realizada una vez a la semana. Los operadores deberán realizar las adecuaciones que sean necesarias para verificar que los usuarios cuenten con saldo para el débito de la tasa.

Pago de la Tasa para la Operación y Mantenimiento a la Entidad de Referencia

En atención a lo dispuesto en la Ley 70 de 2009, consideramos pertinente incluir la palabra “mensual” en el título, para que se lea “Pago de la Tasa Mensual para la Operación y Mantenimiento a la Entidad de Referencia”, toda vez que, tal como lo hemos señalado, la norma establece que esta tasa será pagada mensualmente por los usuarios y/o clientes de los concesionarios de los servicios básicos y móviles de telecomunicaciones.

Es importante incluir, en el primer párrafo de este punto, que los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales **en su calidad de Agentes retenedores** realizarán el pago mediante cheque certificado a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos;

9. Que analizados los planteamientos presentados por los participantes en la Consulta Pública, esta Autoridad Reguladora concluye que debe proceder con la adopción del Procedimiento de Facturación y Cobro de la Tasa de Operación y Mantenimiento para la Entidad de Referencia, que será operada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, bajo la modalidad de Consulta a todas las llamadas (ALL CALL QUERY), con las modificaciones correspondientes, toda vez que el mismo constituye actualmente, una necesidad en materia regulatoria para la implementación de la Portabilidad Numérica. Es importante agregar que la propuesta del procedimiento en referencia, ha recibido el concepto favorable de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO);

10. Que esta Autoridad Reguladora se encuentra legalmente facultada para adoptar las medidas que sean necesarias, para promover la expansión y modernización de los servicios, así como para establecer las directrices técnicas y de gestión que se requieran en materia de telecomunicaciones, mismas que son de obligatorio cumplimiento por parte de los concesionarios a los que corresponde su implementación, por lo tanto;

RESUELVE:

PRIMERO: ESTABLECER el Procedimiento de Facturación y Cobro de la Tasa de Operación y Mantenimiento para la Entidad de Referencia, que será operada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, bajo la modalidad de Consulta a todas las llamadas (ALL CALL QUERY), el cual se detalla en el **Anexo** de la presente Resolución, el cual forma parte integral de la misma.

SEGUNDO: DAR A CONOCER que esta Resolución entrará a regir a partir de su publicación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley No. 26 de 29 de enero de 1996 y sus modificaciones; Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996 y su modificación; Ley No. 70 de 9 de noviembre de 2009, Decreto Ejecutivo No. 21 de 12 de enero de 1996, Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, Decreto Ejecutivo No. 58 de 12 de mayo de 2008, Resolución No. JD-2802 de 11 de junio de 2001; Resolución AN No. 1668-Telco de 30 de abril de 2008; Resolución AN No. 2485-Telco de 10 de marzo de 2009; Resolución AN No. 4139-Telco de 28 de diciembre de 2010; Resolución AN No. 4538-Telco de 28 de junio de 2011; Resolución AN No. 4547-Telco de 1 de julio de 2011; y Resolución AN No. 4805 de 5 de octubre de 2011.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

ZELMAR RODRÍGUEZ CRESPO
Administradora General