

NORMAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA LOCAL (101) A PARTIR DEL 2 DE ENERO DE 2003

1. OBJETIVOS

1.1.El presente documento tiene por objeto establecer las normas que regirán la prestación del Servicio de Telecomunicación Básica Local.

2. DEFINICIONES

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

Las definiciones adoptadas en las presentes normas son las siguientes:

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

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

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

CENTRAL TELEFÓNICA: Cualquier equipo o tecnología que permita, mediante la utilización de hardware y/o software, realizar una conmutación para establecer comunicación entre terminales de clientes o usuarios.

COBRANZA: Conjunto de actividades necesarias para efectuar el cobro de los servicios prestados.

COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICO: Servicio suplementario que permite cargar al usuario que recibe la llamada telefónica el importe total de la comunicación.

COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICO PARCIAL: Servicio suplementario que permite cargar al usuario que recibe la llamada telefónica parte del importe de la comunicación.

CÓDIGO DE ACCESO: Conjunto de dígitos que se utilizan para identificar a un concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y/o Telecomunicación Básica Internacional, conforme al Plan Nacional de Numeración.

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

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

ENCAMINAMIENTO AUTOMÁTICO: Facilidad que se programa en los equipos del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local y que le permite al cliente o usuario efectuar sus llamadas de larga distancia nacional o internacional, a través del concesionario que haya elegido con antelación sin necesidad de tener que marcar el Código de Acceso de éste.

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

FACTURACIÓN: Proceso relativo a la preparación, emisión y entrega de facturas y registros correspondientes para efectuar el cobro de los servicios prestados por un concesionario.

INTERCONEXIÓN: Capacidad de enlazar dos sistemas de telecomunicaciones, a través de medios físicos o inalámbricos, mediante equipos e instalaciones, que proveen líneas o enlaces de telecomunicaciones, con el objeto de permitir comunicaciones de voz, datos, imágenes, video o de cualquier otro tipo entre usuarios de ambos sistemas, en forma continua o no, en tiempo real o en diferido.

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

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

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

PORTABILIDAD NUMÉRICA: Facilidad que le permite al cliente conservar su mismo número telefónico, al cambiar de concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local.

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

SERVICIO DE TELECOMUNICACION BÁSICA LOCAL: Servicio de telefonía pública fija conmutada a nivel local, a través de medios alámbricos y/o inalámbricos. El término “a nivel local” se refiere al área dentro del cual el concesionario puede prestar servicios de llamadas entre dos puntos en las cuales no se aplican cargos de larga distancia. Se entiende que Telefonía es una forma de telecomunicación para la transmisión de voz utilizando cualquier tipo de tecnología.

El concesionario podrá ofrecer a todos sus clientes dentro de las áreas señaladas en el párrafo anterior opciones de programas tarifarios en base a cantidad de llamadas, la hora del día, y/o la distancia recorrida por la llamada o la duración de la llamada, entre otras.

Entre los servicios incluidos en la Telecomunicación Básica Local están de manera ilustrativa y no limitativa, los siguientes: servicio residencial básico, servicio comercial básico, servicio multilínea para ser utilizado con equipo terminal PBX, servicio de facsímil en tiempo real, servicio de red digital de servicios integrados (RDSI), servicio de marcación directa entrante (DID), incluyendo las facilidades de “E1” cuando se utilizan para establecer líneas troncales, la extensión de un número telefónico a un punto de un área local en el cual éste no se encuentre normalmente disponible

(abonado remoto), cualesquiera facilidades prestadas desde la central telefónica del concesionario, también conocidos como servicios verticales.

El Servicio de Telecomunicación Básica Local incluye el servicio de información por medio del cual el concesionario ofrece asistencia a los usuarios o clientes que lo utilicen sobre números telefónicos de sus clientes, el cual podrá ser cobrado.

SERVICIOS VERTICALES: Facilidad o conjunto de facilidades adicionales relacionadas con la prestación de un determinado servicio que surgen a partir de la prestación de un servicio de telecomunicación básico, que incluyen sin ser limitativos los siguientes: transferencia de llamadas, llamadas en espera, conferencia, correo de voz.

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

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

3. ÁREA GEOGRÁFICA DE COBERTURA

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

3.2. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicaciones Básica Local tendrán la obligación de prestar el servicio dentro de su área de concesión.

4. DERECHOS DE LOS CONCESIONARIOS

4.1. En adición a los derechos consagrados en la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, los reglamentos y resoluciones del Ente Regulador y las consignadas en sus respectivas concesiones, los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local tendrán los derechos consagrados en las presentes normas.

4.2. La concesión del Servicio de Telecomunicación Básica Local le dará derecho a los concesionarios a su propio riesgo, a planificar, instalar, operar y mantener las redes o infraestructuras necesarias para la prestación del servicio, de acuerdo a las leyes de la República de Panamá, los reglamentos y resoluciones del Ente Regulador, así como todas aquellas disposiciones jurídicas vigentes establecidas por las autoridades competentes.

4.3. Los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Local podrán proveer servicios de cobro revertido automático y cobro revertido automático parcial en el área local.

En el caso de los servicios de cobro revertido automático y cobro revertido automático parcial de larga distancia nacional e internacional estos serán prestados por los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional, respectivamente.

4.4. Los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Local pueden emitir tarjetas de crédito, de pre-pago o las que estime conveniente para el cobro de sus servicios, cumpliendo con todas las disposiciones legales que sean aplicables en la materia.

5. OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS

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

5.2 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben cumplir en su área de concesión con las Metas de Calidad de Servicio establecidas por el Ente Regulador, las cuales se detallan en el Anexo No. 1 de este documento, mismas que quedarán establecidas además en su Concesión.

El Ente Regulador podrá flexibilizar los índices de cumplimiento de las Metas de Calidad de Servicio en áreas rurales de difícil acceso.

5.3 En aquellos casos en que se requiera medir alguna de las Metas de Calidad de Servicio o indicadores de calidad, desde las centrales telefónicas del concesionario del Servicios de Telecomunicación Básica Local, éste estará obligado a realizar las mediciones cuando así lo soliciten los concesionarios de los demás servicios. Los términos y condiciones, para tales efectos, estarán contemplados en el Acuerdo de Interconexión.

Cuando los acuerdos de interconexión no contemplen la medición de las metas de calidad de servicio o indicadores de calidad, entonces los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local están obligados a suministrarla al concesionario que la solicite.

Para este caso, las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

5.4 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben cumplir con el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones.

5.5 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local están obligados a cumplir con el Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios adoptado por el Ente Regulador.

5.6 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben prestar el servicio telefónico a los clientes, dentro de su área de concesión, de acuerdo con los principios de neutralidad, transparencia y no discriminación con respecto a otros clientes que se encuentren en iguales condiciones.

5.7 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local están obligados a suministrar a todas las personas naturales o jurídicas que soliciten personalmente o por escrito dicho servicio, información correspondiente de todos los concesionarios que prestan los servicios de Telecomunicación Básica Internacional y/o Telecomunicación Básica Nacional, con el objeto de que estos escojan el concesionario de su preferencia para estos servicios. Cuando la solicitud del Servicio de Telecomunicación Básica Local sea realizada vía telefónica, el concesionario de dicho servicio estará obligado a suministrar por lo menos el nombre y código de acceso de

los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional.

El material informativo será proporcionado por los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional y/o Telecomunicación Básica Nacional, a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, debiendo también entregar copia al Ente Regulador.

La obligación de suministrar a todas las personas que soliciten el Servicio de Telecomunicación Básico Local, información correspondiente de todos los concesionarios que prestan los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional, será exigible siempre que estos, hayan suministrado el material informativo pertinente.

5.8 El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local con posición dominante está obligado a publicar, a partir del año 2003, en la Guía Telefónica la información correspondiente de todos los concesionarios que prestan los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y de Telecomunicación Básica Internacional, con el objeto de que sus clientes y usuarios puedan escoger al concesionario de su preferencia para estos servicios y para que utilicen correctamente los servicios de estos concesionarios.

Para estos efectos, los nuevos concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y/o Internacional deben entregar al concesionario del Servicios de Telecomunicación Básica Local con posición dominante la información correspondiente, a más tardar sesenta (60) días calendario antes de la fecha de cierre de la Guía Telefónica.

La información que publique el concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Local con posición dominante para cada concesionario de Servicios de

Telecomunicación Básica Nacional y/o Telecomunicación Básica Internacional debe ser uniforme para cada uno de ellos, incluyendo la información que tenga del operador con posición dominante sobre estos servicios.

Esta obligación también será válida para los nuevos concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, a partir de la publicación de su primera Guía Telefónica.

El orden de la publicación de la información correspondiente a los concesionarios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional en la Guía Telefónica, será en forma ascendente de acuerdo al número del Código de Acceso, comenzando por el menor.

5.9 Los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Local tienen que entregar, en términos no discriminatorios, a los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional, Servicio de Telecomunicación Básica Internacional y Terminales Públicos y Semipúblicos, que le hayan solicitado negociar un acuerdo de interconexión, toda la información técnica y operativa de la red de telecomunicaciones, que estos requieran para la prestación de sus servicios.

Toda modificación de la red telefónica que afecte a los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional, Telecomunicación Básica Internacional y de Terminales Públicos y Semipúblicos debe ser informada por los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, en términos no discriminatorios, a los concesionarios que proveen estos servicios y al Ente Regulador con una anticipación de por lo menos seis (6) meses.

5.10 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local están obligados a suministrar a los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos la misma calidad de servicio que se ofrecen a sí mismos, a sus

subsidiarias o filiales, o a otros concesionarios, en condiciones no discriminatorias en cuanto a precios, calidad o cualquier otra característica.

5.11 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local que emitan tarjetas de crédito y/o de pre-pago o las que estime conveniente para el cobro de sus servicios y que incluyan también sus propios servicios de Telecomunicación Básica Nacional y/o Telecomunicación Básica Internacional deben ofrecer las mismas condiciones a todos los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional, que las que se ofrecen a sí mismos, a sus subsidiarias o filiales, o a otros concesionarios, en condiciones no discriminatorias en cuanto a precios, calidad o cualquier otra característica, cuando estos así lo soliciten.

5.12 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local tienen que entregar, en términos no discriminatorios, a los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional toda la información relevante respecto de sus clientes que hayan efectuado llamadas telefónicas de larga distancia nacional e internacional. Esta información tiene que entregarse mensualmente, en medios magnéticos, electrónicos o cualquier otro medio que acuerden las partes, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente.

El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, brindará este servicio a título oneroso, para lo cual las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

5.13 El concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Local tiene que transmitir al concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional o Internacional, elegido por el cliente o usuario, todos los dígitos emitidos por el equipo telefónico durante el proceso de marcación de la llamada de larga distancia. En las llamadas de Encaminamiento Automático deberá transmitir, además, el indicativo del concesionario elegido por el cliente.

Las llamadas de larga distancia nacional e internacional serán encaminadas al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional o Internacional elegido y será este concesionario quien realice las funciones de conmutación y transmisión de larga distancia, con medios propios o de terceros, hasta el área local de destino o hacia la red internacional, según corresponda.

El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local está obligado a enviar la identificación del abonado que llama (ANI), entre centros de conmutación que intervienen en una comunicación de larga distancia.

5.14 Los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Local deben informar a solicitud de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional, a partir del 2 de enero de 2002, durante el primer mes de cada semestre, en términos no discriminatorios, la cantidad de líneas en servicio al término del semestre anterior, en cada centro de conmutación local y las ampliaciones proyectadas para el semestre.

5.15 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben informar a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional y al Ente Regulador, en términos no discriminatorios, el total de troncales en cada punto de interconexión, desglosadas por concesionario de larga distancia, nuevas solicitudes de troncales, ya sea para la ampliación de las interconexiones

existentes o para nuevas interconexiones. Esta información debe ser entregada dentro de los diez (10) primeros días calendario siguientes de cada trimestre, a partir del 2 de enero del 2002.

5.16 Las llamadas locales que se realicen entre redes de diferentes concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, ubicadas dentro de una misma zona de tarificación local, deberán cobrarse como máximo al mismo precio de la llamada local del concesionario donde se origine la llamada.

6. INTERCONEXIÓN

6.1. La interconexión de las redes de los servicios de telecomunicaciones de uso público es obligatoria y se regirá de acuerdo a lo establecido en el Título V del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

6.2. El Ente Regulador elaborará los modelos de Acuerdos de Interconexión que servirán a los concesionarios para realizar su interconexión, los cuales estarán disponibles para los interesados, a más tardar el 1º de abril de 2002.

6.3. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben presentar por escrito al Ente Regulador los puntos propuestos para la interconexión con los otros concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional y el nivel de jerarquía de la correspondiente central telefónica en cada área de cobertura, ciento veinte (120) días calendario antes del inicio de operaciones, junto con la información escrita y gráfica de la red para el área de cobertura en análisis.

El Ente Regulador analizará esta información y publicará los puntos de interconexión que apruebe al menos sesenta (60) días antes del inicio de operaciones.

En el caso del concesionario que posee la exclusividad del Servicio de Telecomunicación Básica Local hasta el 1 de enero de 2003 y para los efectos del proceso de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones que se inicia el 2 de enero de 2003, éste deberá proponer por escrito al Ente Regulador cuales serán sus puntos de interconexión en las diferentes áreas de cobertura a más tardar el 1º de agosto de 2001, junto con la información escrita y gráfica de la red para cada área de cobertura. El Ente Regulador analizará esta información y publicará los puntos de interconexión que apruebe a más tardar el 3 de septiembre de 2001.

6.4. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local tienen la obligación de brindar el servicio de facturación, cobranza y atención de Reclamos a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y/o Telecomunicación Básica Internacional con el objeto de que sea el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, quien presente una sola factura al cliente por los diferentes servicios recibidos, por parte de los concesionarios de los servicios de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional.

Para los efectos del pago de esta factura única, los clientes deberán realizar el pago total de la misma, excepto aquellas llamadas que, por algún motivo, se encuentren bajo reclamación ante el concesionario.

En la factura no se podrán cobrar servicios que se hayan prestado a los clientes o usuarios más de tres (3) meses antes de la fecha de emisión de la misma. Los concesionarios tendrán que acordar procesos que eviten esta situación y que delimiten claramente las responsabilidades con relación a las pérdidas que eventualmente se pueden producir.

6.5. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local prestarán el servicio de facturación, cobranza y atención de reclamos a título oneroso y a precios

justos y razonables a los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional y cuando se negocie como parte del acuerdo de interconexión se registrará de acuerdo a los mismos términos referidos en el Numeral 6.1 de este documento.

6.6 En el caso de que los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional no ejerzan la opción de incluir dentro del acuerdo de interconexión el convenio para la facturación y cobranza de sus servicios por parte del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, y deseen ejercer esta opción posteriormente, las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local deberá aplicar el mismo esquema de precios a los diferentes concesionarios de un mismo servicio.

6.7 El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local debe permitir el flujo de tráfico telefónico en tránsito de otros concesionarios de cualquier servicio con los cuales tenga acuerdo de interconexión, a través de sus equipos y redes manteniendo la calidad de servicio.

El concesionario que tenga acuerdo de interconexión con el concesionario de Servicio de Telefonía Básica Local y quiera utilizar la red de éste, para cursar tráfico en tránsito hacia un concesionario con el que no tenga acuerdo de interconexión, pero con el que el concesionario de Telecomunicación Básica Local sí lo tenga, debe primero realizar

un acuerdo comercial con el concesionario con el cual no esté interconectado. A excepción de que el concesionario de Telecomunicación Básica Local, dentro de su acuerdo de interconexión con su contraparte haya obviado la necesidad de que exista un acuerdo comercial.

Las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia y podrá ordenar, al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, que curse el tráfico telefónico del concesionario que ha solicitado dicho servicio e incluso podrá fijar tarifas.

6.8 Posterior a la firma de los contratos de interconexión, una vez que estén instalados los respectivos equipos y sistemas y antes de la apertura establecida para el 2 de enero de 2003, se deberán realizar las pruebas técnicas de señalización, enlace físico y funcionamiento general.

6.9 Cuando el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local deba facturar a sus clientes llamadas de larga distancia nacional, internacional, u otros servicios, los concesionarios de éstos servicios deben presentar debidamente procesados, a través del medio que las partes acuerden, los correspondientes cargos que se le facturarán a los clientes del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local.

No obstante lo anterior, las partes pueden acordar que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local le pueda brindar el servicio de procesamiento de la información correspondiente a las llamadas, a título oneroso.

7. TASA DE REGULACIÓN

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

8. ASIGNACIÓN DE SERIES NUMÉRICAS

La asignación de series numéricas se hará de conformidad con el Plan Nacional de Numeración vigente a la fecha de solicitud de las series numéricas y se hará en base a los requerimientos reales del concesionario.

El Ente Regulador verificará periódicamente el uso real y eficiente que se esté haciendo de las series numéricas previamente asignadas, incluyendo las asignadas con anterioridad a este proceso de apertura.

9. PORTABILIDAD NUMÉRICA

9.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben brindar la facilidad de portabilidad numérica dentro de una misma zona de tarificación local a partir del 2 de enero de 2003.

9.2 Hasta tanto el Ente Regulador no determine cual es la plataforma tecnológica que se utilizará para brindar la facilidad de portabilidad numérica, los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local podrán brindar inicialmente la

facilidad de portabilidad numérica utilizando el método de transferencia automática de llamadas o cualquier otro método más avanzado que acuerden dichos concesionarios.

9.3 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deberán someter al Ente Regulador para su aprobación, a más tardar el 31 de diciembre de 2001, debidamente justificados, los precios y demás cargos entre concesionarios y usuarios para la utilización de esta facilidad.

9.4 El Ente Regulador resolverá las controversias que surjan entre los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local para la utilización de esta facilidad.

10. SERVICIO UNIVERSAL

10.1 Una vez se haya promulgado la correspondiente legislación, los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deberán desarrollar los respectivos planes para la prestación del servicio universal.

11. ACCESO UNIVERSAL

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

12. PRECIOS

12.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local fijarán libremente los precios a sus clientes y usuarios, salvo lo establecido en el Artículo 38 de la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996.

13. EQUIPOS

13.1 Los equipos a instalarse por parte de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local para la prestación del servicio autorizado deben cumplir con las disposiciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y con las normas establecidas en el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones.

14. ENCAMINAMIENTO AUTOMÁTICO (PRE-SUSCRIPCIÓN) Y CÓDIGO DE ACCESO

14.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben instalar en sus centrales los equipos y sistemas necesarios para que sus clientes y usuarios cuenten con la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso para efectuar sus llamadas de larga distancia nacional e internacional.

De conformidad a la Resolución No. JD-179 de 12 de febrero de 1998, la empresa Cable & Wireless Panama, S. A. deberá proveer, a partir del 1 de enero de 2003, las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso a todos sus clientes del Servicio de Telecomunicación Básica Local.

De acuerdo a lo establecido en la Resolución No. JD-179 de 12 de febrero de 1998 y para el caso específico de la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), Cable & Wireless Panama, S.A. realizará una encuesta a los clientes del Servicio de Telecomunicación Básica Local con el objeto de que cada uno seleccione la empresa operadora del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y/o Internacional de su preferencia.

Cable & Wireless Panama, S.A. entregará a cada uno de los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica

Internacional el listado de clientes que hayan escogido utilizar los servicios de estos concesionarios. Dicho listado deberá contener como mínimo el nombre y número telefónico del cliente.

El Ente Regulador, mediante resolución motivada, determinará el contenido de la encuesta y establecerá las directrices para llevarla a cabo, con el objeto de garantizar que exista transparencia en la escogencia por parte de los clientes de sus concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional.

Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional podrán utilizar los resultados de esta encuesta para desarrollar sus planes de mercadeo.

Los clientes podrán cambiar, a su discreción, el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional que hayan elegido por medio de la encuesta, hasta el 20 de diciembre de 2002. Tales solicitudes deberán tramitarse a través de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional o Internacional seleccionados por el cliente, quienes remitirán al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local la información pertinente, para que las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) sean programadas a más tardar el 1 de enero de 2003.

Las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) presentadas entre el 21 y hasta el 31 de diciembre de 2002 se registrarán según lo que establece el Numeral 14.8 de este documento. Para estas solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) el periodo mínimo de sesenta (60) días calendario en que debe mantenerse vigente su programación de encaminamiento, se contará a partir del 2 de enero de 2003.

En caso de que un cliente, debido a los esfuerzos de mercadeo, firme más de una solicitud de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, programará el Encaminamiento Automático (pre-suscripción) de aquella solicitud que tenga la última fecha y hora.

14.2 Los costos no recurrentes extraordinarios en que se incurran para la adquisición de los equipos y sistemas necesarios para la prestación a los clientes y usuarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional, de las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, serán recuperados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local que realice dicha adquisición, de manera equitativa en un período de tiempo fijo.

Para recuperar los costos no recurrentes extraordinarios, realizados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local en la adquisición de los equipos y sistemas necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, el Ente Regulador mediante resolución motivada establecerá un cargo por minuto a cada llamada de larga distancia nacional o internacional originada por el cliente o usuario adicional al cargo de acceso, en concepto de transporte y terminación de tráfico telefónico de larga distancia nacional e internacional, hasta que se recuperen dichos costos no recurrentes extraordinarios.

Dicho cargo será pagado por todos los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional en forma mensual, con el objeto de sufragar la inversión realizada por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, para proveer a los clientes y usuarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional, las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso. Este cargo no podrá ser transferido a los clientes ni a los usuarios

del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional o Telecomunicación Básica Internacional.

En el caso que los costos no recurrentes extraordinarios realizados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, sean recuperados antes de finalizado el período de tiempo fijo establecido, el Ente Regulador mediante resolución motivada reemplazará la fecha de terminación originalmente establecida, por la fecha en la cual el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local terminó de recuperar dichos costos originalmente efectuados en la compra de los equipos y sistemas necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso.

Si durante el periodo de tiempo fijo anteriormente indicado, se requiere realizar ampliaciones en los equipos adquiridos para brindar las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, los costos correspondientes a dichas ampliaciones serán cubiertos por los causantes de las mismas. Los causantes de la ampliación deberán pagar, además, el cargo por minuto establecido por el Ente Regulador para recuperar los costos no recurrentes extraordinarios realizados inicialmente por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local. En el caso de que sólo exista un concesionario que requiere la ampliación de la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, pero por razones técnicas se hace necesario ampliar la facilidad para más de un concesionario, entonces el pago total de la ampliación será sufragado por el concesionario causante de la misma. No obstante, de llegar nuevos concesionarios que requieran utilizar dicha facilidad, éstos están obligados a pagar proporcionalmente el costo de la ampliación al concesionario que haya efectuado dicho gasto.

Concluido el período de tiempo estipulado por el Ente Regulador y el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local no ha recuperado los costos no

recurrentes extraordinarios realizados para la adquisición de los equipos y facilidades necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, el Ente Regulador mediante resolución motivada podrá extender dicho período, hasta que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local recupere dichos costos.

Una vez que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local haya recuperado los costos no recurrentes extraordinarios, realizados para adquirir los equipos y sistemas necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, el Ente Regulador mediante resolución motivada eliminará el cargo por minuto que estableció, con el objeto de sufragar la recuperación de dichos costos.

A partir de la fecha en que se realice la recuperación de los costos no recurrentes extraordinarios, los concesionarios que presten los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional o Telecomunicación Básica Internacional sólo deben pagar el cargo de acceso de larga distancia nacional y/o internacional.

14.3 El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local antes de incurrir en los costos no recurrentes extraordinarios para la adquisición de los equipos necesarios para prestar las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso o las ampliaciones que se requieran, debe contar con la autorización del Ente Regulador, quien consultará previamente con los concesionarios involucrados.

14.4 Con el objeto de llevar un control de los pagos efectuados por los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, en concepto del cargo por minuto establecido por el Ente Regulador para sufragar la adquisición de los equipos para proveer las facilidades

de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional, deben remitir al Ente Regulador, a más tardar treinta (30) días calendario luego de haber finalizado el mes, un informe en el cual se indique como mínimo la cantidad de llamadas, minutos y montos pagados al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, indicando esta información por Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y por Código de Acceso.

14.5 El Ente Regulador revisará anualmente el cargo por minuto establecido para sufragar los costos no recurrentes extraordinarios, realizados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local para adquirir los equipos necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso y podrá ajustar el mismo, de acuerdo a cómo se esté comportando el tráfico telefónico de larga distancia nacional e internacional.

14.6 Si por motivo de reemplazo o al término de la vida útil de los equipos que se adquirieron para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso existe algún valor de rescate, producto de la venta de dicha facilidad, el monto de dinero recuperado se deberá distribuir entre los concesionarios que aportaron a la adquisición del mismo, en proporción a los aportes efectuados.

14.7 Con la finalidad de promover la entrada de la mayor cantidad de concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, el Ente Regulador podrá exceptuar, hasta por un período de tres (3) años prorrogables, a cualquier concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local que inicie operaciones a partir o después del 2 de enero de 2003 y que así lo solicite, de la implantación de la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) previa justificación por parte del concesionario. De ser exceptuado el concesionario del Servicio de

Telecomunicación Básica Local por parte del Ente Regulador de la adquisición de los equipos necesarios para proveer la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), todos sus clientes y usuarios solamente podrán efectuar llamadas de larga distancia nacional e internacional utilizando la facilidad de Código de Acceso.

El Ente Regulador, mediante resolución motivada, establecerá en forma transitoria un cargo por minuto adicional al cargo de acceso en concepto de transporte y terminación de tráfico telefónico de larga distancia nacional e internacional, el cual será pagado por los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional en forma mensual, con el objeto de sufragar los costos no recurrentes extraordinarios realizados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, que no provee la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), para brindar a los clientes y usuarios de los servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional la facilidad de Código de Acceso. Este cargo no podrá ser transferido a los clientes ni a los usuarios del servicio de Telecomunicación Básica Nacional o Telecomunicación Básica Internacional. Para los efectos de control y supervisión se utilizará el mismo mecanismo establecido en los Numerales 14.2, 14.3, 14.4, 14.5 y 14.6 de este documento. Este mismo mecanismo se utilizará para recuperar los costos no recurrentes extraordinarios cuando el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local provea la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción).

14.8. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local que cuenten con la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), están obligados a programar en su central telefónica, a solicitud del cliente, efectuada a través de los concesionarios de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional, el Encaminamiento Automático (pre-suscripción) de las llamadas de larga distancia nacional e internacional al concesionario que el cliente haya elegido. El cliente deberá mantener el Encaminamiento Automático (pre-suscripción) por un período mínimo de sesenta (60) días calendario.

A partir del 2 de enero de 2003, si un concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Local recibe una nueva solicitud de cambio de Encaminamiento Automático de un cliente que aún no ha cumplido su período mínimo de sesenta (60) días calendario, este concesionario cambiará la programación una vez que se haya cumplido el período mínimo de sesenta (60) días calendario.

No existirá ningún cargo a los clientes o usuarios por parte de los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional, en concepto de la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción).

Sin embargo, el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local se reserva el derecho a establecer un cargo solamente en concepto de la programación del servicio antes mencionado, los cuales serán cubiertos por los clientes. No obstante lo anterior, el primer Encaminamiento Automático (pre-suscripción) solicitado por el cliente será gratuito.

De la segunda solicitud en adelante el cliente deberá pagar por dicha programación. A solicitud del concesionario de Telecomunicación Básica Nacional o de Telecomunicación Básica Internacional dicho cargo podrá ser absorbido por éstos.

El cargo en concepto de programación de dicha facilidad se deberá someter previamente a la aprobación del Ente Regulador.

14.9 Los clientes que decidan no utilizar la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) para cursar sus llamadas de larga distancia nacional o internacional, podrán utilizar la facilidad de Código de Acceso. Por otra parte, los clientes que cuenten con la facilidad de Encaminamiento Automático también podrán utilizar la facilidad de Código de Acceso.

14.10 Con posterioridad a la Encuesta, los clientes efectuarán las solicitudes para la programación del Encaminamiento Automático (pre-suscripción) al concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Local, a través de los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional o Internacional.

Las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) contendrán la información necesaria para que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local pueda efectuar la programación de dicho encaminamiento. Los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional remitirán al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local la solicitud de Encaminamiento Automático (pre-suscripción).

La solicitud de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) se hará en un formulario impreso, cuyo formato será el que acuerden conjuntamente los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional. El formulario de solicitud de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) será presentado para la aprobación del Ente Regulador el 30 de abril de 2002, y éste será aprobado por la entidad reguladora a más tardar el 30 de mayo de 2002. Cada concesionario imprimirá sus formularios identificando claramente el nombre de su empresa.

Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional e Internacional deben estar en condiciones de presentar, en cualquier momento que le sea solicitado por el Ente Regulador, toda la información relativa al Encaminamiento Automático (pre-suscripción), para realizar funciones de inspección y fiscalización, ya sea directamente o a través de auditores externos o especialistas en Telecomunicaciones. Toda la información relativa al Encaminamiento Automático (pre-suscripción) debe estar automatizada de forma tal que permita su rápida verificación.

14.11 Las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) serán remitidas al concesionario de Telecomunicación Básica Local utilizando el mecanismo que acuerden las partes. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local tramitarán en un término no mayor de tres (3) días hábiles, las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción).

14.12 El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local con posición dominante establecerá un sistema de consulta automática libre de cargo, por el cual los clientes podrán consultar mediante su número de cuenta si su Encaminamiento Automático (pre-suscripción) ha sido programado y los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y de Telecomunicación Básica Internacional podrán consultar mediante un código si un determinado número telefónico ha elegido concesionario de larga distancia nacional y/o internacional.

Se exceptúa de la disposición anterior a los concesionarios del Servicio de Telefonía Básica Local que no cuenten con posición dominante, quienes podrán brindar este servicio en la forma que estimen conveniente ya sea manual o automática.

14.13 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local están obligados a facilitar el acceso a los clientes de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional al centro de asistencia de operadora del concesionario que éstos hayan elegido para sus llamadas de larga distancia nacional e internacional. Esta disposición aplicará para los sistemas de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y de Código de Acceso.

14.14 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional deben establecer los mecanismos de control necesarios para probar la autenticidad de las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción)

emitidas por los clientes. Los mecanismos de control deben ser previamente sometidos a la aprobación del Ente Regulador.

14.15 El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local que reciba una llamada de un cliente o usuario utilizando un Código de Acceso inexistente deberá informar, libre de costo, al cliente o usuario mediante una grabación que no puede cursar su llamada debido a la razón antes señalada. Esta información no deberá crear ventaja para ningún concesionario, ni tampoco se podrá cursar la llamada por ninguna otra red.

14.16 El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local que reciba una llamada de un cliente o usuario que trate de utilizar la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y esta facilidad no está programada en la central telefónica, deberá informar, libre de costo, al cliente o usuario mediante una grabación que no puede cursar su llamada debido a la razón antes indicada. Esta información no deberá crear ventaja para ningún concesionario, ni tampoco se podrá cursar la llamada por ninguna red.

14.17 Los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional podrán contratar o crear una empresa que lleve el control, registro y administración de las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) que efectúen los diferentes clientes o usuarios.

El Ente Regulador fiscalizará a la empresa que se cree o se contrate para este fin, con el objeto de que exista transparencia absoluta en las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) efectuadas por los clientes o usuarios.

14.18 No existirá ningún cargo a los clientes o usuarios por parte de los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación

Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional en concepto de la facilidad de Código de Acceso.

15. MERCADEO DEL SERVICIO

15.1 Los nuevos concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local podrán iniciar el proceso de mercadeo y comercialización del servicio una vez que hayan recibido la respectiva concesión. Sin embargo, solo podrán iniciar operaciones a partir del 2 de enero de 2003.

16. GUÍA TELEFÓNICA

16.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben entregar anualmente y de manera gratuita una Guía Telefónica a cada uno de sus clientes. El concesionario podrá entregar al cliente que lo desee y sin costo alguno para éste, la Guía Telefónica en cualquier otro medio que acuerden las partes.

El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local con posición dominante o aquel que publique una Guía Telefónica tiene la obligación de incluir en su Guía Telefónica, a solicitud de uno o más concesionarios del mismo servicio, los clientes de estos y debe entregarle a dichos concesionarios la cantidad de Guías Telefónicas que correspondan al número de clientes de cada concesionario solicitante. La solicitud de los concesionarios deberá ser presentada, al menos con noventa (90) días calendario de anticipación a la fecha de cierre de la Guía Telefónica.

El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local con posición dominante debe comunicar a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local interesados, la fecha de cierre para la edición de la Guía Telefónica con ciento veinte (120) días calendario de anticipación.

Las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

Dicha Guía contendrá sin distinción de concesionario y en orden alfabético, el nombre completo de los clientes del concesionario que edita la Guía Telefónica y los clientes de los concesionarios que hayan acordado su publicación en la misma, su dirección y número telefónico, excluyendo aquellos clientes que cuenten con número telefónico privado del concesionario.

La Guía podrá contener anuncios comerciales o de cualquier otro tipo que el concesionario considere conveniente, por los cuales éste podrá cobrar al anunciante.

La portada y su parte interna, la contraportada y su parte interna y el lomo de la Guía Telefónica, sólo podrán contener anuncios correspondientes al Servicio de Telecomunicación Básica Local, cuando sean utilizados para publicidad de los servicios de telecomunicaciones.

16.2 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local podrán elaborar una Guía Telefónica única, de acuerdo a los criterios y conceptos acordados entre éstos, con el objeto que los clientes y usuarios tengan acceso a la información de todas las redes del Servicio de Telecomunicación Básica Local en la República de Panamá.

16.3 La Guía Telefónica correspondiente al año 2003 y años subsiguientes, debe incluir en sus páginas informativas, sin costo alguno, el material informativo pertinente a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional, el cual será suministrado por éstos.

Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional deben entregar para su publicación el material informativo pertinente, en un formato uniforme, debidamente homologado por las partes y sometido a la aprobación del Ente Regulador, a más tardar sesenta (60) días calendario antes de la fecha de cierre de la Guía Telefónica.

17. ASISTENCIA A LA GUÍA TELEFÓNICA

17.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local están obligados a suministrar al cliente el servicio de asistencia a la Guía Telefónica, para lo cual dispondrán de un número suministrado por el Ente Regulador, según lo establece el Plan Nacional de Numeración.

17.2 El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local con posición dominante, a solicitud de uno o más concesionarios del mismo servicio, debe prestar el servicio de asistencia a la Guía Telefónica a los clientes o usuarios de éstos. Las partes acordarán los arreglos comerciales que sean necesarios a fin de cumplir con lo anterior. De llegar a un acuerdo, el concesionario de Telecomunicación Básica Local con posición dominante no podrá utilizar las comunicaciones de clientes de otros concesionarios con sus operadores de asistencia a la Guía Telefónica para promover o mercadear ningún servicio de telecomunicaciones y se abstendrá de preguntarle a qué concesionario pertenece.

17.3 El servicio de asistencia a la Guía Telefónica podrá ser brindado a título oneroso por los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, de acuerdo a las siguientes condiciones:

17.3.1 No se cobrará por este servicio en los siguientes casos:

17.3.1.1 Cuando el mismo sea solicitado desde un teléfono que sea público o semipúblico.

17.3.1.2 Cuando en la residencia que cuenta con el servicio de telefonía básica exista una persona no vidente.

17.3.1.3 Cuando la línea telefónica este asignada a una persona que tenga la condición de jubilado, pensionado o de la Tercera y Cuarta Edad.

17.3.1.4 Cuando la línea telefónica este asignada a un cliente que no sepa leer.

17.3.1.5 Cuando el número telefónico solicitado no este contenido en la Guía Telefónica.

17.3.1.6 Cuando el número telefónico solicitado aparezca de manera incorrecta en la Guía Telefónica; y,

17.3.1.7 Cuando el número telefónico solicitado sea privado.

17.3.2 En el supuesto contemplado en el Literal 17.3.1.2 del presente Artículo las personas que tengan en su casa a un no vidente, deberán acreditar esta condición ante la empresa concesionaria, mediante certificación expedida por las autoridades del Ministerio de Salud del lugar en que se encuentre la residencia.

17.3.3 En el supuesto contemplado en el Literal 17.3.1.3 del presente Artículo, la acreditación se realizará mediante la presentación a la empresa concesionaria, de la documentación que certifique su condición de jubilado, pensionado, de la Tercera y Cuarta Edad.

17.3.4 En el supuesto contemplado en el Literal 17.3.1.4 del presente Artículo la persona bajo cuyo nombre aparezca registrada la línea telefónica deberá acreditar su condición de no saber leer mediante certificado expedido por las autoridades del Ministerio de Educación del lugar de su residencia que acredite dicha condición.

17.3.5 En los casos no contemplados en el Literal 17.3.1 anterior, el cobro por el servicio debe permitir que se soliciten un mínimo de dos (2) números telefónicos en una misma llamada.

17.3.6 Definir para los fines legales correspondientes los siguientes términos:

17.3.6.1 No Vidente: Aquella persona privada de la vista o que aun con la máxima corrección no pueda leer las letras de la guía telefónica.

17.3.6.2. Cliente Jubilado, Pensionado o de la Tercera y Cuarta Edad: Aquella persona a quien se le aplica el descuento establecido mediante Ley No. 15 de 13 de julio de 1992, por la cual se modifican los Artículos 1, 2, 4, 8, 9, 10, 11 y se adicionan Artículos a la Ley No. 6 de 16 de junio de 1987, por medio de la cual se adoptan medidas en beneficio de los ciudadanos jubilados, pensionados de Tercera y Cuarta Edad y se crea y reglamenta el impuesto de timbre denominado Paz y Seguridad Social.

17.3.6.3 Ultima Guía Telefónica: Aquella que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, haya repartido a sus clientes mediante los canales de distribución generalmente utilizado por la empresa, según hará constar en Declaración Jurada que deberá entregar al Ente Regulador.

17.3.6.4 Número Incorrecto: aquel número residencial o comercial que no corresponde al usuario o cliente que se detalla en la guía telefónica.

17.4 Con el objeto de minimizar costos y dar un mejor servicio al cliente, los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local podrán crear un centro único de asistencia a la Guía Telefónica única, de acuerdo a los criterios y conceptos acordados entre éstos.

18. OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

18.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben contar por lo menos con una oficina de atención al cliente.

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

19. RECLAMACIONES

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

20. ACCESO GRATUITO

20.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben dar acceso gratuito a llamadas de urgencia con número abreviado, que permitan al público el acceso a los organismos de seguridad y emergencia, tales como policía, bomberos, así como otros similares que establezca el Ente Regulador en el Plan Nacional de Numeración.

El enrutamiento de la llamada telefónica será acordado entre el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local y el organismo correspondiente.

21. DISEÑO DE LA RED

21.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicaciones Básica Local deben adoptar diseños de arquitectura abierta de red para permitir la interconexión e interoperabilidad de sus redes. A tal efecto, los concesionarios deben cumplir con las normas y disposiciones contenidas en el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones establecido por el Ente Regulador.

22. DISTRIBUCIÓN DE PUBLICIDAD CON LA FACTURA

22.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben ofrecer a los concesionarios con los cuales tengan acuerdo de facturación, cobranza y atención de reclamos, las facilidades de distribución de publicidad junto con la factura, en condiciones no discriminatorias.

22.2 Los concesionarios que soliciten el servicio de distribución de publicidad con la factura podrán especificar las áreas, tipo de cliente y tipo de servicio, entre otros, a los que desean remitir el material publicitario relacionado con el servicio que ofrecen.

22.3 Las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

23. MÉTODO DE TASACIÓN

23.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben tasar a sus clientes y usuarios todas aquellas llamadas telefónicas locales de marcación automática completadas que éstos efectúen, en base al tiempo real de consumo medido en segundos. En el caso de los planes de precios de uso ilimitado no aplicará lo anterior.

Para los efectos de divulgación de los precios, éstos deben ser expresados en balboas por minuto.

24. PROHIBICIONES

24.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local no podrán negar la prestación del servicio, autorizado de acuerdo a su respectiva concesión, a ninguna persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos establecidos por el concesionario para la prestación del servicio autorizado.

24.2 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicaciones Básica Local no podrán condicionar la contratación del suministro del servicio telefónico al suministro de otros servicios.

24.3 Está prohibido que los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local se pongan de acuerdo para determinar los diferentes precios a cobrar a los clientes o usuarios, dividirse el mercado, efectuar estudios de precios en conjunto o poner en práctica cualquiera otro tipo de estrategia orientada a controlar los precios a los clientes, entre otros.

24.4 La interconexión no se podrá interrumpir ni dar por terminada, salvo los casos y de acuerdo al procedimiento que señalan los Artículos 207 y 208 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

24.5 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local no podrán realizar modificaciones a su red que afecten el funcionamiento de los equipos de los clientes, usuarios o de las redes con las que esté interconectadas, sin antes notificar con al menos seis (6) meses de antelación a los clientes, usuarios o concesionarios con quien se encuentren interconectados. Los ajustes o cambios en la red deben ser previamente autorizados por el Ente Regulador.

25. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

25.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local tratarán con carácter de confidencial toda la información concerniente al tráfico telefónico de salida y entrada manejado por sus centrales telefónicas pertenecientes a los concesionarios con los cuales se interconecten.

En el caso de que el concesionario de Telecomunicación Básica Local también sea concesionario de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y/o Telecomunicación Básica Internacional, éste tomará todas las medidas de seguridad necesarias dentro de su empresa, con el objeto de que no se suministre información a las áreas, dentro de la misma empresa, que compitan directa o indirectamente con otros

concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional. El incumplimiento de esta norma será sancionado por el Ente Regulador.

26. ARRENDAMIENTO DE CAPACIDAD DE TRANSMISIÓN Y CONMUTACIÓN

26.1 Los concesionarios de los diferentes servicios de telecomunicaciones podrán celebrar acuerdos de arrendamiento de capacidad de transmisión y conmutación, sin discriminar en su provisión en cuanto a la calidad, precios, disponibilidad, información, plazos y demás condiciones.

26.2 Entre los servicios que se pueden arrendar están las facilidades alámbricas y/o inalámbricas desde la central telefónica hasta la acometida de bajada en viviendas unifamiliares o acometida de edificio, acometida de bajada en viviendas unifamiliares o acometida de edificio, servicio de espacio para equipos (con energía, climatización y seguridad, entre otros), enlaces físicos alámbricos y/o inalámbricos entre centros de conmutación y líneas telefónicas para reventa.

27. CO-UBICACIÓN

27.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben permitir co-ubicación a los concesionarios que así se lo soliciten.

27.2 La co-ubicación debe ser negociada en el acuerdo de interconexión correspondiente.

27.3 Cuando los acuerdos de interconexión no contemplen la co-ubicación, entonces los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local están obligados a suministrar co-ubicación a los concesionarios que así lo soliciten (con

energía, climatización y seguridad, entre otros), para la instalación de equipos que sean necesarios para la interconexión con éste.

Para este caso, las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

28. SERVICIOS DE RECEPCIÓN DE AVERIAS

28.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben proporcionar el servicio de recepción de reportes de averías, libre de cargo para el cliente o usuario, durante las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

29. INICIO DE OPERACIONES

29.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben iniciar operaciones comerciales a más tardar veinticuatro (24) meses después de haber sido otorgada la concesión.

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

30. MEDICIÓN DE METAS DE CALIDAD

30.1 Las metas de calidad del servicio exigidas a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local serán medidas por el Ente Regulador, de acuerdo a lo establecido en cada una de las metas contenidas en el Anexo No. 1 del presente documento.

31. FISCALIZACIÓN Y CONTROL

31.1 El Ente Regulador realizará la función de fiscalización y control de las metas de calidad exigidas a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, de conformidad con el procedimiento establecido en la Resolución No. JD-203 del 17 de marzo de 1998 y sus modificaciones.

32. DE LAS SANCIONES

32.1 En caso de incumplimiento de algunas de las metas exigidas a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local se aplicarán las sanciones establecidas en el Artículo 57 de la Ley No. 31 del 8 de febrero de 1996 y los Artículos 299 al 316 del Decreto Ejecutivo No. 73 del 9 de abril de 1997, previa aplicación del procedimiento sancionatorio correspondiente.

33. ZONAS DE TARIFACIÓN

33.1 Hasta tanto sea adoptado el Plan Nacional de Tarificación, los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben utilizar las actuales zonas de tarificación, las cuales serán establecidas mediante resolución motivada del Ente Regulador, a más tardar el 30 de junio de 2002.

SERVICIO DE TELCOMUNICACIÓN BÁSICA LOCAL (101)

ANEXO No. 1

(Este anexo incluye las metas No. 1,2,3,4,8, y 10)

(101) SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA LOCAL

META N° 1: INSTALACION DE SERVICIO TELEFONICO BASICO

PERIODO DE TIEMPO	3 días	----
INDICE DE CUMPLIMIENTO	95%	----

$$\% \text{ de instalaciones en 3 días} = \frac{\text{Instalaciones efectuadas en 3 días durante el mes}}{\text{Solicitudes de servicio recibidas en el mes}} \times 100$$

La empresa concesionaria deberá instalar el servicio telefónico fijo en el menor tiempo posible. La eficiencia de esta instalación se determinará como el porcentaje de líneas instaladas dentro de los primeros tres días laborables posteriores a la presentación de las solicitudes con respecto a la cantidad total de solicitudes presentadas dentro del período medido.

Para este indicador, se considerarán las áreas que cuenten con la infraestructura necesaria para la efectiva instalación del servicio, incluyendo, planta externa (red primaria y secundaria), planta interna, líneas de central y cualquier elemento requerido para la instalación hasta el punto de interconexión del cliente. Se entiende para esta meta que el punto de interconexión del cliente es, en el caso de viviendas unifamiliares, el tipo de entrada de la edificación, es decir, la tubería expuesta donde comienza el alambrado interno, y en el caso de viviendas multifamiliares o edificios, el terminal principal del edificio en el cual se interconecten el cable de acometida del edificio y el cable vertical del edificio.

No se considerará para el cálculo de este indicador aquellas solicitudes de servicio que estén ubicadas en áreas donde la infraestructura no cuente con capacidad disponible en alguno de sus elementos para realizar la instalación de servicio, ni los casos en los que el cliente solicite una fecha de instalación que exceda los tres días estipulados en esta Meta.

Tampoco se considerarán los casos de visitas infructuosas, es decir, cuando el cliente no se encuentre en el sitio de la instalación y la misma no se pueda concluir por falta de acceso a los predios del cliente.

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

Este indicador deberá ser medido en períodos mensuales, todos los meses del año. La meta deberá cumplirse en forma anual, como promedio de los doce meses del año, para cada provincia de la República de Panamá o para cada área geográfica de cobertura correspondiente.

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

**META N° 2: REPARACIÓN DE AVERÍAS DEL SERVICIO TELEFÓNICO
BÁSICO FIJO**

PERIODO DE TIEMPO	24 horas	----
INDICE DE CUMPLIMIENTO	95%	----

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

La empresa concesionaria deberá reparar las averías reportadas por sus clientes con la mayor brevedad posible a fin de que éstos cuenten con un servicio continuo en la medida de lo posible.

En este indicador se contabilizarán las averías de las líneas de servicio de los clientes, que sean atribuibles a la empresa concesionaria, que sean reparadas dentro de las 24 horas continuas contadas a partir del momento en que se reportan dichas averías y el índice se calculará como el porcentaje que éstas representan con respecto a la cantidad total de averías reparadas. El total de averías reportadas incluirá aquellas que el concesionario pueda detectar en forma automática a través de equipos que para este propósito instale en sus centros de conmutación y/o centros de mantenimiento; se excluyen las averías reportadas que resulten en daños del equipo terminal o cableado interno propiedad de los clientes del servicio telefónico básico.

No se considerarán los daños causados por motivos de fuerza mayor y caso fortuito ni para la cuenta de daños reparados ni para la cuenta de daños reportados. También se excluirán aquellas averías que se produzcan por motivos de trabajos de rehabilitación y mejoras a la planta existente.

Este indicador deberá ser medido en períodos mensuales, todos los meses del año. La meta deberá cumplirse en forma anual, como promedio de los doce meses del año, para cada provincia de la República de Panamá o para cada área geográfica de cobertura correspondiente.

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

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

META N° 3: AVERÍAS REPARADAS POR CADA 100 LÍNEAS EN SERVICIO

INDICE DE CUMPLIMIENTO	<30%
-------------------------------	----------------

$$\text{Averías reparadas por cada 100 líneas} = \frac{\text{Averías reparadas en el año}}{\text{Líneas en servicio promedio durante el año}} \times 100$$

La empresa concesionaria deberá mantener en buen estado su planta telefónica con el fin de reducir la incidencia de daños en las líneas de sus clientes del servicio telefónico básico.

Este indicador se calcula como la razón de la cantidad de averías reparadas anualmente en el territorio nacional o en su área geográfica de cobertura con respecto a la cantidad de cientos de líneas en servicio en el territorio nacional o en su área geográfica de cobertura.

La meta establecida deberá cumplirse en forma anual. Se considerará como el total de líneas en servicio del año, el promedio de las líneas totales en servicio al final de cada mes del año. Las averías reparadas anualmente representan la sumatoria de todas las averías reparadas mensualmente consideradas en la Meta No. 2.

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

META N° 4: AVERÍAS REPORTADAS PENDIENTES DE REPARACIÓN

INDICE DE CUMPLIMIENTO	<5%
-------------------------------	---------------

$$\% \text{ de Averías Pendientes con mas de 48 horas} = \frac{\text{Averías Pendientes con mas de 48 horas}}{\text{Averías Pendientes Totales}} \times 100$$

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

Este indicador deberá ser medido en períodos mensuales, todos los meses del año. La meta propuesta deberá cumplirse en forma anual, como promedio de los doce meses del año, para cada provincia o área geográfica de cobertura.

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

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

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

META No. 8: LLAMADAS CONTESTADAS EN ASISTENCIA AL DIRECTORIO

INDICE DE CUMPLIMIENTO	>95%
-------------------------------	----------------

$$\% \text{ de llamadas contestadas en menos de 10 segundos} = \frac{\text{Llamadas contestadas en menos de 10 segundos}}{\text{Llamadas totales contestadas}} \times 100$$

La empresa concesionaria, deberá mantener y mejorar la calidad y atención del servicio de asistencia al directorio por operadora.

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

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

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

La empresa concesionaria, entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia o área geográfica de cobertura dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma trimestral a más tardar los días 30 de

Anexo A
Resolución JD- 2802
Panamá, 11 de Junio de 2001

abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

META N° 10: RECLAMOS POR FACTURACION

INDICE DE CUMPLIMIENTO	0.10%
-------------------------------	--------------

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

La empresa concesionaria deberá contar con un eficiente sistema de facturación con la finalidad de reducir los errores de facturación de sus clientes.

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

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

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

NORMAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA NACIONAL (102) A PARTIR DEL 2 DE ENERO DE 2003

1. OBJETIVOS

1.1 El presente documento tiene por objeto establecer las normas que regirán la prestación del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional.

2. DEFINICIONES

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

Las definiciones adoptadas en las presentes normas son las siguientes:

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

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

CENTRAL TELEFÓNICA: Cualquier equipo o tecnología que permita, mediante la utilización de hardware y/o software, realizar una conmutación para establecer comunicación entre terminales de clientes o usuarios.

COBRANZA: Conjunto de actividades necesarias para efectuar el cobro de los servicios prestados.

COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICO: Servicio suplementario que permite cargar al usuario que recibe la llamada telefónica el importe total de la comunicación.

COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICO PARCIAL: Servicio suplementario que permite cargar al usuario que recibe la llamada telefónica parte del importe de la comunicación.

CÓDIGO DE ACCESO: Conjunto de dígitos que se utilizan para identificar a un concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y/o Telecomunicación Básica Internacional, conforme al Plan Nacional de Numeración.

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

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

ENCAMINAMIENTO AUTOMÁTICO: Facilidad que se programa en los equipos del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local y que le permite al cliente o usuario efectuar sus llamadas de larga distancia nacional o internacional, a través del concesionario que haya elegido con antelación sin necesidad de tener que marcar el Código de Acceso de éste.

ENTE REGULADOR: El Ente Regulador de los Servicios Públicos, organismo autónomo del Estado, creado por la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, con personería jurídica y patrimonio propio, a cargo del control y la fiscalización de los servicios

públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, electricidad, radio y televisión, así como también distribución de gas natural.

FACTURACIÓN: Proceso relativo a la preparación, emisión y entrega de facturas y registros correspondientes para efectuar el cobro de los servicios prestados por un concesionario.

INTERCONEXIÓN: Capacidad de enlazar dos sistemas de telecomunicaciones, a través de medios físicos o inalámbricos, mediante equipos e instalaciones, que proveen líneas o enlaces de telecomunicaciones, con el objeto de permitir comunicaciones de voz, datos, imágenes, video o de cualquier otro tipo entre usuarios de ambos sistemas, en forma continua o no, en tiempo real o en diferido.

MARCACION AUTOMÁTICA: Es aquella en donde el cliente o usuario marca o teclea el número llamado, y la comunicación se establece automáticamente sin asistencia de operadora o de un sistema equivalente que realice estas funciones.

MARCACIÓN SEMIAUTOMÁTICA: Es aquella en donde la comunicación la establece un(a) operador(a) o un sistema equivalente que realice estas funciones, recibiendo la petición de llamada y estableciendo la comunicación marcando o tecleando el número llamado. En caso de un(a) operador(a), el mismo puede abandonar la llamada antes o después de confirmar que las partes, quienes originan y reciben la llamada, están en conversación. La supervisión de la llamada se efectúa automáticamente.

METAS DE CALIDAD DE SERVICIOS: Aquellos objetivos que puede establecer el Ente Regulador o que se definan en las concesiones para cada servicio clasificado y

que serán de obligatorio cumplimiento por los concesionarios de cada uno de los servicios a fin de asegurar una calidad mínima del servicio de telecomunicaciones.

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

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

SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA NACIONAL: : Servicio de telefonía pública conmutada, utilizando cualquier tipo de tecnología, entre áreas de servicio local dentro del territorio nacional, a través de medios alámbricos y/o inalámbricos, incluyendo la extensión de un número telefónico a un punto fuera del área local en la cual éste no se encuentra disponible normalmente (abonado remoto).

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

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

3. ÁREA GEOGRÁFICA DE COBERTURA

3.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional deben determinar el área geográfica de cobertura en la cual desean brindar el Servicio

de Telecomunicación Básica Nacional en la República de Panamá, sujetos a las leyes, reglamentos, normas y disposiciones vigentes en materia de telecomunicaciones.

3.2 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicaciones Básica Nacional tendrán la obligación de prestar el servicio como mínimo entre dos (2) áreas locales de tasación diferentes.

4. DERECHOS DE LOS CONCESIONARIOS

4.1 En adición a los derechos consagrados en la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, los reglamentos y resoluciones del Ente Regulador y las consignadas en sus respectivas concesiones, los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional tendrán los derechos consagrados en las presentes normas.

4.2. La concesión del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional le dará derecho a los concesionarios a su propio riesgo, a planificar, instalar, operar y mantener las redes o infraestructuras necesarias para la prestación del servicio, de acuerdo a las leyes de la República de Panamá, los reglamentos y resoluciones del Ente Regulador, así como todas aquellas disposiciones jurídicas vigentes establecidas por las autoridades competentes.

4.3. La concesión del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional le otorga el derecho a los concesionarios a implementar sistemas de Tarjetas Pre-pago, Tarjetas de Crédito o los que estime conveniente para el cobro de sus servicios, cumpliendo con todas las disposiciones legales que sean aplicables en la materia.

4.4. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional tienen el derecho de prestar los servicios de cobro revertido automático y cobro revertido automático parcial, para las llamadas de larga distancia nacional.

5. OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS

5.1. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional se obligan a cumplir con la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, modificada por la Ley 24 de 30 de junio de 1999, la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, con las resoluciones y reglamentos que emita el Ente Regulador, con las obligaciones establecidas en sus respectivas concesiones y en las presentes normas.

5.2. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional deben cumplir con las metas de calidad de servicio establecidas por el Ente Regulador, las cuales se detallan en el Anexo No. 1 de este documento, mismas que quedarán establecidas además en su Concesión.

5.3. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional deben cumplir con el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones.

5.4. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional están obligados a cumplir con el Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios adoptado por el Ente Regulador.

5.5. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional deben prestar el servicio larga distancia nacional, dentro de su área de concesión, de acuerdo con los principios de neutralidad, transparencia y no discriminación, con respecto a otros clientes que se encuentren en iguales condiciones.

5.6. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional están obligados a enviar la identificación del abonado que llama (ANI), entre centros de conmutación que intervienen en una comunicación de larga distancia.

5.7. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicaciones Básica Nacional deben proporcionar los servicios de información y de recepción de reclamos, libre de cargo para el cliente o usuario, las 24 horas diarias, todos los días de la semana. El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional podrá no atender los reclamos, siempre y cuando haya acordado con el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local que éste le brinde ese servicio.

5.8. Los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y/o Internacional deben entregar al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local con posición dominante la información correspondiente, referente al Código de Acceso de su empresa, dirección, números telefónicos, fax y otros, a fin de que la misma sea publicada en la Guía Telefónica, de acuerdo a un formato uniforme, a más tardar sesenta (60) días calendario antes de la fecha de cierre de la Guía.

6. INTERCONEXIÓN

6.1. La interconexión de las redes de los servicios de telecomunicaciones de uso público es obligatoria y se regirá de acuerdo a lo establecido en el Título V del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

6.2. El Ente Regulador elaborará los modelos de Acuerdos de Interconexión que servirán a los concesionarios para realizar su interconexión, los cuales estarán disponibles para los interesados, a más tardar el 1º de abril de 2002.

6.3. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional deben presentar por escrito al Ente Regulador los puntos propuestos para la interconexión con

los concesionarios de Servicios de Telecomunicación Básica Local, de Telecomunicación Básica Nacional y de Telecomunicación Básica Internacional y el nivel de jerarquía de la correspondiente central telefónica en cada área de cobertura ciento veinte (120) días calendario antes del inicio de operaciones, junto con la información escrita y gráfica de la red en el área de cobertura en análisis.

El Ente Regulador de los Servicios Públicos analizará esta información y publicará los puntos de interconexión que apruebe, al menos sesenta (60) días calendario, antes del inicio de operaciones.

En el caso del concesionario que posee la exclusividad del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional hasta el 1 de enero de 2003 y para los efectos del proceso de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones que se inicia el 2 de enero de 2003, éste deberá proponer por escrito al Ente Regulador cuáles serán sus puntos de interconexión en las diferentes áreas de cobertura a más tardar el 1º de agosto de 2001 junto con la información escrita y gráfica de la red para cada área de cobertura. El Ente Regulador analizará esta información y publicará los puntos de interconexión que apruebe, a más tardar el 3 de septiembre de 2001.

6.4. El concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional es responsable de dimensionar y solicitar a los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Local la capacidad que requiera para su interconexión.

El concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional es responsable de acceder a los puntos de interconexión.

6.5. La interconexión entre los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y el concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Local se efectuará en el punto de interconexión registrado al que tendrán acceso todos los concesionarios de larga distancia.

6.6. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional podrán celebrar acuerdos que le permita a uno o a ambos utilizar sus facilidades, con el objeto de cursar tráfico telefónico de desborde o a aquellos lugares en donde no cuenten con facilidades.

6.7. El concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional que provee servicios de larga distancia nacional en régimen de exclusividad temporal hasta el 1 de enero de 2003 está obligado a proveer este servicio a otros concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional, en condiciones no discriminatorias.

6.8. El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local debe permitir el flujo de tráfico telefónico en tránsito de otros concesionarios de cualquier servicio con los cuales tenga acuerdo de interconexión, a través de sus equipos y redes manteniendo la calidad de servicio.

El concesionario que tenga acuerdo de interconexión con el concesionario de Servicio de Telefonía Básica Local y quiera utilizar la red de éste, para cursar tráfico en tránsito hacia un concesionario con el que no tenga acuerdo de interconexión, pero con el que el concesionario de Telecomunicación Básica Local sí lo tenga, debe primero realizar un acuerdo comercial con el concesionario con el cual no esté interconectado. A excepción de que el concesionario de Telecomunicación Básica Local, dentro de su acuerdo de interconexión con su contraparte haya obviado la necesidad de que exista un acuerdo comercial.

Las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente

Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia y podrá ordenar, al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, que curse el tráfico telefónico del concesionario que ha solicitado dicho servicio e incluso podrá fijar tarifas.

6.9. Los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Local entregarán a cada uno de los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional, en términos no discriminatorios, toda la información relevante respecto de sus clientes que hayan efectuado llamadas telefónicas de Larga Distancia Nacional.

La información contendrá como mínimo el número telefónico, nombre o razón social del cliente y resumen del tráfico en tiempo y valor cursado durante el mes.

6.10. La información detallada en el punto anterior debe entregarse mensualmente a todos los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional, en forma magnética o electrónica o por cualquier otro medio que acuerden las partes, durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente.

El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, brindará este servicio a título oneroso, para lo cual las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

6.11. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional tendrán la opción de incluir dentro del acuerdo de interconexión con el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, el procedimiento de Facturación, Cobranza y Atención de Reclamos, con el objeto de que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local presente una sola factura al cliente por los diferentes servicios recibidos por parte de los concesionarios de los servicios de Telecomunicación Básica Local y Telecomunicación Básica Nacional.

Para efecto del pago de esta factura única los clientes deben realizar el pago total de la misma, excepto aquellas llamadas que por algún motivo estén bajo reclamación ante el concesionario.

En la factura no se podrán cobrar servicios que se hayan prestado a los clientes o usuarios más de tres (3) meses antes de la fecha de emisión de la misma. Los concesionarios tendrán que acordar procesos que eviten esta situación y que delimiten claramente las responsabilidades en relación a las pérdidas que eventualmente se pueden producir.

6.12. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local prestarán el servicio de Facturación, Cobranza y Atención de Reclamos a título oneroso y a precios justos y razonables a los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y cuando se negocie como parte del acuerdo de interconexión se regirá de acuerdo a los mismos términos referidos en el Numeral 6.1 de este documento.

6.13 En el caso de que los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional no ejerzan la opción de incluir dentro del acuerdo de interconexión el convenio para la facturación y cobranza de sus servicios por parte del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, y deseen ejercer esta opción posteriormente, las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un

período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso, las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local deberá aplicar el mismo esquema de precios a los diferentes concesionarios de un mismo servicio.

6.14 Cuando el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local deba facturar a sus clientes llamadas de larga distancia nacional, internacional, u otros servicios, los concesionarios de éstos servicios deben presentar debidamente procesados, a través del medio que las partes acuerden, los correspondientes cargos que se le facturarán a los clientes del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local.

No obstante lo anterior, las partes pueden acordar que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local le pueda brindar el servicio de procesamiento de la información correspondiente a las llamadas, a título oneroso.

6.15 Posterior a la firma de los contratos de interconexión, una vez que estén instalados los respectivos equipos y sistemas y antes de la apertura establecida para el 2 de enero de 2003, se deberán realizar las pruebas técnicas de señalización, enlace físico y funcionamiento general.

7. TASA DE REGULACIÓN

7.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional pagarán anualmente una Tasa de Regulación conforme al numeral 3 del Artículo 4 de la Ley No.31 de 8 de febrero de 1996 y los Artículos 80, 81, 82 y 83 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

8. PRECIOS

8.1. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional fijarán libremente los precios a sus clientes y usuarios, salvo lo establecido en el Artículo 38 de la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996.

9. EQUIPOS

9.1. Los equipos a instalarse por parte de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional para la prestación del servicio autorizado deben cumplir con las disposiciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y con las normas establecidas en el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones.

10. ENCAMINAMIENTO AUTOMÁTICO (PRE-SUSCRIPCIÓN) Y CÓDIGO DE ACCESO

10.1. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional prestarán el servicio de llamadas telefónicas de larga distancia nacional a sus clientes y usuarios mediante el Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y/o Código de Acceso, facilidades que serán provistas por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local.

10.2. Los costos no recurrentes extraordinarios en que se incurran para la adquisición de los equipos y sistemas necesarios para la prestación a los clientes y usuarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación

Básica Internacional, de las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, serán recuperados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local que realice dicha adquisición, de manera equitativa en un período de tiempo fijo.

Para recuperar los costos no recurrentes extraordinarios, realizados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local en la adquisición de los equipos y sistemas necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, el Ente Regulador mediante resolución motivada establecerá un cargo por minuto a cada llamada de larga distancia nacional o internacional originada por el cliente o usuario, adicional al cargo de acceso, en concepto de transporte y terminación de tráfico telefónico de larga distancia nacional e internacional, hasta que se recuperen dichos costos no recurrentes extraordinarios.

Dicho cargo será pagado por todos los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional en forma mensual, con el objeto de sufragar la inversión realizada por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, para proveer a los clientes y usuarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional, las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso. Este cargo no podrá ser transferido a los clientes ni a los usuarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional o Telecomunicación Básica Internacional.

En el caso que los costos no recurrentes extraordinarios realizados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, sean recuperados antes de finalizado el período de tiempo fijo establecido, el Ente Regulador mediante resolución motivada reemplazará la fecha de terminación

originalmente establecida, por la fecha en la cual el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local terminó de recuperar dichos costos originalmente efectuados en la compra de los equipos y sistemas necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso.

Si durante el periodo de tiempo fijo anteriormente indicado, se requiere realizar ampliaciones en los equipos adquiridos para brindar las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, los costos correspondientes a dichas ampliaciones serán cubiertos por los causantes de las mismas. Los causantes de la ampliación deberán pagar, además, el cargo por minuto establecido por el Ente Regulador para recuperar los costos no recurrentes extraordinarios realizados inicialmente por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local. En el caso de que sólo exista un concesionario que requiere la ampliación de la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, pero por razones técnicas se hace necesario ampliar la facilidad para más de un concesionario, entonces el pago total de la ampliación será sufragado por el concesionario causante de la misma. No obstante, de llegar nuevos concesionarios que requieran utilizar dicha facilidad éstos están obligados a pagar proporcionalmente el costo de la ampliación al concesionario que haya efectuado dicho gasto.

Concluido el período de tiempo estipulado por el Ente Regulador y el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local no ha recuperado los costos no recurrentes extraordinarios realizados para la adquisición de los equipos y facilidades necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, el Ente Regulador mediante resolución motivada podrá extender dicho período hasta que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, recupere dichos costos.

Una vez que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local haya recuperado los costos no recurrentes extraordinarios realizados para adquirir los

equipos y sistemas necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, el Ente Regulador mediante resolución motivada eliminará el cargo por minuto que estableció con el objeto de sufragar la recuperación de dichos costos.

A partir de la fecha en que se realice la recuperación de los costos no recurrentes extraordinarios, los concesionarios que presten los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional o Telecomunicación Básica Internacional sólo deben pagar el cargo de acceso de larga distancia nacional y/o internacional.

10.3. El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local antes de incurrir en los costos no recurrentes extraordinarios para la adquisición de los equipos necesarios para prestar las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso o las ampliaciones que se requieran, debe contar con la autorización del Ente Regulador, quien consultará previamente con los concesionarios involucrados.

10.4. Con el objeto de llevar un control de los pagos efectuados por los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local en concepto del cargo por minuto establecido por el Ente Regulador para sufragar la adquisición de los equipos para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional, deben remitir al Ente Regulador a más tardar treinta (30) días calendario luego de haber finalizado el mes, un informe en el cual se indique como mínimo la cantidad de llamadas, minutos y montos pagados al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, indicando esta información por Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y por Código de Acceso.

10.5. El Ente Regulador revisará anualmente el cargo por minuto establecido para sufragar los costos no recurrentes extraordinarios realizados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local para adquirir los equipos necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso y podrá ajustar el mismo de acuerdo a cómo se esté comportando el tráfico telefónico de larga distancia nacional e internacional.

10.6. Si por motivo de reemplazo o al término de la vida útil de los equipos que se adquirieron para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso existe algún valor de rescate producto de la venta de dicha facilidad, el monto de dinero recuperado se deberá distribuir entre los concesionarios que aportaron a la adquisición del mismo, en proporción a los aportes efectuados.

10.7. Con la finalidad de promover la entrada de la mayor cantidad de concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, el Ente Regulador podrá exceptuar hasta por un período de tres (3) años prorrogables, a cualquier concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local que inicie operaciones a partir o después del 2 de enero de 2003 y que así lo solicite de la implantación de la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) previa justificación por parte del concesionario. De ser exceptuado el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local por parte del Ente Regulador de la adquisición de los equipos necesarios para proveer la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) todos sus clientes y usuarios solamente podrán efectuar llamadas de larga distancia nacional e internacional utilizando la facilidad de Código de Acceso.

El Ente Regulador mediante resolución motivada establecerá en forma transitoria un cargo por minuto adicional al cargo de acceso en concepto de transporte y terminación de tráfico telefónico de larga distancia nacional e internacional, el cual será pagado por

los concesionarios del servicio de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional en forma mensual, con el objeto de sufragar los costos no recurrentes extraordinarios realizados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, que no provee la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), para brindar a los clientes y usuarios de los servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional la facilidad de Código de Acceso.

Este cargo no podrá ser transferido a los clientes ni a los usuarios del servicio de Telecomunicación Básica Nacional o Telecomunicación Básica Internacional. Para los efectos de control y supervisión se utilizará el mismo mecanismo establecido en los puntos 10.2, 10.3, 10.4, 10.5 y 10.6 de este documento. Este mismo mecanismo se utilizará para recuperar los costos no recurrentes extraordinarios cuando el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local provea la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción).

10.8. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local que cuenten con la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), están obligados a programar en su central telefónica, a solicitud del cliente, efectuada a través de los concesionarios de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional, el Encaminamiento Automático (pre-suscripción) de las llamadas de larga distancia nacional e internacional al concesionario que el cliente haya elegido. El cliente deberá mantener el Encaminamiento Automático (pre-suscripción) por un período mínimo de sesenta (60) días calendario.

A partir del 2 de enero de 2003, si un concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Local recibe una nueva solicitud de cambio de Encaminamiento Automático de un cliente que aún no ha cumplido su período mínimo de sesenta (60) días calendario, este concesionario cambiará la programación una vez que se haya cumplido el período mínimo de sesenta (60) días calendario.

No existirá ningún cargo a los clientes o usuarios por parte de los concesionarios de los servicios de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional en concepto de la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción).

Sin embargo, el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local se reserva el derecho a establecer un cargo solamente en concepto de la programación del servicio antes mencionado, los cuales serán cubiertos por los clientes. No obstante lo anterior el primer Encaminamiento Automático (pre-suscripción) solicitado por el cliente será gratuito.

De la segunda solicitud en adelante el cliente deberá pagar por dicha programación. A solicitud del concesionario de Telecomunicación Básica Nacional o de Telecomunicación Básica Internacional dicho cargo podrá ser absorbido por estos.

El cargo en concepto de programación de dicha facilidad se deberá someter previamente a la aprobación del Ente Regulador.

10.9. Los clientes que decidan no utilizar la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) para cursar sus llamadas de larga distancia nacional o internacional, podrán utilizar la facilidad de Código de Acceso. Por otra parte, los clientes que cuenten con la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) también podrán utilizar la facilidad de Código de Acceso.

10.10. Con posterioridad a la encuesta, los clientes efectuarán las solicitudes para la programación del Encaminamiento Automático (pre-suscripción) al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, a través de los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional o Internacional.

Las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) contendrán la información necesaria para que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local pueda efectuar la programación de dicho encaminamiento. Los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional remitirán al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local la solicitud de Encaminamiento Automático (pre-suscripción).

La solicitud de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) se hará en un formulario impreso cuyo formato será el que acuerden conjuntamente los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional. El formulario de solicitud de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) será presentado para la aprobación del Ente Regulador el 30 de abril de 2002 y este será aprobado por la entidad reguladora, a más tardar el 30 de mayo de 2002. Cada concesionario imprimirá sus formularios identificando claramente el nombre de su empresa.

Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional e Internacional deben estar en condiciones de presentar en cualquier momento que le sea solicitado por el Ente Regulador, toda la información relativa al Encaminamiento Automático (pre-suscripción), para realizar funciones de inspección y fiscalización, ya sea directamente o a través de auditores externos o especialistas en telecomunicaciones. Toda la información relativa al Encaminamiento Automático (pre-suscripción) debe estar automatizada de forma tal que permita su rápida verificación.

10.11. Las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) serán remitidas al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local utilizando el mecanismo que acuerden las partes. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicaciones Básica Local en un término no mayor de tres (3) días hábiles, tramitarán las solicitudes de los clientes que mediante solicitud indiquen que desean

utilizar un determinado concesionario, para la prestación del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional.

10.12. El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local con posición dominante establecerá un sistema de consulta automática libre de cargo por el cuál los clientes podrán consultar mediante su número de cuenta si su Encaminamiento Automático (pre-suscripción) ha sido programado y los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y de Telecomunicación Básica Internacional podrán consultar mediante un código si un determinado número telefónico ha elegido concesionario de larga distancia nacional y/o internacional.

Se exceptúa de la disposición anterior a los concesionarios del Servicio de Telefonía Básica Local que no cuenten con posición dominante quienes podrán brindar este servicio en la forma que estimen conveniente ya sea manual o automática.

10.13. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, están obligados a facilitar el acceso a los clientes de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional al centro de asistencia de operadora del concesionario que éstos hayan elegido para sus llamadas de larga distancia nacional. Esta disposición aplicará para los sistemas de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y de Código de Acceso.

10.14. Los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional, Telecomunicación Básica Internacional y Telecomunicación Básica Local podrán contratar o crear una empresa que lleve el control, registro y administración de las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) que efectúen los diferentes usuarios.

El Ente Regulador fiscalizará a la empresa que se cree o se contrate para este fin con el objeto de que exista transparencia absoluta en las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) efectuadas por los usuarios.

10.15. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional deben establecer los mecanismos de control necesarios para probar la autenticidad de las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) emitidas por los clientes. Los mecanismos de control deben ser previamente aprobados por el Ente Regulador.

10.16. El Ente Regulador asignará a cada uno de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional mediante sorteo público y de acuerdo al Plan Nacional de Numeración, un Código de Acceso, el cual le permitirá a sus clientes y usuarios hacer uso de sus servicios. En aquellos casos en que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional también sea concesionario del servicio de Telecomunicación Básica Internacional, utilizará el mismo Código de Acceso para ambos servicios. Si un concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional no es concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, para evitar confusiones al público, su Código de Acceso no será utilizado para Servicios de Telecomunicación Básica Internacional. No existirá ningún cargo al cliente por parte del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional por el uso de dicho código; el cliente solo pagará por la llamada completada.

10.17. No existirá ningún cargo a los clientes o usuarios por parte de los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional en concepto de la facilidad de Código de Acceso.

11. MERCADEO DEL SERVICIO

11.1 Los nuevos concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional podrán iniciar el proceso de mercadeo y comercialización del servicio una vez que hayan recibido la respectiva concesión. Sin embargo, solo podrán iniciar operaciones a partir del 2 de enero de 2003.

12. OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

12.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional deben contar por lo menos con una oficina de atención al cliente.

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

13. RECLAMACIONES

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

14. DISEÑO DE LA RED

14.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicaciones Básica Nacional deben adoptar diseños de arquitectura abierta de red para permitir la interconexión e interoperabilidad de sus redes. A tal efecto, los concesionarios deben cumplir con las normas y disposiciones contenidas en el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones establecido por el Ente Regulador.

15. DISTRIBUCIÓN DE PUBLICIDAD CON LA FACTURA

Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben ofrecer a los concesionarios con los cuales tengan acuerdo de facturación, cobranza y atención de reclamos, las facilidades de distribución de publicidad junto con la factura, en condiciones no discriminatorias.

15.2 Los concesionarios que soliciten el servicio de Distribución de Publicidad con la Factura podrán especificar las áreas, tipos de clientes, tipos de servicios, entre otros, a las que desean remitir el material publicitario relacionado con el servicio que ofrecen.

15.3 Las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

16. MÉTODO DE TASACIÓN

16.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional, deben tasar a sus clientes y usuarios todas aquellas llamadas telefónicas locales de marcación

automática completadas que éstos efectúen en base al tiempo real de consumo medido en segundos.

Para los efectos de divulgación de los precios, éstos deben ser expresados en balboas por minuto.

Para los efectos de la presentación de la factura, la duración de las llamadas telefónicas será expresada en minutos y segundos.

En el caso de los planes de precios de uso ilimitado no aplicará lo anterior.

17. PROHIBICIONES

17.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional no podrán negar la prestación del servicio autorizado de acuerdo a su respectiva concesión, a ninguna persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos establecidos por el concesionario para la prestación del servicio autorizado.

17.2 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicaciones Básica Nacional no podrán condicionar la contratación del suministro del servicio telefónico al suministro de otros servicios.

17.3 Está prohibido que los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional se pongan de acuerdo para determinar los diferentes precios a cobrar a los clientes o usuarios, dividirse el mercado, efectuar estudios de precios en conjunto o poner en práctica cualquiera otro tipo de estrategia orientada a controlar los precios a los clientes, entre otros.

17.4 La interconexión no se podrá interrumpir ni dar por terminada salvo los casos y de acuerdo al procedimiento que señalan los Artículos 207 y 208 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

17.5 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional no podrán realizar modificaciones a su red que afecten el funcionamiento de los equipos de los clientes, usuarios o de las redes con las que esté interconectadas, sin antes notificar con al menos seis (6) meses de antelación a los clientes, usuarios o concesionarios con quien se encuentre interconectado. Los ajustes o cambios en la red deben ser previamente autorizados por el Ente Regulador.

18. ARRENDAMIENTO DE CAPACIDAD DE TRANSMISIÓN Y CONMUTACIÓN

18.1 Los concesionarios de los diferentes servicios de telecomunicaciones podrán celebrar Acuerdos de Arrendamiento de Capacidad de Transmisión y Conmutación, sin discriminar en su provisión en cuanto a la calidad, precios, disponibilidad, información, plazos y demás condiciones.

Entre los servicios que se pueden arrendar están las facilidades alámbricas y/o inalámbricas desde la central telefónica hasta la acometida de bajada en viviendas unifamiliares o acometida de edificios, acometida de bajada en viviendas unifamiliares o acometida de edificio, servicio de espacio para equipos (con energía, climatización y seguridad, entre otros), enlaces físicos alámbricos y/o inalámbricos entre centros de conmutación y líneas telefónicas para reventa.

19. CO-UBICACIÓN

19.1 La co-ubicación debe ser negociada en el acuerdo de interconexión correspondiente.

19.2 Cuando los acuerdos de interconexión no contemplen la co-ubicación, entonces los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional están obligados a suministrar co-ubicación a los concesionarios que así lo soliciten (con energía, climatización y seguridad, entre otros), para la instalación de equipos que sean necesarios para la interconexión con éste.

19.3 Para este caso, las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envié una copia de la solicitud al Ente Regulador en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

20. TIPOS DE MARCACIÓN

20.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional están obligados a proveer el servicio de llamadas telefónicas de larga distancia nacional con marcación automática y semiautomática.

21. TIPOS DE LLAMADAS

21.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional deben como mínimo proveer llamadas de terminal a terminal.

22. MODO DE MARCACIÓN

22.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional deben instruir a sus clientes y usuarios el modo de marcación de acuerdo al Plan

Nacional de Numeración que deben seguir para efectuar una llamada de larga distancia nacional.

23. DIMENSIONAMIENTO DE RUTAS

23.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional dimensionarán sus diferentes rutas de manera eficiente con el objeto de evitar el congestionamiento. El precio al cliente o usuario será el mismo independientemente que ruta utilice el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional para terminar la llamada.

23.2 En caso de congestión en la red del concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional, éste debe enviar tonos de congestión, que indiquen tal situación al cliente o usuario. El concesionario puede solicitar este servicio al concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Local, el cual debe proporcionar este servicio, en términos no discriminatorios, a todos los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional.

23.3 Los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Local deben informar a solicitud de los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional, a partir del 2 de enero de 2002, durante el primer mes de cada semestre, en términos no discriminatorios, la cantidad de líneas en servicio al término del semestre anterior, en cada centro de conmutación local y las ampliaciones proyectadas para el semestre.

23.4 Los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Local a solicitud de los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Nacional o del Ente Regulador deben informar, en términos no discriminatorios, el total de troncales en cada punto de interconexión, desglosadas por concesionario de larga distancia, nuevas solicitudes de troncales, ya sea para la ampliación de las

interconexiones existentes o para nuevas interconexiones. Esta información debe ser entregada dentro de los diez (10) primeros días calendario siguientes de cada trimestre, a partir del 2 de enero de 2002.

24. INICIO DE OPERACIONES

24.1. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional deben iniciar operaciones comerciales a más tardar veinticuatro (24) meses después de haber sido otorgada la concesión.

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

25. MEDICIÓN DE METAS DE CALIDAD

25.1 Las metas de calidad del servicio exigidas a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional serán medidas por el Ente Regulador de acuerdo a lo establecido en cada una de las metas contenidas en el Anexo No. 1 del presente documento.

25.2 En aquellos casos en que se requiera medir algunas de las metas de calidad de servicio o indicadores de calidad, desde las centrales telefónicas del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, éste estará obligado a realizar las

mediciones cuando así lo soliciten los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional. Los términos y condiciones, para tales efectos, estarán contemplados en el acuerdo de interconexión.

Cuando los acuerdos de interconexión no contemplen la medición de las metas de calidad de servicio o indicadores de calidad, entonces los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local están obligados a suministrarla al concesionario que la solicite.

25.3 Para los efectos del numeral anterior, las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

26. FISCALIZACIÓN Y CONTROL

26.1. El Ente Regulador realizará la función de fiscalización y control de las metas de calidad exigidas a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional de conformidad con el procedimiento establecido en la Resolución No. JD-203 del 17 de marzo de 1998 y sus modificaciones.

27. DE LAS SANCIONES

27.1. En caso de incumplimiento de algunas de las metas exigidas a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional se aplicarán las

sanciones establecidas en el Artículo 57 de la Ley No. 31 del 8 de febrero de 1996 y los Artículos 299 al 316 del Decreto Ejecutivo No. 73 del 9 de abril de 1997 previa aplicación del procedimiento sancionatorio correspondiente.

28. ZONAS DE TARIFICACIÓN

28.1 Hasta tanto sea adoptado el Plan Nacional de Tarificación, los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional deben utilizar las actuales zonas de tarificación, las cuales serán establecidas mediante resolución motivada del Ente Regulador, a más tardar el 30 de junio de 2002.

29 SERVICIO UNIVERSAL

29.1 Una vez se haya promulgado la correspondiente legislación, los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional deberán desarrollar los respectivos planes para la prestación del servicio universal.

30 ACCESO UNIVERSAL

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

SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA NACIONAL (102)

ANEXO No. 1

(Este Anexo incluye las Metas No. 10 y 11)

(102) SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA NACIONAL

META N° 10: RECLAMOS POR FACTURACION

INDICE DE CUMPLIMIENTO	0.10%
-------------------------------	--------------

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

La empresa concesionaria deberá contar con un eficiente sistema de facturación con la finalidad de reducir los errores de facturación de sus clientes.

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

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

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

META N° 11: LLAMADAS CONTESTADAS VÍA OPERADORA DE LARGA DISTANCIA NACIONAL

INDICE DE CUMPLIMIENTO	>95%
-------------------------------	----------------

$$\% \text{ de Llamadas contestadas en menos de 10 seg.} = \frac{\text{Llamadas contestadas en menos de 10 seg.}}{\text{Llamadas totales contestadas}} \times 100$$

La empresa concesionaria deberá brindar calidad y buen servicio de asistencia a la larga distancia nacional por operadora.

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

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

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

La empresa concesionaria entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia o área geográfica de cobertura dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma trimestral a más tardar los días 30 de

Anexo A
Resolución JD- 2802
Panamá, 11 de Junio de 2001

abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

NORMAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA INTERNACIONAL (103) A PARTIR DEL 2 DE ENERO DE 2003

1. OBJETIVOS

1.1 El presente documento tiene por objeto establecer las normas que regirán la prestación del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional.

2. DEFINICIONES

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

Las definiciones adoptadas en las presentes normas son las siguientes:

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

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

CENTRAL TELEFÓNICA: Cualquier equipo o tecnología que permita, mediante la utilización de hardware y/o software, realizar una conmutación para establecer comunicación entre terminales de clientes o usuarios.

COBRANZA: Conjunto de actividades necesarias para efectuar el cobro de los servicios prestados.

COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICO: Servicio suplementario que permite cargar al usuario que recibe la llamada telefónica el importe total de la comunicación.

COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICO PARCIAL: Servicio suplementario que permite cargar al usuario que recibe la llamada telefónica parte del importe de la comunicación.

CÓDIGO DE ACCESO: Conjunto de dígitos que se utilizan para identificar a un concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y/o Telecomunicación Básica Internacional, conforme al Plan Nacional de Numeración.

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

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

ENCAMINAMIENTO AUTOMÁTICO: Facilidad que se programa en los equipos del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local y que le permite al cliente o usuario efectuar sus llamadas de larga distancia nacional o internacional, a través del concesionario que haya elegido con antelación sin necesidad de tener que marcar el código de acceso de éste.

ENTE REGULADOR: El Ente Regulador de los Servicios Públicos, organismo autónomo del Estado, creado por la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, con personería jurídica y patrimonio propio, a cargo del control y la fiscalización de los servicios

públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, electricidad, radio y televisión, así como también distribución de gas natural.

FACTURACIÓN: Proceso relativo a la preparación, emisión y entrega de facturas y registros correspondientes para efectuar el cobro de los servicios prestados por un concesionario.

INTERCONEXIÓN: Capacidad de enlazar dos sistemas de telecomunicaciones, a través de medios físicos o inalámbricos, mediante equipos e instalaciones, que proveen líneas o enlaces de telecomunicaciones, con el objeto de permitir comunicaciones de voz, datos, imágenes, video o de cualquier otro tipo entre usuarios de ambos sistemas, en forma continua o no, en tiempo real o en diferido.

MARCACION AUTOMÁTICA: Es aquella en donde el cliente o usuario marca o teclea el número llamado, y la comunicación se establece automáticamente sin asistencia de operadora o de un sistema equivalente que realice estas funciones.

MARCACIÓN SEMIAUTOMÁTICA: Es aquella en donde la comunicación la establece un(a) operador(a) o un sistema equivalente que realice estas funciones, recibiendo la petición de llamada y estableciendo la comunicación marcando o tecleando el número llamado. En caso de un(a) operador(a), el mismo puede abandonar la llamada antes o después de confirmar que las partes, quienes originan y reciben la llamada, están en conversación. La supervisión de la llamada se efectúa automáticamente.

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

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

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

SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA INTERNACIONAL: Servicio de telefonía pública conmutada, utilizando cualquier tipo de tecnología, desde cualquier punto del territorio nacional hacia el exterior o desde el exterior hacia cualquier punto del territorio nacional, según sea el caso, a través de medios alámbricos y/o inalámbricos, incluyendo la extensión de un número telefónico extranjero en Panamá o de uno de Panamá en el extranjero (abonado remoto). Este servicio incluye el tráfico de llamadas telefónicas internacionales originado y terminado en las redes de concesionarios de servicios de telecomunicaciones móviles.

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

TASA CONTABLE: Tasa fijada por acuerdo entre corresponsales en una relación dada y que sirve para el establecimiento de las cuentas internacionales.

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

3. ÁREA GEOGRÁFICA DE COBERTURA

3.1. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional deben determinar el área geográfica de cobertura en la cual desean brindar el Servicio de Telecomunicación Básica Internacional en la República de Panamá, sujetos a las leyes, reglamentos, normas y disposiciones vigentes en materia de telecomunicaciones.

4. DERECHOS DE LOS CONCESIONARIOS

4.1. En adición a los derechos consagrados en la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, los reglamentos y resoluciones del Ente Regulador y las consignadas en sus respectivas concesiones, los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional tendrán los derechos consagrados en las presentes normas.

4.2. La concesión del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional le otorga el derecho a los concesionarios a su propio riesgo, a planificar, instalar, operar y mantener las redes o infraestructuras necesarias para la prestación del servicio concedido, incluyendo tráfico internacional en tránsito, de acuerdo a las leyes de la República de Panamá, los reglamentos y resoluciones del Ente Regulador, así como todas aquellas disposiciones jurídicas vigentes establecidas por las autoridades competentes.

4.3. La concesión del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional le otorga el derecho a los concesionarios a implementar sistemas de tarjetas de pre-pago, tarjetas de crédito, o los que estime conveniente para el cobro de sus servicios, cumpliendo con todas las disposiciones legales que sean aplicables a la materia.

4.4. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional tienen el derecho de prestar los servicios de cobro revertido automático y cobro revertido automático parcial, para las llamadas de larga distancia internacional.

5. OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS

5.1. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional se obligan a cumplir con la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, modificada por la Ley No. 24 de 30 de junio de 1999, la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, con las resoluciones y reglamentos que emita el Ente Regulador, con las obligaciones establecidas en sus respectivas concesiones y en las presentes normas.

5.2. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional deben cumplir con las metas de calidad de servicio establecidas por el Ente Regulador, las cuales se detallan en el Anexo No. 1 de este documento, mismas que quedarán establecidas además en su concesión.

5.3. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional deben cumplir con el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones.

5.4. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional están obligados a cumplir con el Reglamento de Derechos y Deberes de los Usuarios adoptado por el Ente Regulador.

5.5. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional deben prestar el Servicio de Larga Distancia Internacional, dentro de su área de concesión, de acuerdo con los principios de neutralidad, transparencia y no discriminación, con respecto a otros clientes que se encuentren en iguales condiciones.

5.6. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicaciones Básica Internacional están obligados a procesar llamadas telefónicas de larga distancia internacional salientes y entrantes. Bajo ningún concepto se podrán dedicar únicamente al procesamiento de llamadas telefónicas de larga distancia internacional entrante.

5.7. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional están obligados a enviar la identificación del abonado que llama (ANI), entre centros de conmutación que intervienen en una comunicación de larga distancia.

5.8. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicaciones Básica Internacional deben proporcionar los servicios de información y de recepción de reclamos, libre de cargo para el cliente o usuario, las 24 horas diarias, todos los días de la semana. El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional podrá no atender los reclamos, siempre y cuando haya acordado con el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local que éste le brinde ese servicio.

5.9. Los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Internacional deben entregar al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local con posición dominante la información correspondiente, referente al código de acceso de su empresa, dirección, números telefónicos, fax y otros, a fin de que la misma sea publicada en la Guía Telefónica, de acuerdo a un formato uniforme, a más tardar sesenta (60) días calendario antes de la fecha de cierre de la Guía.

6. INTERCONEXIÓN

6.1. La interconexión de las redes de los servicios de telecomunicaciones de uso público es obligatoria y se regirá de acuerdo a lo establecido en el Título V del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

6.2. El Ente Regulador elaborará los modelos de Acuerdos de Interconexión que servirán a los concesionarios para realizar su interconexión, los cuales estarán disponibles para los interesados, a más tardar el 1º de abril de 2002.

6.3. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional deben presentar por escrito al Ente Regulador los puntos propuestos para la interconexión con los concesionarios de Servicios de Telecomunicación Básica Local, de Telecomunicación Básica Nacional y de Telecomunicación Básica Internacional y el nivel de jerarquía de la correspondiente central telefónica en cada área de cobertura ciento veinte (120) días calendario antes del inicio de operaciones, junto con la información escrita y gráfica de la red en el área de cobertura en análisis.

El Ente Regulador de los Servicios Públicos analizará esta información y publicará los puntos de interconexión que apruebe al menos sesenta (60) días antes del inicio de operaciones.

En el caso del concesionario que posee la exclusividad del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional hasta el 1 de enero de 2003 y para los efectos del proceso de apertura del mercado de telecomunicaciones que se inicia el 2 de enero de 2003, éste deberá proponer por escrito al Ente Regulador cuáles serán sus puntos de interconexión en las diferentes áreas de cobertura a más tardar el 1º de agosto de 2001 junto con la información escrita y gráfica de la red para cada área de cobertura. El Ente Regulador analizará esta información y publicará los puntos de interconexión que apruebe a más tardar el 3 de septiembre de 2001.

6.4. El concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Internacional es responsable de dimensionar y solicitar a los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Local y Telecomunicación Básica Nacional las capacidades que requiera para su interconexión.

El concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Internacional es responsable de acceder a los puntos de interconexión.

6.5. La interconexión entre los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Internacional y el concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Local se efectuará en el punto de interconexión registrado al que tendrán acceso todos los concesionarios de larga distancia.

6.6. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, podrán celebrar acuerdos que le permita a uno o a ambos utilizar sus facilidades, con el objeto de cursar tráfico telefónico de desborde o a aquellos lugares en donde no cuenten con facilidades.

6.7. El concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Internacional que provee servicios de larga distancia internacional en régimen de exclusividad temporal hasta el 1 de enero de 2003 está obligado a proveer este servicio a otros concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, en condiciones no discriminatorias.

6.8. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local entregarán a cada uno de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, en términos no discriminatorios, toda la información relevante respecto de sus clientes que hayan efectuado llamadas telefónicas de larga distancia internacional.

La información contendrá como mínimo el número telefónico, nombre o razón social del cliente y resumen del tráfico en tiempo y valor cursado durante el mes.

6.9. La información detallada en el punto anterior debe entregarse mensualmente a todos los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, en

forma magnética o electrónica o por cualquier otro medio que acuerden las partes, durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente.

El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, brindará este servicio a título oneroso, para lo cual las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

6.10. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional tendrán la opción de incluir dentro del acuerdo de interconexión con el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, el procedimiento de facturación, cobranza y atención de reclamos, con el objeto de que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local presente una sola factura al cliente por los diferentes servicios recibidos por parte de los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local y Telecomunicación Básica Internacional.

Para efecto del pago de esta factura única los clientes deberán realizar el pago total de la misma, excepto aquellas llamadas que por algún motivo estén bajo reclamación ante el concesionario.

En la factura no se podrán cobrar servicios que se hayan prestado a los clientes o usuarios más de tres (3) meses antes de la fecha de emisión de la misma. Los concesionarios tendrán que acordar procesos que eviten esta situación y que delimiten

claramente las responsabilidades en relación a las pérdidas que eventualmente se pueden producir.

6.11. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local prestarán el servicio de facturación, cobranza y atención de reclamos a título oneroso y a precios justos y razonables a los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Internacional y cuando se negocie como parte del acuerdo de interconexión se registrará de acuerdo a los mismos términos referidos en el Numeral 6.1 de este documento.

6.12. En el caso de que los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional no ejerzan la opción de incluir dentro del acuerdo de interconexión el convenio para la facturación y cobranza de sus servicios por parte del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, y deseen ejercer esta opción posteriormente, las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso, las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local deberá aplicar el mismo esquema de precios a los diferentes concesionarios de un mismo servicio.

6.13. El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local debe permitir el flujo de tráfico telefónico en tránsito de otros concesionarios de cualquier servicio con los cuales tenga acuerdo de interconexión, a través de sus equipos y redes manteniendo la calidad de servicio.

El concesionario que tenga acuerdo de interconexión con el concesionario de Servicio de Telefonía Básica Local y requiera utilizar la red de éste, para cursar tráfico en tránsito hacia un concesionario con el que no tenga acuerdo de interconexión, pero con el que el concesionario de Telecomunicación Básica Local sí lo tenga, debe primero realizar un acuerdo comercial con el concesionario con el cual no esté interconectado. A excepción de que el concesionario de Telecomunicación Básica Local, dentro de su acuerdo de interconexión con su contraparte haya obviado la necesidad de que exista un acuerdo comercial.

Las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia y podrá ordenar al concesionario del servicio de telecomunicación básica local que curse el tráfico telefónico del concesionario que ha solicitado dicho servicio e incluso podrá fijar tarifas.

6.14 Cuando el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local deba facturar a sus clientes llamadas de larga distancia nacional, internacional, u otros servicios, los concesionarios de éstos servicios deben presentar debidamente procesados, a través del medio que las partes acuerden, los correspondientes cargos que se le facturarán a los clientes del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local.

No obstante lo anterior, las partes pueden acordar que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local le pueda brindar el servicio de procesamiento de la información correspondiente a las llamadas, a título oneroso.

6.15 Posterior a la firma de los contratos de interconexión, una vez que estén instalados los respectivos equipos y sistemas y antes de la apertura establecida para el 2 de enero de 2003, se deberán realizar las pruebas técnicas de señalización, enlace físico y funcionamiento general.

7 TASA DE REGULACIÓN

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

8 PRECIOS

8.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional fijarán libremente los precios a sus clientes y usuarios, salvo lo establecido en el Artículo 38 de la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996.

9 EQUIPOS

9.1 Los equipos a instalarse por parte de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional para la prestación del servicio autorizado deben cumplir con las disposiciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y con las normas establecidas en el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones.

10 ENCAMINAMIENTO AUTOMÁTICO (PRE-SUSCRIPCIÓN) Y CÓDIGO DE ACCESO

10.1. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional prestarán el servicio de llamadas telefónicas de larga distancia internacional a sus clientes y usuarios mediante el Encaminamiento Automático y/o Código de Acceso, facilidades que serán provistas por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local.

10.2. Los costos no recurrentes extraordinarios en que se incurran para la adquisición de los equipos y sistemas necesarios para la prestación a los clientes y usuarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Internacional y Telecomunicación Básica Nacional, de las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, serán recuperados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local que realice dicha adquisición, de manera equitativa en un período de tiempo fijo.

Para recuperar los costos no recurrentes extraordinarios realizados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local en la adquisición de los equipos y sistemas necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, el Ente Regulador mediante resolución motivada establecerá un cargo por minuto a cada llamada de larga distancia nacional o internacional originada por el cliente o usuario, adicional al cargo de acceso en concepto de transporte y terminación de tráfico telefónico de larga distancia nacional e internacional hasta que se recuperen dichos costos no recurrentes extraordinarios.

Dicho cargo será pagado por todos los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional en forma mensual, con el objeto de sufragar la inversión realizada por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, para proveer a los clientes y usuarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional, las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso. Este cargo no podrá ser transferido a los clientes ni a los usuarios

del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional o Telecomunicación Básica Internacional.

En el caso que los costos no recurrentes extraordinarios realizados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, sean recuperados antes de finalizado el período de tiempo fijo establecido, el Ente Regulador mediante resolución motivada reemplazará la fecha de terminación originalmente establecida, por la fecha en la cual el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local terminó de recuperar dichos costos originalmente efectuados en la compra de los equipos y sistemas necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso.

Si durante el periodo de tiempo fijo anteriormente indicado, se requiere realizar ampliaciones en los equipos adquiridos para brindar las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, los costos correspondientes a dichas ampliaciones serán cubiertos por los causantes de las mismas. Los causantes de la ampliación deberán pagar, además, el cargo por minuto establecido por el Ente Regulador para recuperar los costos no recurrentes extraordinarios realizados inicialmente por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local. En el caso de que sólo exista un concesionario que requiere la ampliación de la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, pero por razones técnicas se hace necesario ampliar la facilidad para más de un concesionario, entonces el pago total de la ampliación será sufragado por el concesionario causante de la misma. No obstante, de llegar nuevos concesionarios que requieran utilizar dicha facilidad éstos están obligados a pagar proporcionalmente el costo de la ampliación al concesionario que haya efectuado dicho gasto.

Concluido el período de tiempo estipulado por el Ente Regulador y el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local no ha recuperado los costos no

recurrentes extraordinarios realizados para la adquisición de los equipos y facilidades necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, el Ente Regulador mediante resolución motivada podrá extender dicho período hasta que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, recupere dichos costos.

Una vez que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local haya recuperado los costos no recurrentes extraordinarios realizados para adquirir los equipos y sistemas necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso el Ente Regulador mediante resolución motivada eliminará el cargo por minuto que estableció con el objeto de sufragar la recuperación de dichos costos.

A partir de la fecha en que se realice la recuperación de los costos no recurrentes extraordinarios, los concesionarios que presten los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional o Telecomunicación Básica Internacional sólo deben pagar el cargo de acceso de larga distancia nacional y/o internacional.

10.3. El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local antes de incurrir en los costos no recurrentes extraordinarios para la adquisición de los equipos necesarios para prestar las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso o las ampliaciones que se requieran, debe contar con la autorización del Ente Regulador, quien consultará previamente con los concesionarios involucrados.

10.4. Con el objeto de llevar un control de los pagos efectuados por los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local en concepto del cargo por minuto establecido por el Ente Regulador para sufragar la adquisición de los equipos para proveer las facilidades

de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso, los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional deben remitir al Ente Regulador a más tardar treinta (30) días calendario luego de haber finalizado el mes un informe en el cual se indique como mínimo la cantidad de llamadas, minutos y montos pagados al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, indicando esta información por Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y por Código de Acceso.

10.5. El Ente Regulador revisará anualmente el cargo por minuto establecido para sufragar los costos no recurrentes extraordinarios realizados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local para adquirir los equipos necesarios para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso y podrá ajustar el mismo de acuerdo a como se esté comportando el tráfico telefónico de larga distancia nacional e internacional.

10.6. Si por motivo de reemplazo o al término de la vida útil de los equipos que se adquirieron para proveer las facilidades de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) y Código de Acceso existe algún valor de rescate producto de la venta de dicha facilidad, el monto de dinero recuperado se deberá distribuir entre los concesionarios que aportaron a la adquisición del mismo, en proporción a los aportes efectuados.

10.7. Con la finalidad de promover la entrada de la mayor cantidad de concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, el Ente Regulador podrá exceptuar hasta por un período de tres (3) años prorrogables a cualquier concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local que inicie operaciones a partir o después del 2 de enero de 2003 y que así lo solicite de la implantación de la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) previa justificación por parte del concesionario. De ser exceptuado el concesionario del Servicio de

Telecomunicación Básica Local por parte del Ente Regulador de la adquisición de los equipos necesarios para proveer la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), todos sus clientes y usuarios solamente podrán efectuar llamadas de larga distancia nacional e internacional utilizando la facilidad de Código de Acceso.

El Ente Regulador mediante resolución motivada establecerá en forma transitoria un cargo por minuto, adicional al cargo de acceso en concepto de transporte y terminación de tráfico telefónico de larga distancia nacional e internacional, el cual será pagado por los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional en forma mensual, con el objeto de sufragar los costos no recurrentes extraordinarios realizados por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, que no provee la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), para brindar a los clientes y usuarios de los servicios de Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional la facilidad de Código de Acceso.

Este cargo no podrá ser transferido a los clientes ni a los usuarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional o Telecomunicación Básica Internacional. Para los efectos de control y supervisión se utilizará el mismo mecanismo establecido en los puntos 10.2, 10.3, 10.4, 10.5 y 10.6 de este documento. Este mismo mecanismo se utilizará para recuperar los costos no recurrentes extraordinarios cuando el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local provea la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción).

10.8. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local que cuenten con la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), están obligados a programar en su central telefónica, a solicitud del cliente, efectuada a través de los concesionarios de Telecomunicación Básica Nacional o Internacional, el Encaminamiento Automático (pre-suscripción) de las llamadas de larga distancia nacional e internacional al concesionario que el cliente haya elegido. El cliente deberá

mantener el Encaminamiento Automático (pre-suscripción) por un período mínimo de sesenta (60) días calendario.

A partir del 2 de enero de 2003, si un concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Local recibe una nueva solicitud de cambio de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) de un cliente que aún no ha cumplido su período mínimo de sesenta (60) días calendario, este concesionario cambiará la programación una vez que se haya cumplido el período mínimo de sesenta (60) días calendario.

No existirá ningún cargo a los clientes o usuarios por parte de los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional en concepto de la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción).

Sin embargo, el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local se reserva el derecho a establecer un cargo solamente en concepto de la programación del servicio antes mencionado, los cuales serán cubiertos por los clientes. No obstante lo anterior, el primer Encaminamiento Automático (pre-suscripción) solicitado por el cliente será gratuito.

De la segunda solicitud en adelante el cliente deberá pagar por dicha programación. A solicitud del concesionario de Telecomunicación Básica Nacional o de Telecomunicación Básica Internacional dicho cargo podrá ser absorbido por éstos.

El cargo en concepto de programación de dicha facilidad se deberá someter previamente a la aprobación del Ente Regulador.

10.9. Los clientes que decidan no utilizar la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) para cursar sus llamadas de larga distancia nacional o internacional, podrán utilizar la facilidad de Código de Acceso. Por otra parte, los

clientes que cuenten con la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) también podrán utilizar la facilidad de Código de Acceso.

10.10. Con posterioridad a la encuesta, los clientes efectuarán las solicitudes para la programación del Encaminamiento Automático (pre-suscripción) al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, a través de los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional o Internacional.

Las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) contendrán la información necesaria para que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local pueda efectuar la programación de dicho encaminamiento. Los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional e Internacional, remitirán al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local la solicitud de Encaminamiento Automático (pre-suscripción).

La solicitud de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) se hará en un formulario impreso cuyo formato será el que acuerden conjuntamente los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional. El formulario de solicitud de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) será presentado para la aprobación del Ente Regulador el 30 de abril de 2002 y este será aprobado por la entidad reguladora, a más tardar el 30 de mayo de 2002. Cada concesionario imprimirá sus formularios identificando claramente el nombre de su empresa.

Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional e Internacional deben estar en condiciones de presentar en cualquier momento que le sea solicitado por el Ente Regulador, toda la información relativa al Encaminamiento Automático (pre-suscripción), para realizar funciones de inspección y fiscalización, ya sea directamente o a través de auditores externos o especialistas en telecomunicaciones. Toda la información relativa al Encaminamiento Automático

(pre-suscripción), debe estar automatizada de forma tal que permita su rápida verificación.

10.11. Las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) serán remitidas al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local utilizando el mecanismo que acuerden las partes. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, en un término no mayor de tres (3) días hábiles, tramitarán las solicitudes de los clientes que mediante solicitud indiquen que desean utilizar un determinado concesionario, para la prestación del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional.

10.12. El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local con posición dominante establecerá un sistema de consulta automática libre de cargo, por el cual los clientes podrán consultar mediante su número de cuenta si su Encaminamiento Automático (pre-suscripción) ha sido programado y los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y de Telecomunicación Básica Internacional podrán consultar mediante un código si un determinado número telefónico ha elegido concesionario de larga distancia nacional y/o internacional.

Se exceptúa de la disposición anterior a los concesionarios del Servicio de Telefonía Básica Local que no cuenten con posición dominante, quienes podrán brindar este servicio en la forma que estimen conveniente, ya sea manual o automática.

10.13. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local están obligados a facilitar el acceso a los clientes de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional al centro de asistencia de operadora del concesionario que éstos hayan elegido para sus llamadas de larga distancia Internacional. Esta disposición aplicará para los sistemas de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), y de Código de Acceso.

10.14. Los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Nacional, Telecomunicación Básica Internacional y Telecomunicación Básica Local podrán contratar o crear una empresa que lleve el control, registro y administración de las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) que efectúen los diferentes usuarios.

El Ente Regulador fiscalizará a la empresa que se cree o se contrate para este fin, con el objeto de que exista transparencia absoluta en las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), efectuadas por los usuarios.

10.15. Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional deben establecer los mecanismos de control necesarios para probar la autenticidad de las solicitudes de Encaminamiento Automático (pre-suscripción) emitidas por los clientes. Los mecanismos de control deben ser previamente aprobados por el Ente Regulador.

10.16. El Ente Regulador asignará a cada uno de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, mediante sorteo público y de acuerdo al Plan Nacional de Numeración, un Código de Acceso, el cual le permitirá a sus clientes y usuarios hacer uso de sus servicios. En aquellos casos en que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional también sea concesionario del servicio de Telecomunicación Básica Nacional, utilizará el mismo Código de Acceso para ambos servicios. Si un concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional no es concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional, para evitar confusiones al público su Código de Acceso no será utilizado para Servicios de Telecomunicación Básica Nacional. No existirá ningún cargo al cliente por parte del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional por el uso de dicho código; el cliente solo pagará por la llamada completada.

10.17 No existirá ningún cargo a los clientes o usuarios por parte de los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional, en concepto de la facilidad de Código de Acceso.

11. MERCADEO DEL SERVICIO

11.1 Los nuevos concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional pueden iniciar el proceso de mercadeo y comercialización del servicio, una vez que hayan recibido la respectiva concesión. Sin embargo, solo podrán iniciar operaciones a partir del 2 de enero de 2003.

12. OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE

12.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional deben contar por lo menos con una oficina de atención al cliente.

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

13. RECLAMACIONES

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

14. DISEÑO DE LA RED

14.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicaciones Básica Internacional deben adoptar diseños de arquitectura abierta de red, para permitir la interconexión e interoperabilidad de sus redes. A tal efecto, los concesionarios deben cumplir con las normas y disposiciones contenidas en el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones establecido por el Ente Regulador.

15. DISTRIBUCIÓN DE PUBLICIDAD CON LA FACTURA

15.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben ofrecer a los concesionarios con los cuales tengan acuerdo de facturación, cobranza y atención de reclamos, las facilidades de distribución de publicidad junto con la factura, en condiciones no discriminatorias.

15.2 Los concesionarios que soliciten el servicio de distribución de publicidad con la factura podrán especificar las áreas, tipos de clientes, tipos de servicios, entre otros, a las que desean remitir el material publicitario relacionado con el servicio que ofrecen.

15.3 Las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

16. MÉTODO DE TASACIÓN

16.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, deben tasar a sus clientes y usuarios todas aquellas llamadas telefónicas de larga distancia internacional de marcación automática completadas que éstos efectúen en base al tiempo real de consumo medido en segundos.

Para los efectos de divulgación de los precios, éstos deben ser expresados en balboas por minuto.

Para los efectos de la presentación de la factura, la duración de las llamadas telefónicas será expresada en minutos y segundos.

En el caso de los planes tarifarios de uso ilimitado no aplicará lo anterior.

17. PROHIBICIONES

17.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional no podrán negar la prestación del servicio autorizado, de acuerdo a su respectiva concesión, a ninguna persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos establecidos por el concesionario para la prestación del servicio autorizado.

17.2 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicaciones Básica Internacional no podrán condicionar la contratación del suministro del servicio telefónico al suministro de otros servicios.

17.3 Está prohibido que los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional se pongan de acuerdo para determinar los diferentes precios a cobrar a los clientes o usuarios, dividirse el mercado, efectuar estudios de precios en conjunto o poner en práctica cualquiera otro tipo de estrategia orientada a controlar los precios a los clientes, entre otros.

17.4 La interconexión no se podrá interrumpir ni dar por terminada salvo los casos y de acuerdo al procedimiento que señalan los Artículos 207 y 208 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

17.5 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional no podrán realizar modificaciones a su red que afecten el funcionamiento de los equipos de los clientes, usuarios o de las redes con las que esté interconectadas, sin antes notificar con al menos seis (6) meses de antelación a los clientes, usuarios o concesionarios con quien se encuentre interconectado. Los ajustes o cambios en la red deben ser previamente autorizados por el Ente Regulador.

18. ARRENDAMIENTO DE CAPACIDAD DE TRANSMISIÓN Y CONMUTACIÓN

18.1 Los concesionarios de los diferentes servicios de telecomunicaciones podrán celebrar Acuerdos de Arrendamiento de Capacidad de Transmisión y Conmutación, sin discriminar en su provisión en cuanto a la calidad, precios, disponibilidad, información, plazos y demás condiciones.

19. CO-UBICACIÓN

19.1 La co-ubicación debe ser negociada en el acuerdo de interconexión correspondiente.

19.2 Cuando los acuerdos de interconexión no contemplen la co-ubicación, entonces los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional están obligados a suministrar co-ubicación a los concesionarios que así lo soliciten (con energía, climatización y seguridad, entre otros), para la instalación de equipos que sean necesarios para la interconexión con éste.

19.3 Para este caso, las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

20. TIPOS DE MARCACIÓN

20.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional están obligados a proveer el servicio de llamadas telefónicas de larga distancia Internacional con marcación automática y semiautomática.

21. TIPOS DE LLAMADAS

21.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional deben como mínimo proveer llamadas de terminal a terminal.

22. MODO DE MARCACIÓN

22.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional deben instruir a sus clientes y usuarios el modo de marcación de acuerdo al Plan

Nacional de Numeración que deben seguir para efectuar una llamada de larga distancia internacional.

23. DIMENSIONAMIENTO DE RUTAS

23.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, dimensionarán sus diferentes rutas de manera eficiente con el objeto de evitar el congestionamiento. El precio al cliente o usuario será el mismo, independientemente de la ruta que utilice el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional para terminar la llamada.

23.2 En caso de congestión en la red del concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, éste debe enviar tonos de congestión, que indiquen tal situación al cliente o usuario. El concesionario puede solicitar este servicio al concesionario de Servicio de Telecomunicación Básica Local, el cual debe proporcionar este servicio, en términos no discriminatorios, a todos los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Internacional.

23.3 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben informar a solicitud de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, a partir del 2 de enero de 2002, durante el primer mes de cada semestre, en términos no discriminatorios, la cantidad de líneas en servicio al término del semestre anterior, en cada centro de conmutación local y las ampliaciones proyectadas para el semestre.

23.4 Los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Local deben informar a los concesionarios de Servicio de Telecomunicación Básica Internacional y al Ente Regulador, en términos no discriminatorios, el total de troncales en cada punto de interconexión, desglosadas por concesionario de larga distancia, nuevas solicitudes de troncales, ya sea para la ampliación de las interconexiones existentes o para nuevas

interconexiones. Esta información debe ser entregada dentro de los diez (10) primeros días calendario siguientes de cada trimestre, a partir del 2 de enero de 2002.

24. ACUERDOS DE CORRESPONSALIA

24.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional están facultados a celebrar Acuerdos de Corresponsalía, de acuerdo al Título II Capítulo 5 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

25. TASAS CONTABLES

25.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional están facultados para negociar Tasas Contables con sus corresponsales. Los concesionarios procurarán negociar Tasas Contables relacionadas a costos según lo establecido en la recomendación D.140 de la UIT.

26. INICIO DE OPERACIONES

26.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional deben iniciar operaciones comerciales a más tardar veinticuatro (24) meses después de haber sido otorgada la concesión.

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

27. MEDICIÓN DE METAS DE CALIDAD

27.1 Las metas de calidad del servicio exigidas a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional serán medidas por el Ente Regulador, de acuerdo a lo establecido en cada una de las metas contenidas en el Anexo No. 1 del presente documento.

27.2 En aquellos casos en que se requiera medir algunas de las Metas de Calidad de Servicio o indicadores de calidad desde las Centrales Telefónicas del concesionario del Servicios de Telecomunicación Básica Local, éste estará obligado a realizar las mediciones cuando así lo soliciten los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional. Los términos y condiciones, para tales efectos, estarán contemplados en el acuerdo de interconexión.

Cuando los acuerdos de interconexión no contemplen la medición de las metas de calidad de servicio o indicadores de calidad, entonces los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local están obligados a suministrarla.

27.3 Para los efectos del numeral anterior, las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

28. FISCALIZACIÓN Y CONTROL

28.1 El Ente Regulador realizará la función de fiscalización y control de las metas de calidad exigidas a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica

Internacional, de conformidad con el procedimiento establecido en la Resolución No. JD-203 del 17 de marzo de 1998 y sus modificaciones.

29. DE LAS SANCIONES

29.1 En caso de incumplimiento de algunas de las metas exigidas a los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, se aplicarán las sanciones establecidas en el Artículo 57 de la Ley No. 31 del 8 de febrero de 1996 y los Artículos 299 al 316 del Decreto Ejecutivo No. 73 del 9 de abril de 1997, previa aplicación del procedimiento sancionatorio correspondiente.

30 SERVICIO UNIVERSAL

30.1 Una vez se haya promulgado la correspondiente legislación, los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional deberán desarrollar los respectivos planes para la prestación del servicio universal.

31 ACCESO UNIVERSAL

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

SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA INTERNACIONAL (103)

ANEXO No. 1

(Este Anexo incluye las Metas No. 10 y 16)

(103) SERVICIO DE TELECOMUNICACIÓN BÁSICA INTERNACIONAL

META N° 10: RECLAMOS POR FACTURACION

INDICE DE CUMPLIMIENTO	0.10%
-------------------------------	--------------

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

La empresa concesionaria deberá contar con un eficiente sistema de facturación con la finalidad de reducir los errores de facturación de sus clientes.

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

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

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

**META N° 16: LLAMADAS CONTESTADAS VÍA OPERADORA DE LARGA
DISTANCIA INTERNACIONAL**

INDICE DE CUMPLIMIENTO	>95%
-------------------------------	----------------

$$\% \text{ de Llamadas contestadas en menos de 10 seg.} = \frac{\text{Llamadas contestadas en menos de 10 seg.}}{\text{Llamadas totales contestadas}} \times 100$$

La empresa concesionaria deberá brindar calidad y buen servicio de asistencia a la larga distancia internacional por operadora.

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

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

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

La empresa concesionaria, entregará al Ente Regulador, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia o área geográfica de cobertura dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas al Ente Regulador en forma trimestral a más tardar los días 30 de

Anexo A
Resolución JD- 2802
Panamá, 11 de Junio de 2001

abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

NORMAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TERMINALES PUBLICOS Y SEMIPUBLICOS (104) A PARTIR DEL 2 DE ENERO DE 2003

1. OBJETIVOS

1.1. El presente documento tiene por objeto establecer las normas que regirán la prestación del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos.

2. DEFINICIONES

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

Las definiciones adoptadas en las presentes normas son las siguientes:

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

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

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

CENTRAL TELEFÓNICA: Cualquier equipo o tecnología que permita, mediante la utilización de hardware y/o software, realizar una conmutación para establecer comunicación entre terminales de clientes o usuarios.

CÓDIGO DE ACCESO: Conjunto de dígitos que se utilizan para identificar a un concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y/o Telecomunicación Básica Internacional, conforme al Plan Nacional de Numeración.

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

ENCAMINAMIENTO AUTOMÁTICO: Facilidad que se programa en los equipos del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local y que le permite al cliente o usuario efectuar sus llamadas de larga distancia nacional o internacional, a través del concesionario que haya elegido con antelación sin necesidad de tener que marcar el Código de Acceso de éste.

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

INTERCONEXIÓN: Capacidad de enlazar dos sistemas de telecomunicaciones, a través de medios físicos o inalámbricos, mediante equipos e instalaciones, que proveen

líneas o enlaces de telecomunicaciones, con el objeto de permitir comunicaciones de voz, datos, imágenes, video o de cualquier otro tipo entre usuarios de ambos sistemas, en forma continua o no, en tiempo real o en diferido.

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

MARCACION AUTOMÁTICA: Es aquella en donde el cliente o usuario marca o teclea el número llamado, y la comunicación se establece automáticamente sin asistencia de operadora o de un sistema equivalente que realice estas funciones.

MARCACIÓN SEMIAUTOMÁTICA: Es aquella en donde la comunicación la establece un operador(a) o un sistema equivalente que realice estas funciones, recibiendo la petición de llamada y estableciendo la comunicación marcando o tecleando el número llamado. En caso de un operador(a), el mismo puede abandonar la llamada antes o después de confirmar que las partes, quienes originan y reciben la llamada, están en conversación. La supervisión de la llamada se efectúa automáticamente.

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

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

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

SERVICIO DE TERMINALES PÚBLICOS Y SEMIPÚBLICOS: Terminales disponibles al público en general accionados mediante el pago previo a través de: monedas, fichas, tarjetas, u otro medio para acceder a la red de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Nacional e Internacional, por medios alámbricos y/o inalámbricos. Son públicos los que se encuentren en lugares de acceso permanente a cualquier persona, y semipúblicos aquellos que se encuentren a disposición condicional de cualquier persona.

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

USUARIO: Persona que utiliza un terminal público o semipúblico como medio de comunicación.

3. **ÁREA GEOGRÁFICA DE COBERTURA**

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

4. UBICACIÓN DE LOS TERMINALES PÚBLICOS Y SEMIPÚBLICOS

4.1. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos definirán libremente la ubicación en donde instalaran sus terminales.

5. PERMISOS Y AUTORIZACIONES DE INSTALACIÓN

5.1. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deberán gestionar los permisos y autorizaciones necesarias para la instalación de sus terminales ante las autoridades gubernamentales y privadas correspondientes.

6. DERECHOS DE LOS CONCESIONARIOS

6.1. En adición a los derechos consagrados en la Ley No. 31 de 8 febrero de 1996, el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, los reglamentos y resoluciones del Ente Regulador y las consignadas en sus respectivas concesiones, los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos tendrán los derechos consagrados en las presentes normas.

6.2. La concesión del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos le dará derecho a los concesionarios a su propio riesgo, a planificar, instalar, operar y mantener terminales públicos y semipúblicos, de acuerdo a las leyes de la República de Panamá, los reglamentos y resoluciones del Ente Regulador, así como todas aquellas disposiciones jurídicas vigentes establecidas por las autoridades competentes.

6.3. La concesión del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos le otorga el derecho a los concesionarios a implementar sistemas de tarjetas pre-pago, tarjetas de crédito, o los que estime conveniente para el cobro de sus servicios, cumpliendo con todas las disposiciones legales que sean aplicables a la materia.

7. OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS

7.1. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos se obligan a cumplir con la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, modificada por la Ley 24 de 30 de junio de 1999, la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, con las resoluciones y reglamentos que emita el Ente Regulador, con las obligaciones establecidas en sus respectivas concesiones y en las presentes normas.

7.2. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben cumplir con las metas de calidad de servicio establecidas por el Ente Regulador, las cuales se detallan en el Anexo No. 1 de este documento, mismas que quedarán establecidas además en su concesión.

7.3. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben cumplir con el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones.

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

7.5. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben prestar, dentro de su área de concesión, el servicio de telefonía pública a sus usuarios, de acuerdo con los principios de neutralidad, transparencia y no discriminación con respecto a otros usuarios que se encuentren en iguales condiciones.

7.6. Proveer, libre de cargo, acceso a los usuarios a números de emergencia.

7.7. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos están obligados a programar sus terminales para recibir llamadas cuando el mismo este ubicado en una zona en la que es el único medio de comunicación accesible al público.

7.8. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben contar con los equipos necesarios para interconectarse con las diferentes redes de telecomunicación que tengan a bien, excepto que el mismo también sea concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local en cuyo caso se podrá conectar directamente a la red local. En este caso, el concesionario de Terminales Públicos y Semipúblicos debe pagar a su concesión del Servicio de Telecomunicación Básica Local todos los cargos por los servicios prestados por este concesionario y ofrecer las mismas condiciones al resto de los concesionarios.

8. CENTRO DE GESTIÓN DE TERMINALES PÚBLICOS Y SEMIPÚBLICOS

8.1. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben contar con un centro de gestión para el monitoreo y supervisión de los terminales públicos y semipúblicos.

El centro de gestión para el monitoreo y supervisión de los terminales públicos y semipúblicos debe efectuar, sin limitarse a los puntos enumerados, lo siguiente:

8.1.1. Verificación de los registros de tasación

8.1.2. Generación de informes

8.1.3 Carga de la programación de los terminales (las tarjetas, tipo de moneda, tarifas, etc.)

Generación de reportes de alarmas y fallas

Activación y desactivación de los terminales

9. INTERCONEXIÓN

9.1. La interconexión de las redes de los servicios de telecomunicaciones de uso público es obligatoria y se regirá de acuerdo a lo establecido en el Título V del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

9.2. El Ente Regulador elaborará los modelos de Acuerdos de Interconexión que servirán a los concesionarios para realizar su interconexión, los cuales estarán disponibles para los interesados, a más tardar el 1º de abril de 2002.

9.3. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos tienen el derecho de negociar acuerdos de interconexión con los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, Servicio de Telefonía Móvil Celular, Servicio de Sistemas Troncales Convencionales para Uso Público o Privado, Servicio de Telecomunicación Básica Nacional, Servicio de Telecomunicación Básica Internacional, o cualquier otro servicio de telefonía que se implemente, según lo estimen conveniente.

9.4. Los concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Telefonía Móvil Celular, Servicio de Sistemas Troncales Convencionales para Uso Público o Privado, Telecomunicación Básica Nacional y Telecomunicación Básica Internacional, o cualquier otro servicio de telefonía que se implemente, deben brindar a los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos las mismas facilidades, que se ofrecen a sí mismos, a sus subsidiarias o filiales, o a otros concesionarios, en condiciones no discriminatorias en cuanto a precios, calidad o cualquier otra característica.

9.5. El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local debe permitir el flujo de tráfico telefónico en tránsito a los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos, a través de sus equipos y redes manteniendo la calidad de servicio.

El concesionario del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos que quiera utilizar la red del concesionario de Telecomunicación Básica Local, para cursar tráfico en tránsito hacia un concesionario con el que no tenga facilidades para intercambiar

tráfico telefónico, pero que el concesionario de Telecomunicación Básica Local sí lo tenga, debe primero realizar un acuerdo comercial con el concesionario hacia donde desea cursar tráfico. A excepción de que el concesionario de Telecomunicación Básica Local, dentro de su acuerdo de interconexión con su contraparte, haya obviado la necesidad de que exista un acuerdo comercial.

Las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia y podrá ordenar, al concesionario del servicio de telecomunicación básica local, que curse el tráfico telefónico del concesionario que ha solicitado dicho servicio e incluso podrá fijar tarifas.

9.6 Una vez que estén instalados los respectivos equipos y sistemas y antes de la apertura establecida para el 2 de enero de 2003, se deberán realizar las pruebas técnicas de señalización, enlace físico y funcionamiento general.

10. TASA DE REGULACIÓN

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

11. PRECIOS

11.1. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos fijarán libremente los precios a sus usuarios, salvo lo establecido en el Artículo 38 de la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996.

12. EQUIPOS

12.1. Los equipos a instalarse por parte de los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos para la prestación del servicio autorizado deben cumplir con las disposiciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y con el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones.

12.2. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos que hayan obtenido su respectiva concesión, podrán instalar sus terminales en los lugares elegidos. Sin embargo, solo podrán iniciar operaciones a partir del 2 de enero de 2003.

13. MERCADEO DEL SERVICIO

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

14. ACCESO GRATUITO

14.1. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben dar acceso gratuito a llamadas de urgencia con número abreviado, que permita al

público el acceso a los organismos de seguridad y emergencia, tales como policía, bomberos, a números de cobro revertido automático, así como otros similares que establezca el Ente Regulador en el Plan Nacional de Numeración.

Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local no facturarán a los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos, ningún cargo cuando se efectúen las llamadas telefónicas indicadas en el párrafo anterior.

15. DISTRIBUCIÓN DE PUBLICIDAD CON LA FACTURA

15.1 Los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local deben ofrecer a los concesionarios con los cuales tengan acuerdo de facturación, cobranza y atención de reclamos, las facilidades de distribución de publicidad junto con la factura, en condiciones no discriminatorias.

15.2 Los concesionarios que soliciten el servicio de distribución de publicidad con la factura podrán especificar las áreas a las que desean remitir el material publicitario relacionado con el servicio que ofrecen.

15.3 Las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envíe una copia de la solicitud al Ente Regulador, en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

16. MÉTODO DE TASACIÓN

16.1 Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben tasar a sus clientes y usuarios todas aquellas llamadas telefónicas locales de marcación automática completadas que éstos efectúen, en base al tiempo real de consumo medido en segundos.

Para los efectos de divulgación de los precios, éstos deben ser expresados en balboas por minuto.

17. PROHIBICIONES

17.1. Esta prohibido que los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos se pongan de acuerdo para determinar los diferentes precios a cobrar a los usuarios, dividirse el mercado, efectuar estudios de precios en conjunto o poner en práctica cualquiera otro tipo de estrategia orientada a controlar los precios a los usuarios.

17.2. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos no podrán realizar modificaciones en sus terminales que afecten el funcionamiento de la red con la que estén interconectados.

18. TIPOS DE MARCACIÓN

18.1. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos están obligados a proveer el servicio de llamadas telefónicas locales y a redes móviles con marcación automática; llamadas de larga distancia nacional y de larga distancia Internacional con marcación automática y semiautomática.

19. TIPOS DE LLAMADAS

19.1. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben brindar acceso a los servicios de llamadas telefónicas locales, móviles, de larga distancia nacional e internacional.

20. INFORMACIÓN DEL TERMINAL PÚBLICO Y SEMIPÚBLICO

20.1 Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben indicar como mínimo, en cada terminal público o semipúblico, la siguiente información:

- 20.1.1 Nombre o razón social del concesionario.
- 20.1.2 Número de identificación del Terminal Público o Semipúblico.
- 20.1.3 Números de emergencia.
- 20.1.4 Procedimiento para efectuar una llamada de larga distancia nacional, internacional, cobro revertido nacional o internacional y llamadas nacionales e internacionales a números telefónicos libre de cargo.
- 20.1.5 Códigos de área nacionales (de existir) e internacionales.
- 20.1.6 Número de asistencia e información.
- 20.1.7 Información de precios.
- 20.1.8 Número telefónico en donde se puede reportar una avería.

Las instrucciones deben estar impresas en un tamaño de letra visible para los usuarios.

21. ENCAMINAMIENTO AUTOMÁTICO Y CÓDIGO DE ACCESO

21.1. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos podrán determinar el concesionario de su preferencia para el Encaminamiento Automático (pre-suscripción) de las llamadas de larga distancia nacional e internacional, cuando el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local al cual este interconectado cuente con dicha facilidad.

El concesionario del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos se reserva el derecho de brindar la facilidad de Código de Acceso para las llamadas de larga distancia nacional e internacional. No obstante, en el caso de que el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local al cual esté interconectado no cuente con la facilidad de Encaminamiento Automático (pre-suscripción), el concesionario del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos está obligado a permitir a los usuarios utilizar la facilidad de Código de Acceso para efectuar sus llamadas de larga distancia nacional e internacional.

22. NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN Y HOMOLOGACIÓN

22.1. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos están obligados a cumplir con las disposiciones emitidas por el Ente Regulador en materia de normalización, certificación y homologación de equipos, en virtud de lo cual deben registrar ante el Ente Regulador, las especificaciones técnicas de los equipos a ser utilizados.

23. DEVOLUCIÓN DE MONEDAS

23.1. Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben programar sus terminales para que devuelvan las monedas depositadas por el usuario, en los siguientes casos:

23.1.1 Cuando no contesten en el número telefónico al cual se haya llamado.

23.1.2 Cuando el número telefónico al cual se haya llamado este ocupado.

23.2 Cuando los terminales instalados así lo permitan, los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben programar sus equipos para que éstos devuelvan las monedas que no hayan sido utilizadas cuando la llamada telefónica haya concluido y por cualquiera otra causa en donde la llamada telefónica no se haya podido completar.

24. INICIO DE OPERACIONES

24.1 Los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben iniciar operaciones comerciales a más tardar veinticuatro (24) meses después de haber sido otorgada la concesión.

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

25. MEDICIÓN DE METAS DE CALIDAD

25.1. Las metas de calidad del servicio, exigidas a los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos, serán medidas por el Ente Regulador de acuerdo a lo establecido en el Anexo No. 1 del presente documento.

25.2. En aquellos casos en que se requiera medir algunas de las metas de calidad de servicio o indicadores de calidad desde las centrales telefónicas del concesionario del Servicios de Telecomunicación Básica Local, éste estará obligado a realizar las mediciones cuando así lo soliciten los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos. Los términos y condiciones, para tales efectos, serán acordados entre las partes.

25.3 Para los efectos del numeral anterior, las partes negociarán los precios y demás condiciones durante un período máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del momento en que el concesionario solicitante envié una copia de la solicitud al Ente Regulador en la que conste que la parte solicitada ha recibido dicha solicitud. En el evento en que no lleguen a un acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención del Ente Regulador, en cuyo caso las partes deben remitir los estudios y análisis que sustenten sus esquemas de precios. El Ente Regulador dirimirá la controversia e incluso podrá fijar tarifas diferentes a las propuestas por las partes.

26. FISCALIZACIÓN Y CONTROL

26.1 El Ente Regulador realizará la función de fiscalización y control de las metas de calidad exigidas a los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos de conformidad con la reglamentación vigente.

27. DE LAS SANCIONES

27.1 En caso de incumplimiento de algunas de las metas exigidas a los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos se aplicarán las sanciones establecidas en el Artículo 57 de la Ley No. 31 del 8 de febrero de 1996 y los Artículos 299 al 316 del Decreto Ejecutivo No. 73 del 9 de abril de 1997, previa aplicación del procedimiento sancionatorio correspondiente.

28. ZONAS DE TARIFICACIÓN

28.1 Hasta tanto sea adoptado el Plan Nacional de Tarificación, los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deben utilizar las actuales zonas de tarificación, las cuales serán establecidas mediante resolución motivada del Ente Regulador, a más tardar el 30 de junio de 2002.

29. SERVICIO UNIVERSAL

29.1 Una vez se haya promulgado la correspondiente legislación, los concesionarios del Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos deberán desarrollar los respectivos planes para la prestación del Servicio Universal.

30. ACCESO UNIVERSAL

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

SERVICIOS DE TERMINALES PÚBLICOS Y SEMI-PÚBLICOS (104)

ANEXO No. 1

(Este Anexo incluye la Meta No. 20)

(104) SERVICIO DE TERMINALES PÚBLICOS Y SEMI-PÚBLICOS

META N° 20: REPARACION DE TELEFONOS PÚBLICOS

INDICE DE CUMPLIMIENTO	48 Horas	96 Horas
	95%	98%

$$\% \text{ de reparación de Tel. Públicos en 48 horas} = \frac{\text{Total de Reparaciones de Tel. Públicos en 48 horas}}{\text{Total de Reportes de Daños de Tel. Públicos}} \times 100$$

$$\% \text{ de reparación de Tel. Públicos en 96 horas} = \frac{\text{Total de Reparaciones de Tel. Públicos en 96 horas}}{\text{Total de Reportes de Daños de Tel. Públicos}} \times 100$$

Los concesionarios de teléfonos públicos deben reparar los daños a estos de acuerdo a los siguientes términos:

En el noventa y cinco por ciento (95%) de los casos anuales, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas que siguen a la detección o notificación del daño.

En el noventa y ocho por ciento (98%) de los casos anuales, dentro de las noventa y seis (96) horas desde la detección o notificación del daño.

El concesionario deberá notificar al Ente Regulador por escrito, dentro del día hábil que sigue a las noventa y seis (96) horas antes referidas, los motivos por los cuales no ha sido reparado el dos por ciento (2%) restante, y la fecha en que esta prevista la reparación.

Los plazos anteriormente indicados podrán ser excepcionalmente prorrogados, previa notificación y acuerdo conforme del Ente Regulador, en caso fortuito, de fuerza mayor o con respecto a la reparación de teléfonos públicos ubicados en áreas de difícil acceso.

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

1. OBJETIVOS

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

2. DEFINICIONES

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

Las definiciones adoptadas en las presentes normas son las siguientes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

POSICIÓN DOMINANTE: Posición de la que goza una empresa que cuenta con una alta porción de un determinado mercado o servicio, que le permite fijar o afectar el

precio de mercado para un servicio o servicios concretos y que será determinada de conformidad con lo que dispone la Resolución No. JD-1334 de 12 de abril de 1999.

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

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

3. ÁREA GEOGRÁFICA DE COBERTURA

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

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

4. DERECHO DE LOS CONCESIONARIOS

4.1 La concesión del Servicio de Alquiler de Circuitos Dedicados de Voz le dará derecho a los concesionarios a su propio riesgo, a planificar, instalar, operar y mantener las redes o infraestructuras necesarias para la prestación del servicio, de

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

5. OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS

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

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

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

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

6. TASA DE REGULACIÓN

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

7. PRECIOS

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

8. MERCADEO DEL SERVICIO

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

9. OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE

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

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

10. RECLAMACIONES

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

concesionarios deberán contar con una plataforma eficiente para llevar a cabo el proceso de atención de las reclamaciones.

11. DISEÑO DE LA RED

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

12. PROHIBICIONES

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

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

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

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

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

13. ARRENDAMIENTO DE CAPACIDAD DE TRANSMISIÓN

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

14. SERVICIOS DE RECEPCION DE AVERIAS

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

15. INICIO DE OPERACIONES

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

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

16 SERVICIO UNIVERSAL

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

17 ACCESO UNIVERSAL

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