

República de Panamá
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No.12089- Telco Panamá, 31 de enero de 2018

“Por la cual se le otorga a la empresa **AXA ASSISTANCE PANAMA, S.A.**, concesión para prestar el Servicio de Centro de Llamadas para Uso Comercial (Call Centers), identificado con el No.223.”

EL ADMINISTRADOR GENERAL
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que mediante Decreto Ley No.10 de 22 de febrero de 2006, se reorganizó la estructura del Ente Regulador de los Servicios Públicos bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, organismo autónomo del Estado, encargado de controlar, regular y fiscalizar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que la Ley No.31 de 8 de febrero de 1996, reglamentada mediante Decreto Ejecutivo No.73 de 9 de abril de 1997, establece el régimen jurídico aplicable al sector de las telecomunicaciones en la República de Panamá;
3. Que es una atribución de esta Autoridad Reguladora, otorgar en nombre del Estado y mediante Resolución motivada, concesión para operar y explotar los servicios Tipo B que requieran o no del Uso del Espectro Radioeléctrico;
4. Que mediante Resolución AN No.11860-Telco de 1 de diciembre de 2017, esta Autoridad Reguladora estableció los periodos para el año 2018, en los cuales los interesados en solicitar servicios de telecomunicaciones Tipo B, pudiesen efectuar sus trámites;
5. Que consta en acta fechada 8 de enero de 2018, que la empresa **AXA ASSISTANCE PANAMA, S.A.**, solicitó concesión para prestar el Servicio de Centro de Llamadas para Uso Comercial (Call Centers), identificado con el No.223, dentro de la República de Panamá, para ser brindado de manera nacional e internacional;
6. Que de conformidad con la clasificación de los servicios de telecomunicaciones, adoptada por esta Autoridad Reguladora mediante Resolución No.JD-025 de 12 de diciembre de 1996, y sus modificaciones, el servicio que ha solicitado la empresa **AXA ASSISTANCE PANAMA, S.A.**, está clasificado como un servicio de telecomunicaciones Tipo B identificado con el No.223;
7. Que habiendo revisado los documentos aportados junto con la solicitud, esta Autoridad Reguladora concluye que la empresa **AXA ASSISTANCE PANAMA, S.A.**, ha cumplido con los requisitos técnicos y legales para ser concesionaria del Servicio de Centro de Llamadas para Uso Comercial (Call Centers), identificado con el No.223;
8. Que surtidos los trámites de Ley; y, en mérito de las consideraciones expuestas, corresponde a esta Administración General realizar los actos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funciones de la

Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de conformidad con lo que dispone el artículo 20 de la Ley No.26 de 29 de enero de 1996, tal cual fue modificada y adicionada por el citado Decreto Ley No.10 de 22 de febrero de 2006, por lo que;

RESUELVE:

PRIMERO: OTORGAR a la empresa **AXA ASSISTANCE PANAMA, S.A.**, sociedad debidamente inscrita en el Registro Público en Folio 523140, de la Sección de Micropelículas (Mercantil), en adelante, **LA CONCESIONARIA**, concesión para prestar el Servicio de Centro de Llamadas para Uso Comercial (Call Centers), identificado con el No.223, de manera nacional e internacional, de acuerdo a las siguientes condiciones:

DEFINICIONES DE TÉRMINOS

Para los efectos de esta Resolución, los términos contenidos en ella tendrán el significado que le adscribe la Ley No.31 de 8 de febrero de 1996, el Decreto Ejecutivo No.73 de 9 de abril de 1997, los que establece la presente Resolución, los señalados en las Resoluciones que expida la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y los que atribuya la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

OBJETO DE LA CONCESIÓN

Esta concesión tiene por objeto autorizar a **LA CONCESIONARIA**, para que por su propia cuenta y riesgo, preste el **Servicio de Centro de Llamadas para Uso Comercial (Call Centers)**, identificado con el **No.223**.

Para los efectos de la presente concesión, se entiende por Servicio de Centro de Llamadas para Uso Comercial (Call Centers), el que permite que una persona natural o jurídica ubicada en la República de Panamá, brinde a los clientes y usuarios de empresas localizadas en Panamá o en el extranjero, asistencia relacionada con: el suministro e información comercial o técnica sobre productos o servicios, recepción de pedidos, atención de quejas, reservaciones y/o confirmaciones, saldos de cuenta, telemarketing, promoción y ventas de productos o servicios, entre otros.

ÁREA GEOGRÁFICA DE COBERTURA

Es el territorio nacional o porción de éste, en donde **LA CONCESIONARIA** está autorizada a prestar el servicio objeto de esta concesión.

Para los efectos de la presente concesión, **LA CONCESIONARIA** podrá prestar el servicio concesionado desde las provincias de Bocas del Toro, Coclé, Colón, Chiriquí, Darién, Herrera, Los Santos, Panamá, Panamá Oeste, Veraguas; y, las Comarcas Guna Yala, Emberá y Ngöbe Bugle, para ser brindado de manera nacional e internacional.

Cualquier modificación al área concesionada deberá ser previamente autorizada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

VIGENCIA

La presente concesión tiene un término de duración de **veinte (20) años** prorrogables hasta por veinte (20) años más, contados a partir de la fecha en que quede ejecutoriada la presente resolución.

RENOVACIÓN

Dentro de los dos (2) años anteriores al vencimiento del plazo de duración de la concesión, **LA CONCESIONARIA** podrá solicitar, sin costo alguno, la renovación de la misma. En caso que no solicite la renovación dentro de este término, se entenderá que no tiene interés en renovarla, por lo que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos procederá a cancelarla sin más trámite.

INICIO DE OPERACIONES

LA CONCESIONARIA deberá iniciar operaciones comerciales dentro de los veinticuatro (24) meses siguientes a la fecha en que quede ejecutoriada la presente resolución. No obstante, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos podrá prorrogar dicho plazo **por un periodo de hasta doce (12) meses, previa solicitud justificada de LA CONCESIONARIA**, quien deberá presentar con un mínimo de sesenta (60) días de anticipación a la fecha de expiración del plazo.

LA CONCESIONARIA deberá presentar con la solicitud de prórroga, pruebas que demuestren el avance en la ejecución del plan de implementación de la red necesaria para prestar el servicio concesionado.

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos cancelará la presente concesión si vencido el plazo **LA CONCESIONARIA** no ha iniciado operaciones, si luego de habersele otorgado la prórroga correspondiente, expira el término y no ha cumplido la obligación de iniciar operaciones.

DERECHOS

LA CONCESIONARIA tendrá los siguientes derechos:

1. Instalar bajo su propia cuenta y riesgo, los equipos necesarios para prestar el servicio objeto de la concesión.
2. Administrar el servicio concedido y, en consecuencia, podrá realizar directamente las prestaciones y actividades correspondientes, así como instalar y modificar las instalaciones y equipos destinados a la prestación del servicio dado en concesión, siempre que dicha modificación no conlleve una interrupción indebida o desmejora del mismo.
3. Prestar el servicio y percibir de los clientes el precio fijado como retribución.
4. Verificar que sus clientes o usuarios no hagan mal uso del servicio prestado.
5. Previo aviso por escrito, podrá suspender la prestación del servicio objeto de la concesión a cualquier cliente que se encuentre moroso por más de cuarenta y cinco (45) días calendario.
6. Establecer una tasa de reconexión y cobrar un interés por mora, el cual no excederá el interés máximo que contempla la Ley para las operaciones comerciales.
7. Que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos le otorgue un período de cura de ciento cincuenta (150) días calendario para corregir cualquier infracción a la concesión o a la Ley. Se exceptúa el concurso o quiebra de **LA CONCESIONARIA** y la venta o

traspaso, de todo o parte de las acciones de la empresa concesionaria, en contravención a la ley o al contrato de concesión.

8. A que no se considere como incumplimiento de una obligación derivada de la concesión, si éste obedece a cualquier circunstancia que se encuentre fuera de su control por razones de fuerza mayor o caso fortuito.
9. Previa autorización de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, **LA CONCESIONARIA** podrá ceder o transferir su concesión a otra persona que reúna las condiciones para ser concesionaria de Servicio de Telecomunicación Tipo B.
10. Solicitar la cancelación de su concesión, lo cual, esta Autoridad Reguladora autorizara mediante Resolución motivada.

OBLIGACIONES

Serán obligaciones de **LA CONCESIONARIA**:

1. Competir en un ambiente leal y libre.
2. Instalar el sistema de telecomunicaciones necesario para la prestación del servicio que se le otorgue en concesión.
3. Comunicar a esta Autoridad Reguladora el inicio de operaciones, dentro de los primeros cinco (5) días del mes siguiente de haber iniciado las mismas.
4. Una vez inicie operaciones, dentro de los tres (3) meses siguientes al vencimiento de su año fiscal, deberá presentar la información técnica, comercial y estadística en la forma que le requiera la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.
5. Prestar el Servicio de Centro de Llamadas para Uso Comercial (Call Centers) de manera nacional e internacional, a través de un concesionario autorizado del Servicio de Telecomunicaciones Básica Local identificado con el No.101, Nacional identificado con el No.102 e Internacional identificado con el No.103.
6. En todo momento, deberá mantener a disposición de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, la documentación legal que permita la identificación de las personas naturales que controlan directa e indirectamente, por cualquier medio, cada una de las acciones o cuotas de participación de **LA CONCESIONARIA**.
7. Remitir sus estados financieros auditados dentro de los tres (3) meses siguientes al vencimiento de su año fiscal. El periodo fiscal registrado por **LA CONCESIONARIA** ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos se extiende del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

Si **LA CONCESIONARIA** presta más de un servicio de telecomunicaciones, podrá presentar los estados financieros por cada uno de los servicios que tiene en concesión, o identificándolos por tipo de servicio Tipo B.

8. Dentro del primer trimestre de cada año, deberá presentar ante esta Autoridad Reguladora, Declaración Jurada que indique que ha cumplido con todas las condiciones establecidas en su concesión, las leyes y reglamentos en materia de telecomunicaciones.
9. Pagar mensualmente la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización.
10. Facilitar la labor regulatoria y fiscalizadora a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, para lo cual estará obligada a permitirle el acceso a sus instalaciones técnicas.
11. En todo momento, deberá mantener a disposición de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, la documentación legal que permita la identificación de las personas naturales que controlan directa e indirectamente, por cualquier medio, cada una de las acciones o cuotas de participación de **LA CONCESIONARIA**.
12. Operar los servicios objeto de la concesión de forma ininterrumpida, en condiciones de normalidad y seguridad, y sin incomodidades irrazonables para los clientes, salvo las interrupciones que sean necesarias por motivos de seguridad, mantenimiento y reparación.
13. Cuando ocurra cualquier interrupción del servicio que presta **LA CONCESIONARIA** y éste afecte a más del 20% de sus clientes simultáneamente por un periodo de ocho (8) horas consecutivas o más, deberá notificarlo por escrito a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos dentro de un plazo no superior a dos (2) días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento, exponiendo los motivos y las medidas adoptadas para el restablecimiento del servicio a los clientes afectados en caso que la interrupción no haya sido corregida.
14. Rectificar, corregir o remediar cualquier violación o incumplimiento de las disposiciones de la Ley No.31 de 8 de febrero de 1996, su reglamento o de las resoluciones que emita esta Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, dentro de los plazos que para esos efectos le señale.
15. Cumplir con las directrices técnicas y de gestión que emita esta Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

CAUSALES DE TERMINACIÓN

Las siguientes serán causales justificadas para declarar la resolución administrativa de la presente concesión:

1. El no haber iniciado operaciones dentro del plazo señalado o su prórroga.
2. La modificación no autorizada del objeto de la concesión.
3. El traspaso, enajenación, uso o gravamen de los bienes destinados a la prestación del servicio concedido, cuando ese hecho permita su utilización a terceros en forma contraria a la prevista o autorizada en la concesión.
4. La venta o traspaso, de todo o parte, de las acciones de **LA CONCESIONARIA**, en contravención al contrato o a la Ley.

5. El estado de cesación de pago por parte de **LA CONCESIONARIA**, aún cuando no se hubiese declarado formalmente su quiebra o concurso de acreedores.
6. La incapacidad técnica o financiera de **LA CONCESIONARIA** que incida, a juicio de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en incumplimiento de la concesión.
7. La interrupción, en grado significativo y sin causa justificada, del servicio dado en concesión. Para estos efectos, el caso fortuito o fuerza mayor constituirán causa justificada.
8. La reincidencia en el incumplimiento de las normas jurídicas en materia de telecomunicaciones, o el incumplimiento sustancial, a juicio de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de las obligaciones establecidas en la concesión.
9. El no haber presentado los Estados Financieros.
10. El incumplimiento de las sanciones que se impongan a **LA CONCESIONARIA**.
11. El incurrir en forma reiterada en cualquier otra infracción contenida en la Ley.
12. La expiración del plazo de la concesión sin que **LA CONCESIONARIA** haya manifestado, dentro del término, su interés de renovarla.
13. La obsolescencia del servicio.

PROHIBICIÓN

LA CONCESIONARIA que opere un Centro de Llamadas para Uso Comercial (Call Centers), identificado con el No.223, no podrá utilizar el mismo para prestar los Servicios de Telecomunicación Básica Local identificado con el No.101, Nacional identificado con el No.102, Internacional identificado con el No.103.

RESPONSABILIDAD

Sin perjuicio de las responsabilidades de carácter penal y civil que puedan ser exigidas a **LA CONCESIONARIA**, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos podrá interponerle las sanciones previstas en la Ley No.31 de 1996.

INFRACCIONES Y SANCIONES

Las infracciones serán sancionadas de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley No.31 de 1996 y el Título X del Decreto Ejecutivo No.73 de 1997 que se refieren al proceso sancionador y las multas a imponer al infractor de la Ley y su Reglamento.

LEGISLACIÓN APLICABLE

La presente concesión está sujeta a las leyes vigentes de la República de Panamá, sus reglamentos y las Resoluciones que emita la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

SEGUNDO: COMUNICAR a **LA CONCESIONARIA** que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos inspeccionará y fiscalizará la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido en los artículos 87, 88 y 93 del Decreto Ejecutivo No.73 de 9 de abril de 1997 y al Procedimiento de Inspección de Equipos que para el efecto establezca esta Autoridad Reguladora.

TERCERO: ASIGNAR a **LA CONCESIONARIA** el Asiento de Inscripción de Concesionario **(AICO) No.3055** que la identificará ante esta Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

CUARTO: ADVERTIR a **LA CONCESIONARIA** que la presente Resolución entrará a regir a partir de su notificación y que, contra la misma podrá interponer Recurso de Reconsideración dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley No.26 de 29 de enero de 1996 modificada y adicionada por el Decreto Ley No.10 de 22 de febrero de 2006; Decreto Ejecutivo No.143 de 29 de septiembre de 2006; Ley No.31 de 8 de febrero de 1996 y su modificación; Decreto Ejecutivo No.73 de 9 de abril de 1997; Resolución No.JD-025 de 12 de diciembre de 1996 y sus modificaciones; y, Resolución AN No.11860-Telco de 1 de diciembre de 2017.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

ROBERTO MEANA MELÉNDEZ
Administrador General