

*República de Panamá*  
**AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



**Resolución AN No. 4805 -Telco Panamá, 5 de octubre de 2011**

“Por la cual la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos se pronuncia sobre la propuesta de modificación de la Resolución AN No. 3064-Telco de 11 de noviembre de 2009, a través de la cual se adoptó el Reglamento de Portabilidad Numérica, sometida a Consulta Pública, del 22 al 26 de agosto de 2011.”

**LA ADMINISTRADORA GENERAL,**  
en uso de sus facultades legales,

**CONSIDERANDO:**

1. Que el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006 reestructuró el Ente Regulador de los Servicios Públicos bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en adelante ASEP, como organismo autónomo del Estado, con competencia para regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, reglamentada por el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, estableció el régimen jurídico aplicable al sector de las telecomunicaciones;
3. Que el artículo 2 de la Ley No. 31 de 1996 establece que la Autoridad Reguladora tiene la finalidad de regular, fiscalizar y reglamentar eficazmente, entre otros, la operación y administración de los servicios públicos de telecomunicaciones, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en dicha Ley;
4. Que por su parte el artículo 40 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 1997, señala la potestad de esta Entidad Reguladora para someter a Consulta Pública, cualquier decisión de aplicación general que afecte a los concesionarios en sus operaciones nacionales o internacionales;
5. Que en congruencia con la normativa vigente, la Ley No. 6 de 22 de enero de 2002 dictó normas para la transparencia en la gestión pública, señalando, entre otras, la Consulta y la Audiencia Pública como modalidades de participación ciudadana en los actos de la administración pública;
6. Que esta Autoridad Reguladora, mediante la Resolución AN No. 3064-Telco de 11 de noviembre de 2009, adoptó el Reglamento de Portabilidad Numérica, sometido a Consulta Pública del 16 al 30 de marzo de 2009;
7. Que esta Autoridad Reguladora, mediante Aviso No. ANAT-032-11 de 18 de agosto de 2011, sometió a Consulta Pública, durante el periodo comprendido del 22 al 26 de agosto de 2011, la propuesta de modificación de la Resolución AN No. 3064-Telco de 11 de noviembre de 2009, mediante la cual se adoptó el Reglamento para la Implementación de la Portabilidad Numérica en las redes fijas y móviles;
8. Que durante la Consulta Pública se recibieron los comentarios y opiniones de CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A., CABLE ONDA, S.A., CLARO

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



Resolución AN No. 4806 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 2

PANAMÁ, S.A., DIGICEL (PANAMA), S.A. y TELEFÓNICA MÓVILES PANAMÁ, S.A.,

9. Que esta Autoridad Reguladora, luego de analizar y valorar los comentarios realizados y las observaciones presentadas por los participantes, cuyos puntos más relevantes se detallan a continuación, se pronuncia sobre cada uno de las modificaciones propuestas al Reglamento de Portabilidad Numérica:

**I. EN CUANTO A LAS DEFINICIONES:**

**Se propone incluir la siguiente definición:**

**Cargo por Portación:** Cargo que pagarán los Clientes y/o Usuarios que porten su número cada vez que lo soliciten. Este cargo será a favor de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos para cubrir los costos de operación y mantenimiento de la implementación de la Portabilidad Numérica.

**Comentario de Cable Onda, S.A.**

“Sobre esta definición debemos comentar, que estamos en total desacuerdo con que el cargo por portación sea a favor de la ASEP. La Ley 70 que crea la Tasa de Portabilidad, establece que la misma será a favor de la ASEP. No menciona la Ley que otros cargos relacionados a la portabilidad serán igualmente a favor de esta...”

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“Se trata de una figura que fue presentada y discutida en el seno del Comité de Implementación de la Portabilidad Numérica, su intención es que el usuario asuma los costos de operación y mantenimiento de la Portabilidad Numérica, pero este valor ya está cubierto por la Tasa de Portabilidad Numérica, según lo establece la Ley No. 70. Los operadores recomendaron en el foro que el cargo por portación, que sería cobrado al cliente a partir de la segunda portación, debía ser dirigido al concesionario donante, como una compensación por la portabilidad, sin embargo...”

“Tampoco se establece en la propuesta cómo se tratará el cargo por portación para aquellas líneas que están a punto de ser reportadas para bajas (suspendidos, etc.), ni se indica cómo funcionaría el pago, recaudo, etc. de los números en el esquema de prepago...”

“Si resulta imprescindible mantener el cargo por portación y esto implique una carga administrativa adicional a los operadores, el mismo pudiese dividirse, un porcentaje para el regulador y otro para el concesionario donante.”

...

“Lo que resulta necesario advertir es que respetando las disposiciones tributarias vigentes, no se pueden mantener dos gravámenes por un mismo concepto. Esto pudiese ser no sólo cuestionado, sino objeto de demandas en la vía contencioso administrativa.”

...

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“...Digicel (Panama), S.A. rechaza esta adición toda vez que la Ley 70 del 9 de noviembre de 2009 claramente establece que únicamente los cargos mensuales que pagarán los usuarios y/o clientes corresponderán a la Autoridad Reguladora. Queremos proponer formalmente lo que se ha discutido en reuniones de trabajo para la implementación de la portabilidad

SP

Wario  
on



Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 3

numérica y que fuese apoyado por la industria con anterioridad y es que dicho cargo sea a favor del Concesionario Donante.”

**Comentario de Teléfonos Móviles Panamá, S.A.:**

“Reiteramos nuestra oposición a que se introduzcan cambios al Reglamento de Portabilidad Numérica ...”

**Comentario de ASEP:**

Consideramos importante que en el Reglamento de Portabilidad se defina el Cargo por Portación.

En la actualidad, existe una tasa a pagar con el propósito de cubrir los costos de operación y mantenimiento para la implementación de la Portabilidad Numérica, por lo que consideramos que sólo debe mantenerse la primera parte de la definición propuesta, que establece que el Cargo por Portación es un cargo que pagarán los clientes y/o usuarios que porten su número cada vez que lo soliciten.

**II. EN CUANTO A LOS REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA**

**Se propone modificar el numeral 5.1 así:**

5.1. Los Clientes postpago de la Red Fija y Móvil (Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales), para dar inicio a los trámites del proceso de Portabilidad Numérica deberán:

- a) Presentar su última factura pagada (original, vía web u otro medio por el cual el cliente reciba su factura) que permita constatar que no tiene saldo pendiente en concepto del servicio prestado tanto para la red Red Fija como para la Red Móvil.

**Comentario de Cable & Wireless Panama, S.A.:**

“Consideramos positiva la modificación propuesta por ASEP, que tiene como objetivo que los clientes del Servicio de Telefonía Fija aporten la constancia de pago de la última factura emitida por el Concesionario Donante como parte de los requisitos para iniciar el proceso de Portabilidad Numérica, tal cual se le exige actualmente a los clientes del Servicio de Telefonía Móvil Celular.”

“Con esta modificación, conjuntamente con las propuestas a los numerales 16.12, 19.1 y 19.2 a los cuales nos referimos con mayor detalle más adelante, se minimiza la exposición financiera de los concesionarios, sin restarle agilidad al proceso de portabilidad. Lo anterior dado que los saldos que quedarían pendientes por pagar al Concesionario Donante por parte de los clientes que se acojan a la Portabilidad Numérica se limitarían únicamente a aquellos montos que no hayan sido aún facturados y que correspondan al consumo de servicios entre la fecha de corte de la última factura y la fecha efectiva de implementación de la Portabilidad Numérica, para los cuales se contará con un mecanismo de cobro efectivo, a saber, la facturación por cuenta y orden por parte del concesionario Receptor.”

**Comentario de Cable Onda, S.A.:**

“No tenemos objeción a esta modificación; sin embargo el punto 5.1 original tiene también los ordinales b, c y d, y no queda claro si los

slp.

vacío  
m



Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 4

mismos se eliminan o se mantienen por lo anterior solicitamos se mantengan los ordinales b, c y d del punto 5.1,...

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“Recomendamos que se agregue a la redacción que debe presentar su **última factura emitida y vencida y el correspondiente soporte de pago...** que permita constatar que no tiene saldo pendiente...”

“Es necesario que se establezca un plazo a partir de la fecha límite de pago (o fecha de corte) para poder ingresar el trámite con ésta última factura, que recomendamos no sea mayor de diez (10) días hábiles para que exista claridad y uniformidad de criterios, puesto que, dependiendo de la fecha en que se ingrese el trámite, se pudieran estar generando cobros de nueva cuenta con el donante que sean susceptibles de rechazo, según lo previsto en el numeral 6.1. Esta clarificación sobre la fecha de corte debe ser congruente con la modificación propuesta al numeral 19.1.”

...

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“...Al respecto, Digicel (Panama), S.A. rechaza este punto toda vez que al Concesionario Donante le es requerido que revise si mantienen o no un saldo pendiente al momento en que les llega la solicitud de portabilidad, por lo que pedirle al Cliente que lleve copia de esto para realizar su trámite de portabilidad sería retrasar el proceso y una carga adicional e innecesaria para dicho Cliente.”

...

**Comentario de ASEP:**

La ASEP considera necesario adoptar la propuesta de modificación en el sentido que el cliente debe presentar su última factura pagada (original, vía web u otro medio por el cual el cliente reciba su factura), lo que permitirá constatar que no tiene saldo pendiente en concepto del servicio prestado tanto para la red Red Fija como para la Red Móvil.

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“Adicional, la ASEP propone crear el numeral 5.2 insertando modificaciones en las que adiciona el literal c.2) señalando que en el caso de los servicios de las redes móviles, los Usuarios además de todo lo que señala dicho numeral, deberán presentar al Concesionario Receptor, el terminal telefónico activo en la red del Concesionario Donante y c.3) permitir que se verifique en el sistema que la identificación del terminal telefónico no esté incluido en la base de datos de equipos robados o extraviados.”...

**Comentario de ASEP:**

Consideramos necesario aclarar que no se está modificando el punto 5.2 del reglamento.

**III. EN CUANTO LOS RECHAZOS DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

**Se propone modificar el numeral 6.1 así:**

6.1 En la Red Fija y Móvil (Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales) Postpago:

SA

Wendy



Resolución AN No. 4806-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 5

- a. Contar con saldo pendiente correspondiente a su última factura recibida (por el medio que haya escogido el cliente) en concepto del servicio prestado en la Red Fija y la Red Móvil.

**Comentario de Cable Onda, S.A.**

“No tenemos objeción a esta modificación; sin embargo el punto 6.1 original tiene también los ordinales b, c, d y f, y no queda claro si los mismos se eliminan o se mantienen.” ...

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“Se debe ajustar del mismo modo en que se recomienda en el punto 2 para precisar como causal de rechazo que “... se cuente con saldo pendiente correspondiente a su **última factura emitida y vencida...**”, de forma tal que no quede abierto a interpretaciones que se prestarían para justificar rechazos y no se debe incluir, como causal de rechazo del donante no haber cancelado el subsidio del equipo terminal, tal y como se advierte en la propuesta de modificación al numeral 19.1. Ambos puntos deben mantener concordancia.”

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“En este punto, la ASEP hace la propuesta de modificar el numeral 6.1. y crear el numeral 6.2 adicionando el literal c) que establece como causales para rechazar la solicitud de portabilidad que el NIP sea erróneo, que no posea NIP y que el número telefónico aparezca en la base de datos de equipos robados o extraviados. Nuevamente, y al igual que expresamos en el punto 5 anterior, Digicel (Panama), S.A. no se encuentra de acuerdo con dichas adiciones...”

**Comentario de ASEP:**

La ASEP considera que los cambios propuestos no le restan agilidad al proceso de Portabilidad Numérica, toda vez que lo que se exige es que el cliente presente su última factura pagada al momento de solicitar la Portabilidad Numérica. En este sentido, corresponde adoptar la modificación propuesta y además ajustar el formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.

Es importante aclarar que la propuesta no incluye la modificación del punto 6.2 del Reglamento de Portabilidad.

**IV. EN CUANTO A LA VERIFICACIÓN DE RECHAZO DE UNA SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

**Se propone modificar el numeral 8.2 así:**

- 8.2. La Entidad de Referencia deberá a través del Sistema de Portabilidad Numérica enviar un mensaje al Concesionario Receptor indicando que la solicitud ha sido rechazada y su motivo. El Concesionario Receptor a su vez informa el motivo del rechazo al Cliente y/ o Usuario en un periodo no mayor de un (1) día hábil para la red fija y de cuatro (4) horas para la red móvil.

**Comentario de Cable & Wireless Panama, S.A.:**

“Consideramos que la propuesta de reducción del tiempo para la implementación de una solicitud de Portabilidad Numérica del Servicio de

SAH

Wash  
SAH

Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 6

Telefonía Móvil Celular a un (1) día hábil, podría ser analizada en la medida que no impacte negativamente los tiempos y procesos de implementación de la Portabilidad Numérica.”

...

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“La reducción a cuatro (4) horas del plazo para informar el motivo de rechazo no debe aceptarse por control de calidad. La experiencia en países como Colombia señala que en un plazo de ocho (8) horas se quedan muchas solicitudes sin revisar. La reducción de los plazos en las distintas etapas de los procesos implica duplicar los recursos destinados a la fecha.”

“Vale acotar que estos cambios paralizan de manera momentánea los desarrollos de las plataformas y sistemas, porque a pesar de que se trata de conceptos reparametrizables no se puede avanzar en las programaciones o adecuaciones necesarias para la portabilidad hasta que haya definición regulatoria.”...

“Por otra parte, el impacto es muy elevado para las ventanas de cambios. Aunque se señala que la Entidad de Referencia debe hacer la comunicación del rechazo y su motivo mediante mensaje, no se dice el modo en que lo debe hacer el Concesionario Receptor.”...

“En adición, se deben identificar los medios válidos para notificar al usuario de las comunicaciones requeridas en el proceso, para que queden pruebas de dicha notificación, puesto que no se puede certificar que un cliente que se encuentra en otra red recibió la comunicación, ...”

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“...Digicel (Panama), S.A. se encuentra de acuerdo con dicho cambio y lo considera positivo para el Proceso de Portabilidad. A nivel global se ha demostrado que la reducción del tiempo para portar números es uno de los factores más importante para que un consumidor se avale de dicho servicio.”

**Comentario de ASEP:**

La ASEP considera que deben ajustarse los tiempos, tal cual se presentó en la propuesta de modificación sometido a Consulta Pública, toda vez que reducir los tiempos en un proceso maximiza la eficiencia del mismo.

**V. EN CUANTO LOS TIEMPOS Y VENTANAS DE CAMBIO**

**Se propone modificar el numeral 9.2 En la Red Móvil, literales a), c) y e) así:**

**9.2.En la Red Móvil:**

- a) El tiempo máximo establecido para completar todo el proceso de Portabilidad Numérica es de un (1) día hábil. Para tal efecto, se entenderá por día hábil el día hábil siguiente al día de la presentación de la solicitud de Portabilidad Numérica, la cual podrá realizarse de lunes a viernes.
- b) El Concesionario Receptor (CR) recibe el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica y lo transmite en línea a la Entidad de Referencia (ER), la cual automáticamente registra la información e inmediatamente la retransmite al Concesionario Donante (CD) para su aprobación o rechazo.

- ell

Chabla  
m

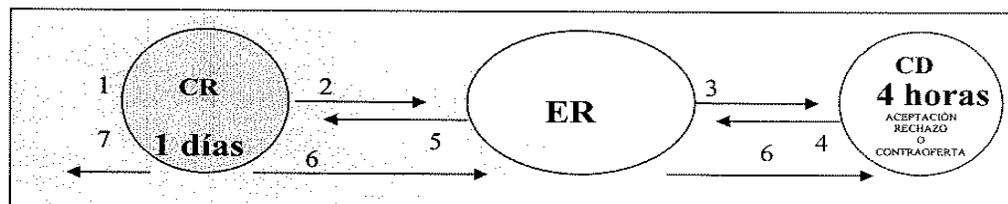


Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 7

- c) El Concesionario Donante (CD), una vez recibida la solicitud, cuenta con cuatro (4) horas para aprobar o rechazar dicha solicitud y su respectiva causal. En el evento en que el Concesionario Donante (CD) no conteste la solicitud de portabilidad, en el tiempo estipulado, se dará por aceptada la misma. La Entidad de Referencia (ER) enviará un mensaje al Concesionario Donante (CD) indicando que el tiempo reglamentario ha expirado y que por consiguiente la misma se considera aprobada.
- d) Solo durante el periodo de aprobación o rechazo de la solicitud, el Concesionario Donante (CD) podrá realizar una contraoferta al Cliente y/o Usuario.
- e) Transcurridas las cuatro (4) horas establecidas en el literal (c), el Concesionario Donante (CD) deberá enviar un mensaje de respuesta a la Entidad de Referencia (ER) indicando la aceptación o rechazo de la solicitud y la Entidad de Referencia (ER) registrará automáticamente la información y deberá enviar un mensaje al Concesionario Donante (CD) y al Concesionario Receptor (CR) con la hora y fecha de la ventana de cambio en la que se realizará la actualización de la Base de Datos. El CD debe ejecutar la desconexión y portar el número en la fecha y hora de la ventana de cambio establecida. Así mismo el concesionario Receptor (CR) debe ejecutar la conexión.
- f) En caso de rechazo por cancelación del Cliente y/o Usuario de la solicitud, el Concesionario Donante (CD) informa a la Entidad de Referencia (ER) y adjunta en el archivo el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica debidamente firmado por el Cliente y/o Usuario.
- g) El Concesionario Donante (CD) deberá ejecutar la portabilidad a la hora y fecha de la ventana de cambio establecida por la Entidad de Referencia (ER).
- h) Los Clientes y/o Usuarios podrán solicitar la Portabilidad Numérica en los horarios de atención al público de cada empresa concesionaria.

**Se propone modificar del Diagrama de flujo de una Portabilidad Numérica en la Red Móvil los numerales 4, 5 y 6 así:**

**Diagrama de flujo de una Portabilidad Numérica en la Red Móvil**



1. **CR:** El Cliente y/o Usuario se acerca al Concesionario Receptor (CR) y solicita la Portabilidad Numérica mediante la presentación del respectivo Formulario.

ell

Basilio

Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 8



2. **CR:** Una vez se complete la solicitud, el Concesionario Receptor (CR) envía el mensaje a la Entidad de Referencia (ER) conteniendo la solicitud del Cliente y/o Usuario, con lo cual inicia el proceso de Portabilidad Numérica (PN).
3. **ER:** La Entidad de Referencia (ER) registra automáticamente la solicitud y la trasmite al Concesionario Donante (CD).
4. **CD:** Una vez notificado el Concesionario Donante (CD), éste cuenta con un periodo de cuatro (4) horas para aprobar o rechazar la solicitud, a su vez durante este periodo, puede gestionar una contraoferta. Concluido este periodo, el Concesionario Donante (CD) ha debido enviar un mensaje indicando que el número se encuentra listo para portarse o el rechazo de la solicitud y su respectiva causal. Si la causal de rechazo es que el Cliente y/o Usuario desea mantenerse con su Concesionario Original, el Concesionario Donante (CD) informará a la Entidad de Referencia (ER) y deberá adjuntar el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica.

En el evento en que el Concesionario Donante (CD) no conteste la solicitud de portabilidad, en el tiempo estipulado, se dará por aceptada la misma. La Entidad de Referencia (ER) enviará un mensaje al Concesionario Donante (CD) indicando que el tiempo reglamentario ha expirado y que por consiguiente la misma se considera aprobada.

5. **ER:** La Entidad de Referencia (ER) envía un mensaje al Concesionario Receptor (CR) informando la aceptación o el rechazo de la solicitud de portación por parte del Concesionario Donante (CD).
6. **CR:** En caso de aceptación, la portación deberá realizarse dentro de la siguiente ventana de cambio, para lo cual la Entidad de Referencia (ER) envía un mensaje al Concesionario Donante (CD) y al Concesionario Receptor (CR) con la hora y fecha de la ventana de cambio en la que se realizará la actualización de la Base de Datos. El CD debe ejecutar la desconexión y portar el número en la fecha y hora de la ventana de cambio establecida. Así mismo el concesionario Receptor (CR) debe ejecutar la conexión.
7. **CR:** El Concesionario Receptor (CR) debe realizar las pruebas de funcionalidad necesarias e indicar al Cliente y/o Usuario que ya ha sido portado.

**Comentario de Cable & Wireless Panama, S.A.:**

“Consideramos que la propuesta de reducción del tiempo para la implementación de una solicitud de Portabilidad Numérica del Servicio de Telefonía Móvil Celular a un (1) día hábil, podría ser analizada en la medida que no impacte negativamente los tiempos y procesos de implementación de la Portabilidad Numérica.

Asimismo, consideramos que la consecuente reducción del periodo de contraoferta a cuatro (4) horas hace que el mismo se vuelva inefectivo en la práctica, dado los requerimientos formales que se exigen como parte de este proceso. Como hemos señalado con anterioridad, consideramos positivo el contar con un periodo de tiempo para que el cliente reciba una contraoferta

! all

1  
2011/10/06  
CR



Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 9

de su actual proveedor de servicio, puesto que incentiva la competencia entre los concesionarios, y le permite al cliente obtener mejores ofertas en los servicios de telecomunicaciones que recibe.” ...

“Una alternativa a ello podría ser el permitir una segunda portabilidad gratis a fin de permitir que los clientes que no pudieron cumplir en el tiempo requerido los requisitos para cancelar una solicitud de Portabilidad Numérica por contraoferta, puedan regresar al Concesionario Donante sin mayor costo, si ésta es su voluntad, en base a las ofertas comerciales presentadas por los concesionarios.”

**Comentario de Claro Panamá, S.A.:**

“Al reducir a un (1) día el proceso de portabilidad, se hace necesario definir qué horas se consideraran o no hábiles, puesto que el concepto no se incluyó en el reglamento. El tema de la reducción de plazos y términos tiene una implicación técnica y operativa.”...

“Aprobamos la modificación del literal c) que reduce a cuatro (4) horas el tiempo que tiene el concesionario donante para aprobar o rechazar y el mecanismo automático de que si no contesta oportunamente la ER le enviará el mensaje señalando que la portación ha sido aprobada.”

...

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“En el literal a) se establece como tiempo máximo establecido para completar todo el proceso de Portabilidad Numérica un (1) día hábil. Digicel (Panama), S.A. **se opone** a dicha modificación toda vez que al hablar de un día hábil contado a partir del siguiente al día de la presentación de la solicitud de Portabilidad Numérica, la cual podrá realizarse de lunes a viernes se entiende que es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y esto se traduce realmente a dos (2) o tres (3) días si la persona llega a solicitar la Portabilidad Numérica en horas de la tarde por ejemplo. Adicional, en nuestro contrato de concesión se establecen las metas de calidad que Digicel (Panama), S.A. debe cumplir y que la propia ASEP verifica que cumplamos y sanciona en caso que no sea así. Y es que en dicho contrato de concesión se nos establece un período máximo de 24 horas para activar el servicio a un cliente y/o usuario.”... “Digicel (Panama), S.A. propone que en vez de ser un (1) día hábil, el tiempo máximo para completar el Proceso de Portabilidad sea de **veinte y cuatro (24) horas corridas**, sin importar si es día hábil o no.”

“En el literal c) la ASEP propone que una vez recibida la solicitud el Concesionario Donante tiene **cuatro (4) horas** para aprobar o rechazar dicha solicitud y su respectiva causal. Al respecto, Digicel (Panama), S.A. rechaza esta modificación y proponemos que el tiempo para aprobar o rechazar una solicitud de Portabilidad Numérica por el Concesionario Donante sea de máximo **dos (2) horas**.”...

“En cuanto al literal e) estamos de acuerdo con que sea automático el mensaje que se envíe de aprobado o rechazada la solicitud de manera tal que el cliente y/o usuario no pierda más tiempo y sea reprogramado su trámite de portabilidad para la próxima ventana de mantenimiento (y que más adelante explicaremos porqué consideramos que deben haber más de una ventana de mantenimiento).”

**Comentario de ASEP:**

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos es del criterio que el éxito de la Portabilidad Numérica radica en la eficacia con que se realicen los procesos. En ese sentido, esta Entidad considera procedente reducir el

*ed*

*1  
2011  
/*

Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 10



tiempo que tienen los Concesionarios Donantes para realizar el proceso de contraoferta a cuatro (4) horas, así como el tiempo en que el Concesionario Receptor tiene para confirmar la ventana de cambio a cuatro (4) horas.

#### **VI. EN CUANTO A LA ATENCIÓN Y VALIDEZ DE LAS SOLICITUDES DE PORTABILIDAD NUMÉRICA**

##### **Se propone modificar el numeral 12.2:**

12.2 Una vez que el Cliente y/o Usuario haya firmado el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica, iniciado el proceso y aprobada dicha solicitud por el Concesionario Donante, la portación del número telefónico será válida y ejecutada, por lo que la misma no podrá ser cancelada. Salvo las excepciones señaladas en el numeral 13.1 propuesto, en las que se cancelará la solicitud y el Cliente y/o Usuario retornará al Concesionario Donante.

##### **Comentario de Cable & Wireless Panama, S.A.:**

“Consideramos positiva la iniciativa de incluir en el reglamento algunas causales para la cancelación de las solicitudes de Portabilidad Numérica que guardan relación con situaciones propias de la operación de los Concesionarios.”

“Tal es el caso de las propuestas consagradas en los literales a) y b), en las cuales se establece como causal de cancelación la falta de capacidad en la red o fallas en la misma, que permita a los concesionarios de Telefonía Fija culminar exitosamente la instalación del servicio al cliente que ha solicitado una activación y portabilidad.”

“Sin embargo, consideramos que las causales propuestas en los literales c) y d) corresponden a situaciones que no deben ser consideradas causales de cancelación, ya que pueden y deben ser detectadas como parte del proceso de validación de las solicitudes de Portabilidad Numérica que deben realizar todos los concesionarios.”

##### **Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“... No se deben aumentar las causales de cancelación, a menos que el cliente haya manifestado que esta es su intención.”

“Por lo anterior, sólo se deberían mantener tal cual se encuentran redactados los literales “e” y “f”. En ambos supuestos esperamos que sea el Concesionario Donante a quién se presente la solicitud de cancelación.”

“Deben quedar eliminados los supuestos desarrollados en los literales “a”, “b” y “c”, puesto que serían argumentos que propiciarían la cancelación unilateral de la portabilidad, y esto no se debe aceptar.”

...

“A entender de Claro Panamá, si se mantiene el cargo por portación, lo oportuno para promover y garantizar el derecho de los clientes y/o usuarios a portarse es que se de un plazo para corregir o subsanar datos, campos en los formularios, dar explicaciones, etcétera y no limitar su derecho a portarse con una cancelación o rechazo de la solicitud, justificando el rechazo con faltas o fallas en las redes.”

...

*slf*

*slf*

Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de Octubre de 2011  
Página 11

### **Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“En atención al numeral 12, la ASEP propone modificar el 12.2 de manera tal que una vez que el Cliente y/o Usuario haya firmado el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica solo podrá ser cancelado por fallas técnicas, fraude o errores de captación. Al respecto, Digicel (Panama), S.A. está de acuerdo con esta modificación, sin embargo no consideramos que las mismas deban ser motivos de cancelación del proceso de portabilidad, si no por el contrario únicamente significaría que el proceso se suspende mientras que se corrigen las fallas técnicas y errores de captación.”

“No obstante lo señalado anteriormente con respecto al numeral 12.2, Digicel (Panama), S.A. no considera que los literales a), b) y c) deben ser causales para cancelar una solicitud de portabilidad, sino que únicamente se debe suspender el proceso mientras que se valida, se corrigen las fallas, se consigue toda la información faltante y se corrigen los errores de captación. De igual forma, **no estamos de acuerdo** con la inserción del literal f) del numeral 13.1 toda vez que al darle al cliente y/o usuario la posibilidad de cancelar llenando la solicitud y entregarlo al Concesionario Donante, se deja por sentado que el cliente y/o usuario está recibiendo una contraoferta por parte del Concesionario Donante y Digicel (Panama), S.A. **rechaza de manera categórica**, por las razones que indicaremos más adelante, **la Contraoferta**. Igualmente consideramos que el literal f) y el literal e) son totalmente contradictorios y deben ser revisados por la ASEP de manera que solo se mantenga el numeral e).”

### **Comentario de ASEP:**

La ASEP considera que dentro del proceso de Portabilidad Numérica pueden surgir causales que obedecen exclusivamente a situaciones propias de operación de los Concesionarios, por lo que procede realizar la modificación propuesta. Es importante señalar que lo expuesto en los literales c) y d) del punto 13.1 corresponden a situaciones que pueden ser detectadas en el proceso de portación, por lo que se han realizado ajustes a las causales propuestas.

## **VII. EN CUANTO A LA CANCELACIÓN DE UNA SOLICITUD PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO**

### **Se propone modificar el numeral 13.1 así:**

- 13.1 Una Solicitud de Portabilidad Numérica, se podrá cancelar por las siguientes causas:
- a. Cuando por falta de red no detectada por el Concesionario Receptor durante la solicitud, no se pueda completar físicamente la portabilidad.
  - b. Cuando por daño o falla en la red del Concesionario Receptor no se pueda completar físicamente la portabilidad.
  - c. Cuando por un error en la captación de datos por el Concesionario Receptor, se detecte inconsistencia en la solicitud de portabilidad.
  - d. Cuando por algún tipo de fraude se haya realizado la solicitud de portabilidad.
  - e. Cuando el Cliente y/o Usuario presencialmente solicite la cancelación de la solicitud de portabilidad ante el Concesionario Receptor antes del término de cuatro (4) horas establecido para que la solicitud de portabilidad sea aprobada o rechazada en la red móvil y un (1) día hábil en la red fija.

211

211



Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 12

- f. Cuando el Cliente y/o Usuario complete debidamente y suscriba el Formulario de Solicitud de Cancelación de Portabilidad Numérica para uno o más números telefónicos y entregarlo al Concesionario Donante el cual a su vez debe adjuntarlo cuando envié el rechazo de la solicitud a la Entidad de Referencia.

**Comentario de Cable & Wireless Panama, S.A.:**

“Consideramos positiva la iniciativa de incluir en el reglamento algunas causales para la cancelación de las solicitudes de Portabilidad Numérica que guardan relación con situaciones propias de la operación de los Concesionarios.

“Tal es el caso de las propuestas consagradas en los literales a) y b), en la cuales se establece como causal de cancelación la falta de capacidad en la red o fallas en la misma, que permita a los concesionarios de Telefonía Fija culminar exitosamente la instalación del servicio al cliente que ha solicitado una activación y portabilidad.”

“Sin embargo, consideramos que las causales propuestas en los literales c) y d) corresponden a situaciones que no deben ser consideradas causales de cancelación, ya que pueden y deben ser detectadas como parte del proceso de validación de las solicitudes de Portabilidad Numérica que deben realizar todos los concesionarios.”

**Comentario de Cable Onda, S.A.:**

“Cable Onda como concesionario de telefonía fija considera que las razones verdaderamente relevantes para proceder con la cancelación de una solicitud de portabilidad deben ser sólo aquellas que guardan relación con daños a la red o falta de red, más no las otras que se están incluyendo que tienen que ver con errores de datos o dejarlo al arbitrio del cliente y/o usuario. Por tanto, consideramos que sólo los ordinales a, b y d aplican para este punto y solicitamos la eliminación de los demás.”...

**Comentario de ASEP:**

La ASEP reitera que dentro del proceso de Portabilidad Numérica pueden surgir causales que obedecen exclusivamente a situaciones propias de operación de los Concesionarios. En relación a los literales c y d, los mismos corresponden a situaciones que pueden ser detectadas en el proceso de portación, por lo que se han realizado ajustes a las causales propuestas.

**VIII. EN CUANTO A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONCESIONARIOS**

**Se propone modificar el numeral 15.1 así:**

15.1. Los Concesionarios tendrán derecho a presentar una contraoferta a sus Clientes y/o Usuarios, dentro del término de cuatro (4) horas en la red móvil y un (1) día hábil en la red fija con las que cuenta el Concesionario Donante para aceptar o rechazar una solicitud de portación de un número telefónico.

**Comentario de Cable & Wireless Panama, S.A.:**

“En cuanto a la modificación propuesta al numeral 15.1 del Reglamento, reiteramos los argumentos expuestos en el punto 2 del presente escrito, en el

*ell*

*Quila*

Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 13

sentido de que se deben estudiar alternativas que garanticen que el periodo de contraoferta sea una herramienta eficaz y efectiva dentro del proceso de Portabilidad.”

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“Nos manifestamos de acuerdo.”

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“...Digicel (Panama), S.A. **no puede aceptar la Contraoferta** ya que dicha práctica es considerada por nosotros al igual que reguladores a nivel mundial como anticompetitiva para tratar de convencer al Cliente y/o Usuario, que no está contento con el Concesionario Donante, permanezca como cliente de dicha empresa.”...

**Comentario de Telefónica Móviles Panamá, S.A.**

“...el caso que en el término de 4 horas reciba una contraoferta y se presente ante el operador receptor para cancelar la solicitud de portabilidad. Pareciera no tomar en cuenta la realidad del tráfico y las dificultades de traslado de un sitio a otro que tiene esta ciudad.”

**Comentario de ASEP:**

La ASEP considera que deben ajustarse los tiempos, toda vez que al reducir los mismos se maximiza la eficiencia del proceso. Al ajustarse los tiempos, se hace necesario adecuar, además, el numeral 17.2 del Reglamento de Portabilidad.

**Se propone modificar el numeral 15.5:**

15.5. Una vez cancelado todos los saldos facturados por la prestación del servicio, así como el monto correspondiente a la adquisición del equipo terminal y/o monto subsidiado del equipo terminal de que trata el numeral 19.1 del presente Reglamento, el Concesionario Donante deberá desbloquear gratuitamente el terminal, cuando un cliente solicite portarse hacia el Concesionario Receptor.

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“No estamos de acuerdo con eliminar la redacción original del 15.5...”

“... El desbloqueo de los equipos terminales es una materia importante que afecta y resulta de interés para todos los clientes y/o usuarios de los servicios móviles y no es una figura general que no está constreñida a la portabilidad numérica, razón por la cual estimamos que debe ser objeto de una reglamentación separada.”

...

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“...Digicel (Panama), S.A. **no está de acuerdo** con esta modificación toda vez que la Portabilidad Numérica no debe regular equipos celulares de ningún tipo y no se debe incluir dentro de este reglamento nada que esté relacionado con los mismos.”...

**Comentario de ASEP:**

La ASEP considera que el numeral 15.5., establecido en la Resolución AN-3064-Telco de 11 de noviembre de 2011, debe mantenerse, tal cual fue

ell

Ortiz

Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 14



aprobado originalmente, toda vez que en la consulta sobre Normas para la Homologación y Activación Terminales Móviles se tomó en consideración el tema del subsidio de los terminales móviles.

#### **IX. EN CUANTO A LOS DEBERES**

##### **Se propone modificar el numeral 16.2 así:**

16.2 Los Concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales deben recaudar y transferir mensualmente a la ASEP, la tasa que pagarán los Usuarios y/o Clientes, en atención al número asignado activo; así como el Cargo que pagarán los Clientes y/o Usuarios que porten su número cada vez que lo soliciten.

##### **Comentario de Cable Onda, S.A.**

“Se debe indicar cuándo se debe transferir a la ASEP los cobros realizados de la tasa de portabilidad. Si no hay un término específico, solicitamos que sea dentro de los 30 ó 45 días posteriores al cierre de cada mes. Hay que considerar que las empresas toman su tiempo para hacer los cierres contables y generar los correspondientes reportes, por lo que comprometernos a hacerlo inmediatamente cierra el mes no es realista.”

“Y segundo, que a nuestro juicio el cargo por portación no debe ser a favor de ASEP, sino del operador donante, por las razones expuestas más arriba en este documento. En consecuencia, este cargo no debe estar incluido aquí en este punto.”

##### **Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“En adición a las precisiones que se han planteado en la primera parte de nuestra misiva, Claro Panamá, S.A. debe señalar que tanto la tasa como el cargo de portación, que deben ser transferidos mensualmente a ASEP, deben ser exigidos únicamente por **las cantidades y valores efectivamente recaudados.**”

##### **Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“..Digicel (Panama), S.A., tal cual ha señalado anteriormente, **no está de acuerdo** con que se cobre un cargo por portar en favor de ASEP toda vez que esto va en contra de la Ley 70 que únicamente establece que la ASEP podrá recibir los fondos para operación y mantenimiento a través de la tasa mensual, los cargos por portar el número deben estar destinados a ser cobrados por el Concesionario Receptor y remitidos al donante, por lo cual no hay motivo ni fundamento legal para que el Cliente y/o Usuario los tenga que pagar a la ASEP. Así mismo, y dentro de este mismo numeral...”

##### **Comentario de ASEP:**

En necesario aclarar que la presente modificación no pretende regular el término para remitir, a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, los cobros realizados de la tasa de portabilidad. Tal como se presenta en la modificación, lo que se establece es la obligación de recaudar y transferir mensualmente a la ASEP la tasa correspondiente.

Tanto el mecanismo de cobro, así como el valor de la tasa, será sujeto a reglamentación posterior de parte de la ASEP, conforme lo establece la Ley 70 de 2009.

*RP*

*RP*



Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 15

En la actualidad, existe una tasa a pagar con el propósito de cubrir los costos de operación y mantenimiento para la implementación de la Portabilidad Numérica, por lo que consideramos que sólo debe mantenerse la primera parte de la definición propuesta, que establece que el Cargo por Portación es un cargo que pagarán los clientes y/o usuarios que porten su número cada vez que lo soliciten.

**Se propone modificar el numeral 16.12 así:**

16.12. El Concesionario Receptor es responsable de facturar y cobrar al cliente, por cuenta y orden del Concesionario Donante, los montos que éste adeude al Concesionario Donante en concepto de la prestación del servicio por el periodo comprendido entre la fecha de corte de la última factura hasta la fecha efectiva de la implementación de la Portabilidad Numérica.

El Concesionario Donante pagará al Concesionario Receptor un cargo por el servicio de facturación y cobranza, por cuenta y orden, la cual será negociada libremente entre el Concesionario Receptor y el Concesionario Donante. En caso de no llegar a un acuerdo, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos decidirá dicho cargo.

**Comentario de Cable & Wireless Panama, S.A.:**

“Con esta modificación, conjuntamente con las propuestas a los numerales 16.12, 19.1 y 19.2 a los cuales nos referimos con mayor detalle más adelante, se minimiza la exposición financiera de los concesionarios, sin restarle agilidad al proceso de portabilidad. Lo anterior dado que los saldos que quedarían pendientes por pagar al Concesionario Donante por parte de los clientes que se acojan a la Portabilidad Numérica se limitarían únicamente a aquellos montos que no hayan sido aún facturados y que correspondan al consumo de servicios entre la fecha de corte de la última factura y la fecha efectiva de implementación de la Portabilidad Numérica, para los cuales se contará con un mecanismo de cobro efectivo, a saber, la facturación por cuenta y orden por parte del concesionario Receptor.”

“Consideramos positiva la propuesta contenida en este punto en el sentido de imponer al Concesionario Receptor la obligación de factura por cuenta y orden del Concesionario Donante los saldos que se encuentren en tránsito y que correspondan al consumo efectuado por el cliente dentro del periodo comprendido entre la fecha de corte de la última factura y la fecha efectiva de implementación de la Portabilidad Numérica.”

“Con esta modificación se garantiza la agilidad del proceso de portabilidad, pues no es necesario el tener que realizar procesos para el cálculo estimado de la cuenta final del cliente como sucede en la actualidad, a la vez que se le brinda a los concesionarios un mecanismo efectivo para el cobro de estos saldos, minimizando así cualquier impacto financiero negativo que pudieran tener.”

**Comentario de Cable Onda, S.A.**

“Cable Onda considera que se debe mantener la redacción del punto 16.12 tal cual se encuentra en el Reglamento de Portabilidad. Lo anterior puesto que imponer al receptor la obligación de cobrar al cliente para transferir el pago al donante, genera incertidumbre con relación a si el donante recibirá el referido pago o cuando, ya que estos va a depender de cuándo paga el cliente y de si paga...”

“Debe aclararse que el monto por portabilidad que recibirá Cable Onda del operador donante (y viceversa) es el correspondiente a telefonía únicamente,

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 16

aún cuando el cliente tenga otros servicios contratados con el operador donante, tal como se hace actualmente.”

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“Al respecto, Digicel (Panama), S.A. **rechaza dicha modificación** toda vez que como Concesionario Receptor en un momento dado no conocemos las condiciones ni el contrato firmado por el cliente con el Concesionario Donante, por tanto no podemos hacer alusión al mismo ni responsabilizarnos del cobro de dicha cuenta. Cada Concesionario debe tener sus procedimientos de cobro de cuentas malas o facturas vencidas...”

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“Reiteramos que la transferencia de la obligación de cobro entre operadores no se puede imponer. Se trata de una barrera a la entrada de la Portación Numérica y a la libre y leal competencia. Pretender regular este aspecto va más allá de las facultades del regulador. Los cobros y cuentas por pagar deben manejarse libremente por parte de las empresas, pero nunca convertirse en una obligación, puesto que luego se exigiría e impondrían fiscalizaciones o sanciones a un operador, al obligarlos a cargar administrativamente con una función que no le corresponde. Para tales efectos, las empresas concesionarias cuentan con recursos que se especializan en estos menesteres. Aunque una empresa haya “perdido al cliente”, tiene maneras de hacer los cobros por cuentas pendientes...”

“En nuestra opinión, imponer una obligación automática a los Concesionarios Receptores de realizar una gestión de cobro a favor del Concesionario Donante rebasaría con creces el Contrato de Concesión de los operadores...”

“No nos oponemos, en principio, a la comunicación entre operadores para coadyuvar en las labores de cobro por abusos que puedan cometer ciertos usuarios o clientes, sin embargo, imponer una obligación de tal magnitud a los concesionarios receptores no va en línea con el objetivo de facilitar la portabilidad numérica.”

**Comentario de ASEP:**

Analizados los comentarios emitidos por los participantes, la ASEP estima conveniente mantener la redacción original del numeral 16.12 establecido en la Resolución AN-3064-Telco de 11 de noviembre de 2009.

**X. EN CUANTO A LA PROTECCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO**

**Se propone modificar el numeral 17.1:**

17.1 Cualquier cambio a realizarse dentro del proceso de la Portabilidad Numérica deberá contar con la autorización del Cliente y/o Usuario, o de la persona debidamente autorizada, como es el caso de la solicitud de cancelación de la Portabilidad Numérica o de una contraoferta.

Una vez aceptada la solicitud de Portabilidad Numérica por el Concesionario Donante, el Cliente y/o Usuario no podrá cancelar la misma, salvo las excepciones establecidas en el numeral 13.1 de este Reglamento.

*sal*

*Carolina*



Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 17

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“...Digicel (Panama), S.A. nuevamente deja clara su posición que **no estamos de acuerdo con la Contraoferta** por lo que consideramos debe ser eliminada de dicho numeral al igual que con las causas de cancelación que nuevamente reiteramos son causales que pueden retrasar o demorar el proceso pero no necesariamente cancelarlo.”

**Comentario de ASEP:**

La ASEP considera que dentro del proceso de Portabilidad Numérica pueden surgir causales que obedecen exclusivamente a situaciones propias de operación de los Concesionarios. Tal como se manifestó con anterioridad en el punto 13.1, los literales c y d, corresponden a situaciones que pueden ser detectadas en el proceso de portación, por lo que se han realizado ajustes a las causales propuestas.

**XI. EN CUANTO A LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES Y/O USUARIOS**

**Se propone modificar el numeral 18.4 así:**

18.4 Que la portabilidad de su(s) línea(s) telefónica se realice dentro del término de cuatro (4) días hábiles cuando se trate de la red fija y un (1) día hábil cuando se trate de la red móvil.

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“Claro Panamá, S.A. manifiesta que no resulta conveniente hacer cambios radicales en el reglamento de portabilidad a estas alturas, por lo que se deben mantener los plazos de duración de la portabilidad numérica en la red móvil, toda vez que los ajustes a realizar implicarían retrasar el cronograma de implementación de la portabilidad numérica.”

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“...**Reiteramos nuestro rechazo** y sugerimos que sea modificado el término a veinte y cuatro (24) horas toda vez que de lo contrario se encuentra desmejorando el actual servicio que reciben los clientes y/o Usuarios que son activados por nuestra empresa, de acuerdo a lo que establece nuestro Contrato de Concesión, en un periodo menor a veinte y cuatro (24) horas.”

...

**Comentario de ASEP:**

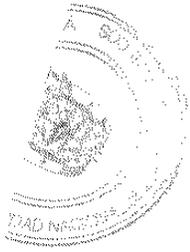
La ASEP considera que los tiempos deben ajustarse, tal cual se presentó en la propuesta de modificación sometido a Consulta Pública, toda vez que reducir los tiempos en un proceso maximiza la eficiencia del mismo.

**Se propone eliminar el numeral 18.5 y reemplazarlo por:**

18.5 El cliente y/o usuario tiene el derecho de solicitar el desbloqueo gratuitamente del terminal asociado al Concesionario Donante una vez cancelado todos los saldos facturados por la prestación del servicio, así como el monto correspondiente a la adquisición del equipo terminal y/o monto subsidiado del equipo terminal de que trata el numeral 19.1 del presente Reglamento.

211

02/10/11  
CS



Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 18

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“Manteniendo la posición desarrollada en párrafos anteriores, el desbloqueo de los equipos no debe ser desarrollado en este reglamento. Es una materia importante para los usuarios, pero no debemos confundir a los usuarios e insistir en la vinculación de la portabilidad numérica con los equipos, sino con los números.”

...

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“...reiteramos que no estamos de acuerdo con que dentro de este reglamento se incluya nada que tenga que ver con los equipos celulares, terminales telefónicas y similares toda vez que este es un reglamento de Portabilidad Numérica y la tecnología GSM utilizada en Panamá...”

**Comentario de ASEP:**

La ASEP considera que el numeral 18.5 establecido en la Resolución AN-3064-Telco debe mantenerse tal cual fue aprobado originalmente.

**19. DEBERES**

**Se propone modificar el numeral 19.1 así:**

19.1 El Cliente deberá cancelar al Concesionario Donante todos los saldos que éste haya facturado por la prestación del servicio, como un requisito previo a la realización de la portabilidad numérica. En el caso de los clientes de servicios móviles, el cliente deberá cancelar al Concesionario Donante previo a la implementación de su solicitud de portabilidad numérica, el monto correspondiente a la adquisición del equipo terminal y/o del monto subsidiado del equipo terminal.

**Comentario de Cable & Wireless Panama, S.A.:**

“a. Numeral 19.1

Tal como manifestáramos en nuestros comentarios vertidos en los puntos 1 y 5 del presente escrito, consideramos positivas las modificaciones propuestas para que el cliente cancele al concesionario Donante todos los saldos que hayan sido facturados previo a acogerse a la Portabilidad Numérica, ya que de esta manera solo quedarían pendientes de pago al Concesionario Donante los montos correspondientes a los saldos que se encuentren en tránsito por consumos realizados por el cliente entre la fecha de corte de la última factura emitida y la fecha efectiva de la implementación de la Portabilidad Numérica, para lo cual los concesionarios contarán con un mecanismo efectivo de cobro, como es la facturación y cobranza por parte del Concesionario Receptor.”

“Más importante aún es la modificación que se propone para que el cliente cancele como un requisito previo a la implementación de la Portabilidad Numérica los montos correspondientes a la adquisición del equipo terminal y/o del monto subsidiado del equipo terminal, puesto que garantiza que la dinámica actual del mercado de la Telefonía Móvil no se vea afectada negativamente por la Portabilidad Numérica.”...

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“Para que exista concordancia con las causales de rechazo, la obligación del Cliente debe ser presentar la última factura emitida y vencida con su comprobante de pago. Para evitar confusiones, habría que hacer precisiones

ell

avado  
ca

Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 19

importantes en tema de fechas de corte, etcétera y no dejar la libre interpretación estos aspectos. No se debe exigir que el pago del subsidio por el equipo terminal para que se permita la portación, razón por la cual nos oponemos a la modificación y sugerimos mantener la redacción actual.”

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“La ASEP propone una modificación al numeral 19.1 de manera tal que establece como un deber del Cliente haber pagado todo lo adeudado al Concesionario Donante antes de que se pueda proceder con la solicitud de portabilidad numérica. Esto haría que el Cliente tenga que apersonarse donde el Concesionario Donante a pagar y se corre el riesgo que el mismo aproveche la oportunidad para hacer una Contraoferta (lo cual no estamos de acuerdo con) y/o le retrase todo el procedimiento de pago y darle su saldo pendiente y demás entrando en posibles prácticas anticompetitivas, convirtiendo el proceso en algo tan pesado y complicado,…”

...

**Comentario de ASEP:**

Analizados los comentarios expuestos por los participantes considera la Autoridad Nacional de los Servicios que corresponde modificar el numeral 19.1 en el sentido de que el cliente debe honrar y cancelar cualquier cargo presentado mediante la factura y/o tránsito que mantenga con el Concesionario Donante incluyendo el costo del subsidio del terminal móvil, en caso de las redes móviles.

**Se propone modificar el numeral 19.4 así:**

19.4 El Cliente y/o Usuario debe pagar mensualmente una tasa a favor de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos; así como el Cargo por portación cuando estos lo soliciten, para cubrir los costos de operación y mantenimiento de la implementación de la portabilidad numérica, en atención a la cantidad de su(s) número(s) asignado(s) activo(s).

**Se propone adicionar este numeral:**

19.5. El cliente deberá cancelar al Concesionario Receptor todo saldo que éste facture por cuenta y orden del Concesionario Donante, en concepto de la prestación del servicio por el periodo comprendido entre la fecha de corte de la última factura hasta la fecha efectiva de la implementación de la Portabilidad Numérica.

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“Sobre este particular, consideramos que la Ley 70 de 9 de noviembre de 2009 establece claramente una tasa para cubrir los costos de mantenimiento y operación relacionados con la implementación de la Portabilidad Numérica. Esta tasa, tal como ha sido creada por la Ley debe ser pagada por todos los usuarios o clientes de los servicios básicos y móviles de telecomunicaciones, y será fijada por ASEP mediante resolución motivada.”

...

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“Con respecto al numeral 19.4 donde la ASEP nuevamente establece el deber del Cliente y/o Usuario de pagar un Cargo por portación, reiteramos nuestra posición que esto va en contra de la Ley actual que únicamente establece que la ASEP podrá recibir fondos para su operación y mantenimiento por medio de la tasa a favor de ésta.”

ad

usain  
ca



Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 20

**Comentario de ASEP:**

**Punto 19.4**

Es importante aclarar que la modificación propuesta no pretende cambiar el plazo para remitir a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, los cobros realizados de la tasa de portabilidad. Tal como se presenta en la propuesta de modificación, lo que se establece es la obligación de recaudar y transferir mensualmente a la ASEP la tasa correspondiente.

Tanto el mecanismo de cobro, así como el valor de la tasa, estará sujeto a reglamentación que posteriormente adopte la ASEP, conforme lo establece la Ley No. 70 de 2009.

En la actualidad existe una tasa a pagar con el propósito de cubrir los costos de operación y mantenimiento para la implementación de la Portabilidad Numérica., por lo que se mantiene el texto del numeral 19.4 del Reglamento de Portabilidad.

**Punto 19.5 (Adicionado)**

En atención a los comentarios presentados, la ASEP considera que no procede adicionar el numeral 19.5 propuesto.

**XII. EN CUANTO A LA INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA**

**24. INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA**

**Se propone incluir el Nombre del Cliente y/o Usuario para poder discriminar el caso con la siguiente condición:**

- Un cliente y/o usuario se portó; pero transcurrido un tiempo realizó un cambio de nombre o traspaso de la línea en el operador que le brinda el servicio.
- Un nuevo Cliente y/o Usuario que se hizo titular de la línea, pide portarse.
- Con el nombre la Entidad de Referencia puede validar si el número portado tienen otro nombre; entonces esta solicitud deberá verse como un cliente y/o usuario que hace por primera vez su solicitud de portación; aunque con el mismo número otro titular anteriormente realizó una portabilidad del número.

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“Reiteramos que el nombre del cliente y/o usuario no es un dato fidedigno e irrefutable e impone una carga administrativa innecesaria, inclusive aumentaría el riesgo de rechazos si hubiera errores u omisiones en la transcripción de los nombres. La llave de validación no debe ser el nombre del cliente, sino el MIN y el documento de identidad o cédula, inclusive para temas de cobro, puesto que el nombre no garantiza que no vayan a darse otro tipo de problemas.”

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“Digicel (Panama), S.A. se encuentra de acuerdo y conforme con incluir el nombre del Cliente y/o Usuario en dichas bases de Datos. Y adicional proponemos incluir el número de cédula o RUC para mayor precisión.”

*el*

*Despido*  
*ES*



Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 21

**Comentario de ASEP:**

En atención a los comentarios presentados, la ASEP considera que no procede la modificación propuesta.

**XIII. EN CUANTO A LA INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS HISTÓRICA DE NÚMEROS PORTADOS DE LA ENTIDAD DE REFERENCIA**

**26. INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS HISTÓRICA DE NÚMEROS PORTADOS DE LA ENTIDAD DE REFERENCIA**

**Se propone incluir el Nombre del Cliente y/o Usuario para poder discriminar el caso con la siguiente condición:**

- Un cliente y/o Usuario se portó; pero transcurrido un tiempo realizó un cambio de nombre o traspaso de la línea en el operador que le brinda el servicio.
- El un nuevo Cliente y/o Usuario que se hizo titular de la línea, pide portarse.
- Con el nombre la Entidad de Referencia puede validar si el número portado tienen otro nombre; entonces esta solicitud deberá verse como un cliente y/o Usuario que hace por primera vez su solicitud de portación; aunque con el mismo número otro titular anteriormente realizó una portabilidad del número.

**Comentario de Cable Onda, S.A.:**

“A consideración de Cable Onda, lo que hemos subrayado no tiene sentido ya que no importa de quien sea el teléfono o si es la misma persona o no, se va a cobrar todas las portaciones. Cada vez que se realice un portación, ésta le será cobrada al cliente, por esta razón, no tiene sentido incluir en el proceso lo que hemos subrayado. Solicitamos la eliminación de este punto.” (El concesionario subraya el tercer punto).

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“El nombre no es suficiente para validar información, para tales efectos habría necesariamente que tener acceso a la Base de Datos del Tribunal Electoral que debe estar actualizada. Sin embargo, en esta base de datos tampoco están registrados todos los clientes de los operadores y habría que encontrar un mecanismo alternativo de validación. Tal vez del cargo de portación se puede obtener el recurso para la actualización o uso de la Base de Datos del Tribunal Electoral.”

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.**

“Digicel (Panama), S.A. se encuentra de acuerdo y conforme con incluir el nombre del Cliente y/o Usuario en dichas bases de Datos. Y adicional proponemos incluir el número de cédula o RUC para mayor precisión.”

**Comentario de ASEP:**

En atención a los comentarios presentados, la ASEP considera que no procede la modificación propuesta.

**XIV. EN CUANTO A LA FACILIDAD DE PRESUSCRIPCIÓN**

**Se propone modificar el numeral 33.1 así:**

*ed*

*Wash  
Am*



Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 22

- 33.1 El Concesionario Receptor mantendrá la facilidad de prescripción al Cliente, hasta que el mismo decida un cambio. Se deberá respetar el tiempo estipulado en la Resolución AN No. 4547-Telco de 1 de julio de 2011.

**Comentario de Cable Onda, S.A.:**

“No tenemos objeción a esta modificación; sin embargo no queda claro si el segundo párrafo del punto 33.1 original, se elimina o se mantiene. Por lo anterior, solicitamos se mantenga el párrafo en referencia, que dice lo siguiente:

El Concesionario Donante, una vez acepte una solicitud de Portabilidad Numérica, al enviar el mensaje de aceptación a la Entidad de Referencia, debe enviar la información de los Concesionarios con los que el Cliente está prescrito para los servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional.”

**Comentario de Claro Panamá, S.A.**

“A pesar de que la prescripción es una facilidad contemplada en la normativa vigente, lo cierto es que no es una herramienta popular ni habitual en los clientes, razón por la cual estimamos innecesario el desarrollo propuesto.”

**Comentario de ASEP:**

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos adoptó en materia de prescripción la Resolución AN No. 4547-Telco de 1 de julio de 2011, por tanto se hace necesario adecuar el numeral 33.1, según la modificación propuesta.

**XV. EN CUANTO A LOS SERVICIOS VERTICALES**

**34. SERVICIOS VERTICALES**

**Se propone modificar el numeral 34 así:**

**SERVICIOS VERTICALES Y DE VALOR AGREGADO**

- 34.1 Los servicios verticales no disponibles en la red del Concesionario Receptor y que el Cliente y/o Usuario tenía en la red del Concesionario Donante se pierden, sin responsabilidad para el Concesionario Receptor al portar su(s) número(s) telefónico(s).
- 34.2 Los clientes y/o usuarios que hayan suscrito contratos con los Concesionarios del Servicio de Valor Agregado y que deseen portarse hacia otro operador, deberán ser dados de baja por el Concesionario de Servicio de Valor Agregado una vez se hayan portado hacia otro operador
- 34.3 El cliente y/o usuario deberá suscribirse nuevamente en el caso en que así lo solicite.

**Comentario de Cable & Wireless Panama, S.A.:**

“Consideramos positiva la modificación propuesta en este punto, puesto que aclara el manejo de la relación de los servicios de Valor Agregado que se encuentren contratados, principalmente aquellos que tiene cargos recurrentes a las cuentas o saldos de los clientes y/o usuarios. En este sentido, compartimos el criterio de ASEP de que los servicios de Valor Agregado

*ell*

*Cable*



Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 23

deben ser dados de baja con la Portabilidad Numérica, ya que la oferta de servicios de Valor Agregado, incluyendo la cantidad, calidad y condiciones comerciales de los mismos, ofrecida por cada concesionario es diferente y por tanto, el cliente debe recontractar el servicio al cambiarse de operador tomando en consideración las condiciones vigentes con su nuevo proveedor.”

**Comentario de Claro Panamá:**

“No vemos inconvenientes en su adopción puesto que el manejo presentado es el habitual para los servicios verticales y de valor agregado. No es un tema significativo o impactante.”

**Comentario de Digicel (Panama), S.A.:**

“Digicel (Panama), S.A. ve con buenos ojos y está de acuerdo con que los Clientes y/o Usuarios que hayan suscrito Servicios de Valor Agregado deban suscribirse nuevamente al momento en que hayan sido portados hacia otro operador, por lo que está **de acuerdo con la modificación** a los numerales 34.1, 34.2 y 34.3.”

**Comentario de ASEP:**

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos considera necesario mantener esta propuesta, toda vez que ha sido apoyada en su gran mayoría por la Industria.

**XVI. EN CUANTO A LOS NÚMEROS PORTADOS DESDE 2003**

**Se propone modificar el numeral 35.1 así:**

35.1 Al implementarse la Portabilidad Numérica en la Red Fija, los números telefónicos portados desde el año 2003 deben pasar a utilizar la nueva metodología de Portabilidad Numérica escalonadamente, hasta ser migrados en su totalidad en un período no mayor de noventa (90) días calendario, desde la puesta en marcha de la Portabilidad Numérica, para lo cual, los concesionarios deberán programar su transición.

**Comentario de Cable & Wireless Panama, S.A.:**

“Consideramos que la modificación al numeral 35 para la migración de los clientes que se han acogido a la Portabilidad Numérica mediante el mecanismo de transferencia automática de llamadas al nuevo sistema All Call Query, es positiva en la medida que permitirá a los operadores concentrar sus recursos técnicos y administrativos en la implementación del nuevo sistema de la Portabilidad Numérica y realizar posteriormente un proceso de migración coordinado y ordenado, para lo cual el término de noventa (90) días resulta razonable y suficiente.”

**Comentario de Cable Onda, S.A.:**

“...consideramos que debe ampliarse el párrafo que regula la migración de los números fijos portados desde el año 2003. Se debe explicar que el cliente puede elegir quedarse con el número portado o con el número receptor o incluso con ambos, en cuyo caso el carrier receptor programará una transferencia automática de las llamadas en sus centrales.”...

**Comentario de ASEP:**



Resolución AN No. 4805-Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011  
Página 24

En atención a los comentarios vertidos en la Consulta Pública consideramos importante señalar que el recurso numérico debe ser utilizado, eficiente y eficazmente, toda vez que el mismo es finito.

La ASEP entiende y apoya de parte de los Concesionarios posibles figuras comerciales que pueda el cliente requerir o solicitar, pero no concuerda con que las mismas sean reglamentadas en detalle en la presente Normativa.

El cliente que se ha portado desde el año 2003, tiene alternativas propias que deberán ser analizadas en su debido momento con su proveedor de servicio. Consideramos que el plazo no mayor de noventa (90) días propuesto es suficiente para realizar la transición de los clientes.

10. Que analizados los planteamientos presentados por los participantes en la Consulta Pública, esta Autoridad Reguladora concluye que debe proceder con la adopción de las modificaciones correspondientes, toda vez que las mismas constituyen actualmente, una necesidad en materia regulatoria para la implementación de la Portabilidad Numérica. Es importante agregar que la propuesta de modificación ha recibido el Concepto Favorable de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).
11. Que esta Autoridad Reguladora se encuentra legalmente facultada para adoptar las medidas que sean necesarias, para promover la expansión y modernización de los servicios, así como para establecer las directrices técnicas y de gestión que se requieran en materia de telecomunicaciones, mismas que son de obligatorio cumplimiento por parte de los concesionarios a los que corresponde su implementación, por lo tanto;

#### RESUELVE:

**PRIMERO: MODIFICAR** el Reglamento para la Implementación de la Portabilidad Numérica en las redes fijas y móviles, para que en adelante se lea como se detalla en el **Anexo** de la presente Resolución, el cual forma parte integral de la misma.

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

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

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**ZELMAR RODRIGUEZ CRESPO**  
Administradora General





**Anexo**



**Reglamento de Portabilidad Numérica**

2/0

Anexo  
Resolución AN No. 4005 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

## INDICE

INDICE.....	2
TÍTULO I.....	4
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES.....	4
1. OBJETIVO.....	4
2. DEFINICIONES.....	4
TÍTULO II.....	9
NORMAS GENERALES.....	9
CAPÍTULO I: DE LOS TIPOS DE PORTABILIDAD.....	9
3. TIPOS DE PORTABILIDAD.....	9
CAPÍTULO II: DEL PROCESO DE LA PORTABILIDAD.....	10
4. CÓMO CAMBIAR DE CONCESIONARIO.....	10
5. REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA.....	11
CAPÍTULO III: DE LOS RECHAZOS DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD.....	12
6. CAUSALES DE RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD POR PARTE DEL CONCESIONARIO DONANTE.....	12
7. CAUSALES DE RECHAZO DE UNA SOLICITUD DE PORTABILIDAD POR PARTE DEL CONCESIONARIO RECEPTOR.....	12
8. VERIFICACIÓN DE RECHAZO DE UNA SOLICITUD DE PORTABILIDAD.....	13
CAPÍTULO IV: DE LOS TIEMPOS Y VENTANAS DE CAMBIO.....	13
9. TÉRMINO PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO.....	13
10. FECHA PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO.....	18
11. PERIODO FUERA DE SERVICIO DEL CLIENTE Y/O USUARIO POR LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.....	18
12. ATENCIÓN Y VALIDEZ DE LAS SOLICITUDES DE PORTABILIDAD NUMÉRICA.....	18
13. CANCELACIÓN DE UNA SOLICITUD PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO.....	19
14. DESCONEXIÓN DEFINITIVA Y RECUPERACIÓN DEL NÚMERO PORTADO.....	19
CAPÍTULO V: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONCESIONARIOS.....	20
15. DERECHOS.....	20
16. DEBERES.....	20
CAPÍTULO VI: DE LA PROTECCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO.....	22
17. PROTECCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO.....	22
CAPÍTULO VII: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES Y/O USUARIOS.....	22
18. DERECHOS.....	22
19. DEBERES.....	22
20. CONFIDENCIALIDAD.....	23
21. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	23
TÍTULO III.....	24
DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	24
CAPÍTULO I: SEÑALIZACIÓN (ENCAMINAMIENTO).....	24
22. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	24
23. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS LOCAL DEL CONCESIONARIO.....	26
24. INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA.....	26
25. INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE NÚMEROS PORTADOS.....	26



Anexo  
 Resolución AN No. 4805 -Telco  
 Panamá, 5 de octubre de 2011

26. INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS HISTÓRICA DE NÚMEROS PORTADOS DE LA ENTIDAD DE REFERENCIA ..... 27

27. EQUIPOS Y ENLACES ENTRE EL CONCESIONARIO Y LA ENTIDAD DE REFERENCIA..... 27

28. AVISO AL CLIENTE Y/O USUARIO QUE LA LLAMADA SE ENCAMINA HACIA UN NÚMERO PORTADO (INFORMACIÓN TARIFARIA) ..... 27

TÍTULO IV ..... 28

CARGOS..... 28

CAPÍTULO I: CARGOS ..... 28

29. CARGO POR PROCESAR LA SOLICITUD DE PORTAR UN NÚMERO (CONCESIONARIO RECEPTOR)..... 28

CAPÍTULO II: PAGOS ..... 28

30. MECANISMOS DE PAGO..... 28

TÍTULO V..... 28

OTRAS CONDICIONES..... 28

31. FISCALIZACIÓN ..... 28

32. ANUNCIO EN LA GUÍA TELEFÓNICA..... 29

33. FACILIDAD DE PRESUSCRIPCIÓN ..... 29

34. SERVICIOS VERTICALES ..... 29

35. NÚMEROS PORTADOS DESDE 2003 ..... 29

TÍTULO VI..... 30

DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES..... 30

36. INFRACCIONES, SANCIONES Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR..... 30

TÍTULO VII..... 30

DISPOSICIONES FINALES..... 30

37. DISPOSICIÓN FINAL..... 30

ANEXO A..... 31

FORMULARIO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD NUMÉRICA..... 31

ANEXO B..... 34

FORMULARIO DE CANCELACIÓN DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD NUMÉRICA..... 34

ANEXO C..... 36

FORMULARIO DE SOLICITUD DE BAJA POR DESCONEXIÓN DEFINITIVA DE UN NÚMERO PORTADO Y SU RETORNO AL CONCESIONARIO DE ORIGEN ..... 36

*[Handwritten signature]*

Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

## TÍTULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

### 1. OBJETIVO

1.1. Este Reglamento tiene por objeto establecer las reglas para lograr la eficiente y eficaz gestión y administración de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, con el propósito de fomentar la competencia entre los Concesionarios de servicios de telecomunicaciones, optimizar el uso del recurso de numeración telefónica y con ello lograr mejores precios con la mejor calidad de servicio para los Clientes y/o Usuarios.

### 2. DEFINICIONES

2.1. Para efectos del presente Reglamento, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se indica:

**Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) o Autoridad Reguladora:** Entidad autónoma del Estado, creada mediante Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, la cual fue modificada y adicionada mediante Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, con personería jurídica y patrimonio propio, a cargo del control, fiscalización y regulación de los servicios públicos de telecomunicaciones, entre otros.

La ASEP podrá operar y mantener directamente la facilidad de Portabilidad Numérica.

**Base de Datos Administrativa:** Contiene los módulos necesarios para la gestión y administración de los datos a requerir en los procesos de Portabilidad Numérica.

**Base de Datos de Números Portados:** Contiene la información necesaria y actualizada por la Entidad de Referencia para el enrutamiento adecuado de los números portados.

**Base de Datos Histórica:** Contiene la información de todos los mensajes y registros asociados a cada uno de los procesos de Portabilidad Numérica, incluyendo la cantidad de portaciones realizadas, la cual deberá conservarse durante el tiempo que establezca la ASEP.

**Cargo por Portación:** Cargo que pagarán los Clientes y/o Usuarios que porten su número cada vez que lo soliciten.

**CAC:** Código de Acceso.

**CC:** Código de país (Country Code por sus siglas en inglés).



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Teleco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

**Cliente:** Persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con un Concesionario y paga los servicios de telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos.

**CIR:** Código Identificador de Red (origen o destino).

**Comité de Implementación de la Portabilidad Numérica:** Aquél integrado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, quien lo presidirá y por los Concesionarios de Servicios Básicos de Telecomunicaciones, de Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales en operación y que hayan manifestado interés en participar en la Implementación de la Portabilidad Numérica.

**Concesionario Donante (CD):** Concesionario de Servicios de Telecomunicaciones desde el cual es portado un determinado número como resultado del proceso de Portabilidad Numérica.

**Concesionario Receptor (CR):** Concesionario de Servicios de Telecomunicaciones hacia el cual es portado un determinado número como resultado del proceso de Portabilidad Numérica.

**Día Hábil:** Periodo comprendido entre los días lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., entendiéndose que el primer día hábil se inicia al siguiente día de la presentación de la solicitud.

**Entidad de Referencia (ER):** Encargada de realizar los procedimientos administrativos y operativos que resulten necesarios entre concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local No. 101, del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional No. 102, del Servicio de Telecomunicación Básica Internacional No. 103, del Servicio de Terminales Públicos y Semi-públicos No. 104, del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) No. 106 y del Servicio de Telefonía Móvil Celular No. 107, a fin de operar y mantener constantemente la(s) Base(s) de Datos de Números Portados.

Esta Entidad no podrá estar vinculada a ningún concesionario de los servicios de telecomunicaciones.

**Factura de Cliente y/o Usuario:** Es el documento expedido por el Concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales, en el que constan los datos específicos del servicio prestado u operación realizada, así como el importe total a pagar por el Cliente y/o Usuario. La cual es remitida al cliente por el medio que este escoja a saber (puerta a puerta, vía web, correo postal u otro).



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

**Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica:** Documento aprobado por la Autoridad Reguladora, con el cual se da inicio al proceso de portabilidad. Consiste en el formato mediante el cual el Cliente y/o Usuario, o la persona debidamente autorizada por éste, solicita al Concesionario Receptor portar su(s) número(s).

**Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica:** Documento aprobado por la Autoridad Reguladora, mediante el cual el Cliente y/o Usuario, o la persona debidamente autorizada por el Cliente y/o Usuario, requiere cancelar su solicitud previa de portar su(s) número(s).

**Formulario de Solicitud de Baja por Desconexión Definitiva de un Número Portado y su Retorno al Concesionario de Origen:** Documento aprobado por la Autoridad Reguladora, mediante el cual el Concesionario Receptor solicita a la Entidad de Referencia el trámite de retorno de un número telefónico al Concesionario de Origen asignado en el Plan de Numeración Nacional, una vez que éste es desconectado definitivamente en la red del Concesionario Receptor.

**MID:** Mensaje Inicial de Dirección (IAM por sus siglas en inglés).

**MSD:** Mensaje Subsiguiente de Dirección (SAM por sus siglas en inglés).

**NIP de Confirmación:** Número de Identificación Personal compuesto por 4 dígitos generado por la Entidad de Referencia y notificado a través de un mensaje de texto (SMS) al Usuario del Servicio de Telefonía Móvil Celular o Servicio de Comunicaciones Personales en la modalidad de prepago, con el objeto de validar que el número telefónico a portar pertenece al Usuario que solicita la portabilidad.

**NMSI:** Número de servicio móvil.

**NN:** Número nacional.

**Números Asignados Activos:** Corresponden a los números que se encuentren en uso durante el término comprendido desde la activación de la línea hasta la expiración del tiempo de servicio, que para los prepagos aplica desde la activación de la línea hasta la expiración del tiempo de servicio de la última tarjeta utilizada para la recarga.

**Número Donado:** Aquel que es trasladado de un Concesionario a otro Concesionario, producto de la portación del número telefónico.

**Número Recibido:** Aquel que es recibido por el Concesionario Receptor de parte del Concesionario Donante producto de la portación de un número telefónico.

**Número de A:** Aquel que identifica el origen de una llamada.

**Número de B:** Aquel que identifica el destino de una llamada.



Anexo  
Resolución AN No. 4806 -Teleco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

**Número Geográfico:** Es aquel número telefónico dentro del Plan Nacional de Numeración de la Red Fija que por medio del prefijo identifica el destino geográfico dentro de una red de telecomunicaciones.

**Número No Geográfico (NNG):** Es aquel número telefónico dentro del Plan Nacional de Numeración que no posee un destino geográfico específico. Se consideran números no geográficos los siguientes: Números Celulares, PCS, Nómadas y Números de Cobro Revertido Automático.

**Número Nómada:** Es aquel número telefónico dentro del Plan Nacional de Numeración asignado al Servicio de Telecomunicación Básica Local, que utiliza la red de Internet como infraestructura para la prestación del servicio, el cual está asociado a un punto de interconexión dentro de la República de Panamá.

**Número Portado:** Es aquel que ha completado exitosamente el proceso de Portabilidad Numérica.

**Plan Nacional de Numeración:** Parte del Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones de la República de Panamá que contiene los recursos numéricos existentes, entre otros, adoptado mediante la Resolución No. JD-179 de 12 de febrero de 1998 y sus modificaciones.

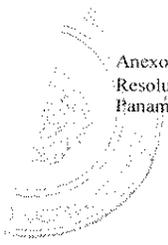
**Portabilidad Múltiple:** Tipo de Portabilidad Numérica en donde se porta más de un (1) número telefónico.

**Portabilidad Numérica:** Facilidad que le permite al Cliente y/o Usuario conservar su mismo número telefónico, al cambiar de Concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local, Servicio de Telefonía Móvil Celular o del Servicio de Comunicaciones Personales.

**Portabilidad del Número Geográfico:** La posibilidad que tiene un Cliente y/o Usuario de conservar su Número Geográfico cuando cambie de Concesionario de Servicios de Telecomunicaciones dentro de una determinada Zona de Tarificación Local.

**Portabilidad del Número No Geográfico:** La posibilidad que tiene un Cliente y/o Usuario de conservar su Número No Geográfico cuando cambie de Concesionario de Servicios de Telecomunicaciones. En el caso del número de cobro revertido automático, los mismos continúan con el procedimiento establecido en la Resolución No. JD-4752 de 18 de junio de 2004.

**Portabilidad Simple:** Tipo de Portabilidad Numérica en donde se porta un (1) solo número telefónico.



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Teleo  
Panamá, 9 de octubre de 2011

**Postpago:** Esquema de contratación mediante el cual el Cliente paga los servicios de telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de los mismos.

**Prepago:** Esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga los servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos.

**Proceso de Portabilidad Numérica:** Proceso administrativo que se sigue para llevar a cabo el cambio de Concesionario de Servicios de Telecomunicación Básica Local en una misma Zona de Tarificación Local o del Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, o en la provisión de servicios no geográficos conservando el Número Geográfico o No Geográfico, según sea el caso, cuando un Cliente y/o Usuario lo ha solicitado.

**Servicios Básicos de Telecomunicaciones:** Comprenden los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Nacional, Internacional y de Terminales Públicos y Semipúblicos, que son prestados a través de medios alámbricos y/o inalámbricos.

**Servicio de Telecomunicación 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.

**Sistema Automático de Verificación del NIP de Confirmación:** Mecanismo automatizado mediante el cual la Entidad de Referencia verifica la voluntad del Usuario del Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales de portar su(s) número(s) en el esquema de Prepago.

*Handwritten signature or mark.*



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

**Tasa:** Importe a favor de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos para cubrir los costos de operación y mantenimiento de la implementación de la portabilidad numérica, la cual será pagada mensualmente por los Usuarios y/o Clientes de los concesionarios de los servicios básicos y móviles de telecomunicaciones, en atención a la cantidad de números asignados activos, de acuerdo al Plan Nacional de Numeración.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que mediante el uso de un equipo terminal tiene acceso autorizado a servicios de telecomunicaciones.

**Ventana de Cambio:** Periodo en el cual se realiza la Portabilidad Numérica y se actualiza la información de los números portados.

**Zona de Tarificación Local (ZTL):** Área que se define como una delimitación geográfica, en la cual se presta el Servicio de Telecomunicación Básica Local entre Usuarios ubicados en una misma zona tarifaria local.

## TÍTULO II

### NORMAS GENERALES

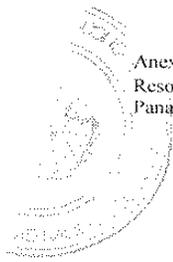
#### CAPÍTULO I: DE LOS TIPOS DE PORTABILIDAD

##### 3. TIPOS DE PORTABILIDAD

3.1 El Cliente y/o Usuario solo podrá portar números telefónicos en los siguientes casos:

- a. Entre Concesionarios del Servicio de Comunicaciones Personales (No. 106).
- b. Entre Concesionarios del Servicio de Telefonía Móvil Celular (No. 107).
- c. Entre Concesionarios del Servicio de Comunicaciones Personales (No. 106) y el Servicio de Telefonía Móvil Celular (No. 107) y viceversa.
- d. Entre Concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local (101).
- e. Para los puntos a, b, c y d, la Portabilidad Numérica se puede realizar entre la modalidad de prepago y postpago o viceversa.

3.2 Además de los casos enunciados con anterioridad, la Portabilidad Numérica puede darse de manera simple o múltiple, entendiéndose por la simple la que porta un (1) solo número telefónico y la múltiple en donde se porta más de un (1) número telefónico.



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

## CAPÍTULO II: DEL PROCESO DE LA PORTABILIDAD

### 4. CÓMO CAMBIAR DE CONCESIONARIO

- 4.1. La Portabilidad Numérica se dará en las redes fijas y móviles, utilizando la metodología de Consulta de Todas las Llamadas, mejor conocida como All Call Query (ACQ).
- 4.2. El Cliente y/o Usuario que desee cambiar de Concesionario del mismo servicio (fijo o móvil), deberá solicitar dicho cambio ante el Concesionario Receptor, completando para tal efecto el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica, contenido en el Anexo A.
- 4.3. El Cliente y/o Usuario puede solicitar la cancelación de la portabilidad de su número telefónico completando y presentando, ante el Concesionario Donante, en debida forma, el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica contenido en el Anexo B. Esta documentación deberá permanecer archivada por el término de un (1) año.
- 4.4. El Concesionario Receptor debe realizar el proceso de Portabilidad Numérica, de tal forma que éste complete el formulario en medio electrónico con la información suministrada por el Cliente y/o Usuario que solicite la portabilidad de su número, el cual deberá ser firmado por éste último. Tanto el formulario firmado como los documentos que el Cliente y/o Usuario deba presentar como requisito para completar su solicitud de Portabilidad Numérica, deben ser enviados electrónicamente a la Entidad de Referencia.
- 4.5. Completado lo establecido en el punto anterior, el Concesionario Receptor envía a la Entidad de Referencia el archivo, para que éste sea registrado, previa validación, y si está correcto, sea enviada la información necesaria por la Entidad de Referencia al Concesionario Donante para su trámite de aprobación o rechazo.
- 4.6. Toda solicitud de Portabilidad Numérica deberá ser ingresada a la Entidad de Referencia por el Concesionario Receptor.
- 4.7. La portabilidad se dará para el servicio de voz, así como de SMS (Short Message Services), MMS (Multimedia Messaging System) y GPRS (General Packet Radio Service) asociados al número a ser portado, para lo cual los Concesionarios deben realizar los cambios y configuraciones necesarias.

*Handwritten signature or mark.*



Anexo  
Resolución AN No. 4005 -Telco  
Panamá, 9 de octubre de 2011

5. **REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA**

- 5.1. Los Clientes **postpago** de la Red Fija y Móvil (Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales), para dar inicio a los trámites del proceso de Portabilidad Numérica deberán:
- a) Presentar su última factura pagada (original, vía web u otro medio por el cual el cliente reciba su factura) que permita constatar que no tiene saldo pendiente.
  - b) Completar y firmar el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica para uno o más números telefónicos.
  - c) En el caso de personas naturales, deberán suministrar copia de la cédula de identificación personal, para persona extranjera, copia del pasaporte.  
En el caso de personas jurídicas, deberán aportar el original o copia autenticada por Notario Público del certificado de Registro Público expedido dentro de los últimos tres (3) meses antes de su presentación, en el que conste la constitución de la sociedad y la representación legal, además, el Formulario deberá ser rubricado por el Representante Legal autorizado para llevar a cabo actos de administración y disposición de la sociedad o posea poder especial para realizar dicho trámite.
  - d) Que el número de identificación del terminal telefónico, no esté incluido en la base de datos de equipos robados o extraviados.
- 5.2. Los Usuarios **prepago** de la **Red Fija y Móvil** (Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales), para dar inicio a los trámites del proceso de Portabilidad Numérica deberán:
- a) Completar y suscribir el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica para uno (1) o más números telefónicos.
  - b) En el caso de personas naturales, suministrar copia de la cédula de identificación personal, para persona extranjera, copia del pasaporte.  
En el caso de personas jurídicas, deberán aportar el original o copia autenticada por Notario Público del certificado de Registro Público expedido dentro de los últimos tres (3) meses antes de su presentación, en el que conste la constitución de la sociedad y la representación legal, además, el Formulario deberá ser rubricado por el Representante Legal autorizado para llevar a cabo actos de administración y disposición de la sociedad o posea poder especial para realizar dicho trámite.
  - c) En el caso de los servicios de las redes móviles los Usuarios, además de los requisitos anteriores, deberán:
    - c.1) Mostrar al Concesionario Receptor el NIP que emitió la Entidad de Referencia.
    - c.2) Llevar el terminal telefónico activo en la red del Concesionario Donante.
    - c.3) Permitir que se verifique en el sistema que la identificación del terminal telefónico, no esté incluido en la base de datos de equipos robados o extraviados.



Anexo  
Resolución AN No. 4005 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

### **CAPÍTULO III: DE LOS RECHAZOS DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

#### **6. CAUSALES DE RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD POR PARTE DEL CONCESIONARIO DONANTE**

##### **6.1 En la Red Fija y Móvil (Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales) Postpago:**

- a) Contar con saldo pendiente correspondiente a su última factura recibida (por el medio que haya escogido el cliente) en concepto del servicio prestado en la Red Fija y la Red Móvil.
- b) Que el nombre del solicitante no concuerde con el titular de la línea telefónica.
- c) Que el número telefónico no exista.
- d) En el caso de la Red Fija, que el número telefónico no pertenezca a la misma Zona de Tarificación Local.
- e) Que la solicitud no haya sido completada y que no adjunte los documentos que exige la portabilidad.
- f) Que el número telefónico aparezca en la base de datos de equipos robados o extraviados.

##### **6.2. En la Red Fija y Móvil (Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales) Prepago:**

- a. Que el número telefónico no exista.
- b. En el caso de la Red Fija, que el número telefónico no pertenezca a la misma Zona de Tarificación Local.
- c. En el caso de los servicios de las redes móviles, además se podrá rechazar la portación debido a:
  - c.1) NIP erróneo.
  - c.2) No posea NIP.
  - c.3) Que el número telefónico aparezca en la base de datos de equipos robados o extraviados.
- d. Que la solicitud no haya sido completada y que no adjunte los documentos que exige la portabilidad.

#### **7. CAUSALES DE RECHAZO DE UNA SOLICITUD DE PORTABILIDAD POR PARTE DEL CONCESIONARIO RECEPTOR**

##### **7.1 Postpago**

- a. Que el Cliente no cumpla con las políticas de crédito establecidas por el Concesionario.



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

- b. Que el Concesionario no tenga red física desplegada o disponible en el área solicitada.
- c. Que el Cliente tenga más de una (1) solicitud de Portabilidad en trámite.

#### 7.2 Prepago

- a. Que el Concesionario no tenga red física desplegada o disponible en el área solicitada.
- b. Que el Usuario tenga más de una (1) solicitud de Portabilidad en trámite.
- c. Que el Usuario desee mantener la modalidad prepago y el Concesionario Receptor no brinde en su red a sus Clientes la modalidad prepago.

### 8. VERIFICACIÓN DE RECHAZO DE UNA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

- 8.1. Cuando el Concesionario Donante rechace una solicitud para portar un número telefónico, la Entidad de Referencia deberá verificar que dicho rechazo se encuentra dentro de las causales establecidas para tales efectos en el presente Reglamento.
- 8.2 La Entidad de Referencia deberá a través del Sistema de Portabilidad Numérica enviar un mensaje al Concesionario Receptor indicando que la solicitud ha sido rechazada y su motivo. El Concesionario Receptor a su vez informa el motivo del rechazo al Cliente y/ o Usuario en un periodo no mayor de un (1) día hábil para la red fija y de cuatro (4) horas para la red móvil.

## CAPÍTULO IV: DE LOS TIEMPOS Y VENTANAS DE CAMBIO

### 9. TÉRMINO PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO

#### 9.1. En la Red Fija:

- a) El tiempo máximo establecido para completar todo el proceso de Portabilidad Numérica es de cuatro (4) días hábiles. Para tal efecto, se entenderá por día hábil el día hábil siguiente, al día de la presentación de la solicitud de Portabilidad Numérica, la cual podrá realizarse de lunes a viernes.
- b) El Concesionario Receptor (CR) recibe el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica y lo transmite en línea a la Entidad de Referencia (ER), la cual automáticamente registra la información e inmediatamente la retransmite al Concesionario Donante (CD) para su aprobación o rechazo.
- c) El Concesionario Donante (CD), una vez recibida la solicitud, cuenta con un (1) día hábil para aprobar o rechazar dicha solicitud y su respectiva causal. En el evento en que el Concesionario Donante (CD) no conteste la solicitud de portabilidad, en el tiempo estipulado, se dará por aceptada la misma. La

*[Handwritten signature]*

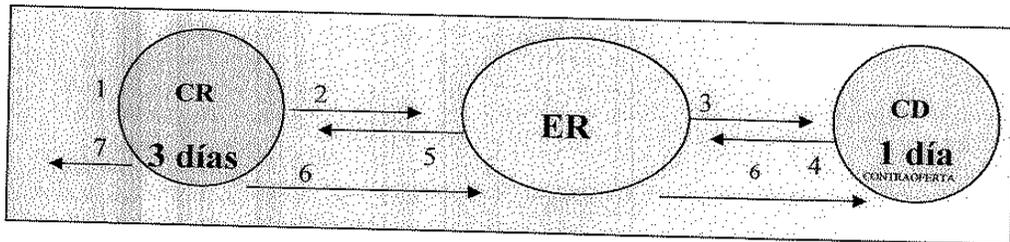


Anexo  
 Resolución AN No. 4805 -Teleco  
 Panamá, 5 de octubre de 2011

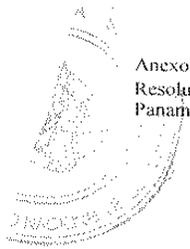
Entidad de Referencia (ER) enviará un mensaje al Concesionario Donante (CD) indicando que el tiempo reglamentario ha expirado y que por consiguiente la misma se considera aprobada.

- d) Solo durante el periodo de aprobación o rechazo de la solicitud, el Concesionario Donante (CD) podrá realizar una contraoferta al Cliente y/o Usuario.
- e) Transcurrido el día hábil establecido en el literal (c), el Concesionario Donante (CD) deberá enviar un mensaje de respuesta a la Entidad de Referencia (ER) indicando la aceptación o rechazo de la solicitud y la Entidad de Referencia (ER) registrará automáticamente la información y retransmitirá esta inmediatamente al Concesionario Receptor (CR).  
 Si la solicitud es aceptada, El Concesionario Donante (CD), debe enviar la información de los Concesionarios con los que el Cliente y/o Usuario está presuscrito para los servicios de larga distancia nacional e internacional.
- f) En caso de aceptación de la solicitud de portabilidad, una vez el mensaje haya llegado al Concesionario Receptor (CR), éste cuenta hasta con tres (3) días hábiles para enviar un mensaje al Concesionario Donante (CD) a través de la Entidad de Referencia (ER), informando la hora y fecha para completar la portabilidad de dicho número.
- g) En caso de rechazo por cancelación del Cliente y/o Usuario de la solicitud, el Concesionario Donante (CD) informa a la Entidad de Referencia (ER) y adjunta en el archivo el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica debidamente firmado por el Cliente y/o Usuario.
- h) El Concesionario Donante (CD) deberá ejecutar la portabilidad a la hora y fecha informada por el Concesionario Receptor (CR) a través de la Entidad de Referencia (ER).
- i) Los Clientes y/o Usuarios podrán solicitar la Portabilidad Numérica en los horarios de atención al público de cada empresa concesionaria.

**Diagrama de flujo de una Portabilidad Numérica en la Red Fija**



*Handwritten signature or mark.*

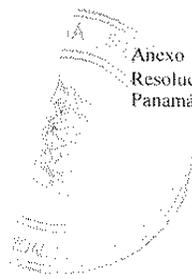


Anexo  
Resolución AN No. 4809 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

1. **CR:** El Cliente y/o Usuario se acerca al Concesionario Receptor (CR) y solicita la Portabilidad Numérica mediante la presentación del respectivo Formulario.
2. **CR:** Una vez se complete la solicitud, el envía el mensaje a la Entidad de Referencia (ER) conteniendo la solicitud del Cliente y/o Usuario, con lo cual inicia el proceso de Portabilidad Numérica (PN).
3. **ER:** La Entidad de Referencia (ER) registra automáticamente la solicitud y la trasmite al Concesionario Donante (CD).
4. **CD:** Una vez notificado el Concesionario Donante (CD), éste cuenta con un periodo de un (1) día hábil para aprobar o rechazar la solicitud, a su vez durante este periodo, puede gestionar una contraoferta. Concluido este periodo, el Concesionario Donante (CD) ha debido enviar un mensaje indicando que el número se encuentra listo para portarse o el rechazo de la solicitud y su respectiva causal. Si la causal de rechazo es que el Cliente y/o Usuario desea mantenerse con su Concesionario Original, el Concesionario Donante (CD) informará a la Entidad de Referencia (ER) y deberá adjuntar el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica.  
  
En el evento en que el Concesionario Donante (CD) no conteste la solicitud de portabilidad, en el tiempo estipulado, se dará por aceptada la misma. La Entidad de Referencia (ER) enviará un mensaje al Concesionario Donante (CD) indicando que el tiempo reglamentario ha expirado y que por consiguiente la misma se considera aprobada.
5. **ER:** La Entidad de Referencia (ER) envía un mensaje al Concesionario Receptor (CR) informando la aceptación de la solicitud de portación por parte del Concesionario Donante (CD), o el rechazo.
6. **CR:** En caso de aceptación, la portación deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes y en este término se deberá enviar un mensaje a la Entidad de Referencia (ER) indicando la hora y fecha (dentro de la ventana de cambio) en que se ejecutará la portabilidad física del Cliente y/o Usuario. La Entidad de Referencia (ER) reenvía el mensaje al Concesionario Donante (CD) y este debe ejecutar la desconexión y portar el número en la fecha y hora indicada.
7. **CR:** El Concesionario Receptor (CR) debe realizar las pruebas de funcionalidad necesarias e indicar al Cliente y/o Usuario que ya ha sido portado.

#### 9.2. En la Red Móvil:

*Handwritten signature or mark.*



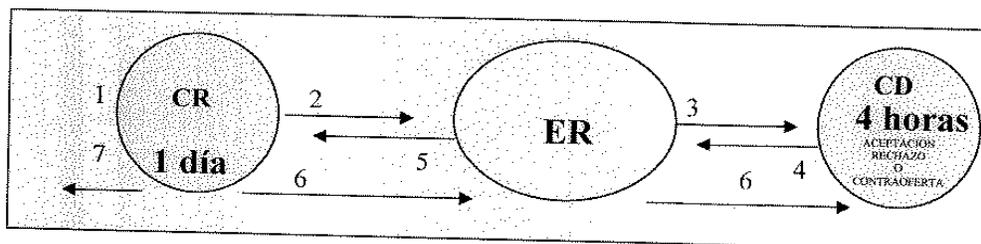
Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

- a) El tiempo máximo establecido para completar todo el proceso de Portabilidad Numérica es de un (1) día hábil. Para tal efecto, se entenderá por día hábil el día hábil siguiente al día de la presentación de la solicitud de Portabilidad Numérica, la cual podrá realizarse de lunes a viernes.
- b) El Concesionario Receptor (CR) recibe el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica y lo transmite en línea a la Entidad de Referencia (ER), la cual automáticamente registra la información e inmediatamente la retransmite al Concesionario Donante (CD) para su aprobación o rechazo.
- c) El Concesionario Donante (CD), una vez recibida la solicitud, cuenta con cuatro (4) horas para aprobar o rechazar dicha solicitud y su respectiva causal. En el evento en que el Concesionario Donante (CD) no conteste la solicitud de portabilidad, en el tiempo estipulado, se dará por aceptada la misma. La Entidad de Referencia (ER) enviará un mensaje al Concesionario Donante (CD) indicando que el tiempo reglamentario ha expirado y que por consiguiente la misma se considera aprobada.
- d) Solo durante el periodo de aprobación o rechazo de la solicitud, el Concesionario Donante (CD) podrá realizar una contraoferta al Cliente y/o Usuario.
- e) Transcurridas las cuatro (4) horas establecidas en el literal (c), el Concesionario Donante (CD) deberá enviar un mensaje de respuesta a la Entidad de Referencia (ER) indicando la aceptación o rechazo de la solicitud y la Entidad de Referencia (ER) registrará automáticamente la información y retransmitirá ésta inmediatamente al Concesionario Receptor (CR).
- f) En caso de aceptación de la solicitud de Portabilidad, una vez el mensaje haya llegado al Concesionario Receptor (CR), éste cuenta hasta cuatro (4) horas para enviar un mensaje al Concesionario Donante (CD) a través de la Entidad de Referencia (ER), informando la hora y fecha para completar la Portabilidad de dichos números.
- g) En caso de rechazo por cancelación del Cliente y/o Usuario de la solicitud, el Concesionario Donante (CD) informa a la Entidad de Referencia (ER) y adjunta en el archivo el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica debidamente firmado por el Cliente y/o Usuario.
- h) El Concesionario Donante (CD) deberá ejecutar la portabilidad a la hora y fecha informada por el Concesionario Receptor (CR) a través de la Entidad de Referencia (ER).
- i) Los Clientes y/o Usuarios podrán solicitar la Portabilidad Numérica en los horarios de atención al público de cada empresa concesionaria.



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

**Diagrama de flujo de una Portabilidad Numérica en la Red Móvil**



- 1. CR:** El Cliente y/o Usuario se acerca al Concesionario Receptor (CR) y solicita la Portabilidad Numérica mediante la presentación del respectivo Formulario.
  - 2. CR:** Una vez se complete la solicitud, el Concesionario Receptor (CR) envía el mensaje a la Entidad de Referencia (ER) conteniendo la solicitud del Cliente y/o Usuario, con lo cual inicia el proceso de Portabilidad Numérica (PN).
  - 3. ER:** La Entidad de Referencia (ER) registra automáticamente la solicitud y la trasmite al Concesionario Donante (CD).
  - 4. CD:** Una vez notificado el Concesionario Donante (CD), éste cuenta con un periodo de cuatro (4) horas para aprobar o rechazar la solicitud y a su vez, durante este periodo, puede gestionar una contraoferta. Concluido este periodo, el Concesionario Donante (CD) ha debido enviar un mensaje indicando que el número se encuentra listo para portarse o el rechazo de la solicitud y su respectiva causal. Si la causal de rechazo es que el Cliente y/o Usuario desea mantenerse con su Concesionario Original, el Concesionario Donante (CD) informará a la Entidad de Referencia (ER) y deberá adjuntar el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica.
- En el evento en que el Concesionario Donante (CD) no conteste la solicitud de portabilidad, en el tiempo estipulado, se dará por aceptada la misma. La Entidad de Referencia (ER) enviará un mensaje al Concesionario Donante (CD) indicando que el tiempo reglamentario ha expirado y que por consiguiente la misma se considera aprobada.
- 5. ER:** La Entidad de Referencia (ER) envía un mensaje al Concesionario Receptor (CR) informando la aceptación de la solicitud de portación por parte del Concesionario Donante (CD), o el rechazo.
  - 6. CR:** En caso de aceptación de la solicitud de Portabilidad, una vez el mensaje haya llegado al Concesionario Receptor (CR), éste cuenta con cuatro (4) horas para enviar un mensaje al Concesionario Donante (CD) a través de la Entidad de

*[Handwritten signature]*



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

Referencia (ER), informando la hora y fecha para completar la Portabilidad de dichos números.

7. **CR:** El Concesionario Receptor (CR) debe realizar las pruebas de funcionalidad necesarias e indicar al Cliente y/o Usuario que ya ha sido portado.

**10. FECHA PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO**

- 10.1. El Concesionario Receptor será quien determinará la fecha y hora en que un número telefónico debe ser portado, para lo cual:

- 10.1.1. El Concesionario Receptor enviará un mensaje a la Entidad de Referencia indicando la fecha y hora para ejecutar físicamente la portabilidad de una solicitud ya aprobada. Automáticamente la Entidad de Referencia registra el mensaje y envía un mensaje al Concesionario Donante con la fecha y hora para completar físicamente el proceso y ejecutar la Portabilidad Numérica. Se establecen una ventana de cambio para ejecutar la Portabilidad Numérica de 1:00 a.m. a 3:00 a.m.

**11. PERIODO FUERA DE SERVICIO DEL CLIENTE Y/O USUARIO POR LA PORTABILIDAD NUMÉRICA**

- 11.1. Un Cliente y/o Usuario que porte su número telefónico no podrá estar fuera de servicio por más de treinta (30) minutos dentro del tiempo establecido en la ventana de cambio, desde el momento en que el Concesionario Donante desconecte su línea y que el Concesionario Receptor habilite la misma en su red.

**12. ATENCIÓN Y VALIDEZ DE LAS SOLICITUDES DE PORTABILIDAD NUMÉRICA**

- 12.1. La atención de las solicitudes de Portabilidad Numérica será procesada en el mismo orden en el que hayan sido generadas por el sistema cuando fueron creadas o captadas.
- 12.2. Una vez que el Cliente y/o Usuario haya firmado el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica, iniciado el proceso y aprobada dicha solicitud por el Concesionario Donante, la portación del número telefónico será válida y ejecutada, por lo que la misma no podrá ser cancelada, salvo las excepciones señaladas en el numeral 13.1 en las que se cancelará la solicitud, y el Cliente y/o Usuario retornará al Concesionario Donante.
- 12.3. En el caso de existir solicitudes simultáneas de portación para un mismo número solo será válida la primera solicitud ingresada en el sistema.

Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Teleco  
Panamá, 6 de octubre de 2011

**13. CANCELACIÓN DE UNA SOLICITUD PARA PORTAR UN NÚMERO TELEFÓNICO**

13.1 Una Solicitud de Portabilidad Numérica, se podrá cancelar por las siguientes causas:

- a. Cuando por falta de red no detectada por el Concesionario Receptor, durante la solicitud, no se pueda completar físicamente la portabilidad.
- b. Cuando por daño o falla en la red del Concesionario Receptor no se pueda completar físicamente la portabilidad.
- c. Cuando el Cliente y/o Usuario complete debidamente y suscriba el Formulario de Solicitud de Cancelación de Portabilidad Numérica para uno o más números telefónicos y lo entregue al Concesionario Donante el cual a su vez debe adjuntarlo cuando envié el rechazo de la solicitud a la Entidad de Referencia.

13.2 En el caso que dicho trámite sea gestionado por una persona distinta al titular de la línea telefónica, se deberá acompañar poder o autorización para realizar dicha diligencia.

13.3 En caso de cancelación, el Cliente y/o Usuario podrá retirar todos los documentos aportados en su solicitud de Portabilidad Numérica.

13.4 El Concesionario Receptor debe conservar los archivos y solicitudes en papel por lo menos un (1) año.

**14. DESCONEXIÓN DEFINITIVA Y RECUPERACIÓN DEL NÚMERO PORTADO**

14.1. Cuando un número telefónico portado se desconecte definitivamente, o sea dado de baja, el mismo retornará al Concesionario al cual se le asignó originalmente, para lo cual, el Concesionario Receptor se obliga a notificar a la Entidad de Referencia, a través del Formulario contenido en el Anexo C, quien a su vez notificará al Concesionario Original y a la Autoridad Reguladora, en un término no mayor de cinco (5) días hábiles desde la desconexión definitiva de la línea.

14.2. La Entidad de Referencia debe verificar que el Concesionario Receptor que solicita la eliminación del número de la Base de Datos Administrativa, es en efecto el último Concesionario que le prestó servicios a ese número, además debe verificar cuál es el Concesionario de Origen a quien le fue asignado el número. Una vez verificada la información si es correcta, la Entidad de Referencia envía un mensaje al Concesionario de Origen y al Concesionario Receptor indicando la fecha y hora en que será actualizada la base de datos de números portados con el retorno del número al Concesionario de Origen.

*Handwritten mark*

Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011



14.3. La Entidad de Referencia deberá generar el archivo correspondiente con la información diaria de eliminación de números portados que regresan al Concesionario de Origen y actualizar las bases de datos de todos los Concesionarios durante la ventana de cambio. Para tales efectos la información deberá contener los siguientes campos:

- a) Fecha del archivo.
- b) Número(s) nacional(es) o Número(s) No Geográfico(s).
- c) Concesionario Receptor que notifica la eliminación.
- d) Concesionario de Origen

## **CAPÍTULO V: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONCESIONARIOS**

### **15. DERECHOS**

- 15.1. Los Concesionarios tendrán derecho a presentar una contraoferta a sus Clientes y/o Usuarios, dentro del término de cuatro (4) horas en la red móvil y un (1) día hábil en la red fija con las que cuenta el Concesionario Donante para aceptar o rechazar una solicitud de portación de un número telefónico.
- 15.2. Los Concesionarios tienen derecho a que su base de datos de números portados sea actualizada en la ventana de cambio por la Entidad de Referencia.
- 15.3. Los Concesionarios tienen derecho a rechazar una solicitud de Portabilidad Numérica, siempre y cuando dicho rechazo se encuentra dentro de las causales establecidas para tales efectos en el presente Reglamento.
- 15.4. El Concesionario Donante tiene derecho a reajustar el plan tarifario al Cliente, cuando este decide portar su número telefónico y el mismo se encuentre dentro de un paquete de servicios.
- 15.5. Los Concesionarios podrán cancelarse los saldos de los Clientes producto del proceso de Portabilidad Numérica mediante el procedimiento de liquidación de cuentas.

### **16. DEBERES**

- 16.1 Los Concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales deberán permitir y brindar a sus Clientes y/o Usuarios el derecho de portar su(s) número(s) telefónico(s).

*Handwritten signature or mark.*

Anexo  
Resolución AN No. 4005 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

- 16.2 Los Concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales deben recaudar y transferir **mensualmente** a la ASEP, la tasa que pagarán los Usuarios y/o Clientes, en atención al número asignado activo.
- 16.3 Los Concesionarios Donantes y Receptores deberán procesar y cumplir los tiempos establecidos en el presente Reglamento para dar inicio y culminar todo el proceso que involucra una solicitud de Portabilidad Numérica, dentro de los periodos establecidos en cada etapa del proceso.
- 16.4 Los Concesionarios de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales deberán identificar en la factura de sus Clientes y registros de los Usuarios con una letra (P) las llamadas dirigidas a un número portado. El Concesionario deberá indicar al pie de página de la factura el significado de la letra "P" a los Clientes y/o Usuarios. Los Concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local, a solicitud del Cliente y/o Usuario tienen la obligación de suministrar a éste el detalle de las llamadas realizadas a números portados.
- 16.5 Todos los Concesionarios deberán diariamente actualizar sus bases de datos de números portados con la Entidad de Referencia durante la ventana de cambio establecida.
- 16.6 Toda solicitud de Portabilidad Numérica deberá ser ingresada a la Entidad de Referencia, por el Concesionario Receptor.
- 16.7 El Concesionario Receptor deberá realizar las pruebas de funcionalidad necesarias e indicar al Cliente y/o Usuario que ya ha sido portado.
- 16.8 La Entidad de Referencia y los Concesionarios están obligados a garantizar la integridad y confiabilidad de los datos transmitidos en ambos sentidos mediante mecanismos seguros de transferencia de datos.
- 16.9 Los Concesionarios están obligados a mantener en cada Centro de Atención al Cliente a disponibilidad del Cliente y/o Usuario una copia del Reglamento de Portabilidad Numérica. Así mismo sus representantes de atención vía telefónica, están obligados a informar al Cliente y/o Usuario de la existencia del citado Reglamento.
- 16.10 Una vez que el Concesionario Donante confirma la aprobación de una solicitud de Portabilidad Numérica a la Entidad de Referencia, éste no podrá hacer ningún tipo de contraoferta para que el Cliente y/o Usuario se mantenga en su red.
- 16.11 Es un deber del Concesionario Receptor informar al Usuario que al portar su número en la modalidad prepago los saldos que tuviese en la Red del



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

Concesionario Donante podrá consumirlo o transferirlo (s) a otro(s) Usuario(s) de la Red del Concesionario Donante, antes de ejecutarse la portación, o en su defecto se perderá.

16.12 Es un deber del Concesionario Donante, aceptar el pago de la facturación de las líneas a portar en todos sus centros de atención al cliente y agencias de pagos.

## **CAPÍTULO VI: DE LA PROTECCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO**

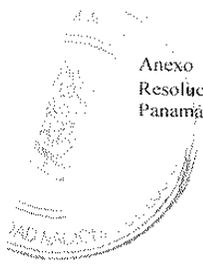
### **17. PROTECCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO**

- 17.1 Cualquier cambio a realizarse dentro del proceso de la Portabilidad Numérica deberá contar con la autorización del Cliente y/o Usuario, o de la persona debidamente autorizada, como es el caso de la solicitud de cancelación de la Portabilidad Numérica o de una contraoferta. Una vez aceptada la solicitud de Portabilidad Numérica por el Concesionario Donante, el Cliente y/o Usuario no podrá cancelar la misma, salvo las excepciones establecidas en el numeral 13.1 de este Reglamento.
- 17.2 El Concesionario Donante no podrá negar la portación de un número telefónico por el hecho de que el Cliente cuente con algún paquete de servicios con planes especiales. Asimismo deberá informar y advertir al Cliente, durante el día u horas designadas para la contraoferta, de cualquier ajuste a su plan tarifario que pueda sufrir sus planes como consecuencia de la portación del número telefónico.

## **CAPÍTULO VII: DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES Y/O USUARIOS**

### **18. DERECHOS**

- 18.1 Ser atendido por los Concesionarios para realizar el proceso de completar en debida forma y suscribir el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.
- 18.2 Cancelar su solicitud de Portabilidad Numérica.
- 18.3 Presentar reclamaciones ante los Concesionarios, autoridades o instancias correspondientes sobre cualquier servicio que involucre la Portabilidad Numérica de su(s) línea(s) telefónica.
- 18.4 Que la portabilidad de su(s) línea(s) telefónica se realice dentro del término de cuatro (4) días hábiles cuando se trate de la red fija y un (1) día hábil cuando se trate de la red móvil.



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Teleco  
Panamá, 6 de octubre de 2011

- 18.5 El Cliente tiene el derecho de solicitar al Concesionario Receptor que asuma los saldos que este le adeuda al Concesionario Donante y a su vez el Concesionario Receptor lo aplique al Cliente a través de la facturación correspondiente, siempre y cuando el Concesionario Donante y el Concesionario Receptor cuenten con el procedimiento para cancelarse dichos saldos a través de la liquidación de cuentas.

## 19. DEBERES

- 19.1 El Cliente deberá honrar y cancelar cualquier cargo presentado mediante la factura, y/o tránsito que mantenga con el Concesionario Donante, incluyendo el costo del subsidio del terminal móvil, en caso de las redes móviles.
- 19.2 Completar debidamente y suscribir el Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica, cuando solicite o requiera la portación de su(s) línea(s) telefónica.
- 19.3 Completar debidamente, suscribir el Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica y presentarlo ante el Concesionario Donante, cuando este acepte una contraoferta o decida cancelar su solicitud de Portabilidad Numérica de su(s) línea(s) telefónica(s).
- 19.4 El Cliente y/o Usuario debe pagar mensualmente una tasa a favor de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos para cubrir los costos de operación y mantenimiento de la implementación de la portabilidad numérica, en atención a la cantidad de su(s) número(s) asignado(s) activo(s).

## 20. CONFIDENCIALIDAD

- 20.1 La Entidad de Referencia deberá mantener la confidencialidad de la información de Clientes y/o Usuarios y de los Concesionarios, en consecuencia, no podrá comercializar o utilizar la información contenida en las Bases de Datos para fines distintos a los establecidos en la Resolución de Portabilidad Numérica, en el presente Reglamento y en las normas vigentes en materia de telecomunicaciones.

## 21. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

- 21.1 Toda controversia o disputa entre Concesionarios o entre Concesionarios y la Entidad de Referencia contratada, será atendida en primera instancia entre las partes. De no lograr un acuerdo en un periodo de quince (15) días calendario sobre la misma disputa, una o ambas partes deberán someter su desacuerdo ante la Autoridad Reguladora para su mediación y decisión. Contra la decisión de la Autoridad Reguladora podrá interponerse el Recurso de Reconsideración, con lo cual se agota la vía gubernativa. Se excepcionan los casos cuya competencia



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Teleco  
Panamá, 6 de octubre de 2011

corresponda a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

21.2 De ser la ASEP quien opere y mantenga directamente la facilidad de Portabilidad Numérica, ésta desarrollará los procedimientos que sean necesarios sobre esta materia.

### TÍTULO III

#### DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

##### CAPÍTULO I: SEÑALIZACIÓN (ENCAMINAMIENTO)

##### 22. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

22.1 Se emiten las siguientes Especificaciones Técnicas para la Implementación de la Portabilidad Numérica, mismas que deberán ser contempladas e implementadas por todos los Concesionarios de Servicios Básicos de Telecomunicaciones y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales, las cuales tienen como objetivo definir el intercambio en la señalización y el enrutamiento entre redes públicas de telecomunicaciones a partir de la implantación de la Portabilidad Numérica.

22.1.1. El CIR tendrá las siguientes características:

22.1.1.1. Será asignado por la Autoridad Reguladora a los Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones que prestan el Servicio de Telecomunicación Básica Local y los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales.

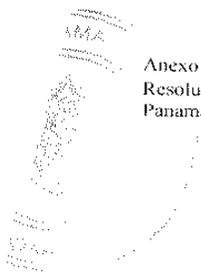
22.1.1.2. Tendrá una longitud de 3 (tres) dígitos.

22.1.1.3. Inicialmente tendrán como primer dígito el 1 (uno) y una vez agotados, podrán iniciar con dígitos diferentes a excepción del dígito 0 (cero) el cual estará reservado.

22.1.2. Cada Concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales, debe contar con un solo Código (CIR) que utilizará en todas las ZTL donde preste el servicio.

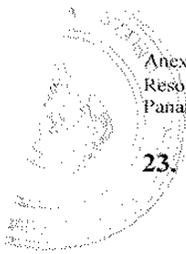
22.1.3. Los Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones que ofrecen el servicio de tránsito local, sólo tramitarán llamadas en las que el CIR que reciben, corresponda al Concesionario de cuya troncal de interconexión estén recibiendo la llamada y retransmitirán estos mismos códigos a la red de destino.

*Handwritten signature or mark.*



Anexo  
Resolución AN No. 4809 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

- 22.1.4. El CIR y demás prefijos e información que resulte necesaria para implementar la Portabilidad Numérica y asegurar el correcto enrutamiento y facturación de las comunicaciones, se enviarán en el campo correspondiente al Número B del MID y de los MSD, en caso de ser necesarios.
- 22.1.5. Al consultar la Base de Datos de Portabilidad Numérica para obtener y enviar la información necesaria con el enrutamiento de las comunicaciones hasta el destino, cada Concesionario consultará su base de datos de números portados, la cual será actualizada diariamente a través de la Base de Datos de números portados de la Entidad de Referencia.
- 22.1.6. En el envío de mensajes de señalización el Número B del MID tendrá una longitud máxima de 16 dígitos y de requerirse dígitos adicionales, se enviarán en mensajes MSD de hasta 16 dígitos.
- 22.1.7. Los Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones deben adoptar y realizar las adecuaciones de los siguientes formatos para el intercambio de dígitos del Número B en la señalización entre redes públicas de telecomunicaciones:
- a) Llamadas locales con destino a números fijos:  
CIR + NN (longitud de 10 dígitos y puede ser hasta 13 dígitos).
  - b) Llamadas locales con destino a números móviles:  
CIR + NMSI (longitud de 16 dígitos).
  - c) Llamadas desde el servicio Local con destino a un número portado en el cual hay un segmento de llamada de larga distancia nacional:
    - c.1) Números fijos  
CAC + CIR + NN (longitud de 16 dígitos)  
Números No Geográficos  
CAC + CIR + NNG (longitud de 16 dígitos)
    - c.2) Del Concesionario de servicios móviles usando el CAC de un Concesionario de Larga Distancia.  
Números fijos  
CAC + CIR + NN (longitud de 15 dígitos)
  - d) Llamadas entrantes de larga distancia internacional:
    - d.1) Del Concesionario de Larga Distancia Internacional al Concesionario Receptor a:  
Números fijos  
CC + NN (longitud de 10 dígitos)  
Números móviles  
CC +NMSI (longitud de 14 dígitos)



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

**23. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS LOCAL DEL CONCESIONARIO**

- 23.1 Los Concesionarios de Servicios Básicos de Telecomunicaciones y de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales deberán desarrollar los sistemas necesarios para actualizar en la ventana de cambio su Base de Datos local con la información de los números portados, la cual obtendrán de la Base de Datos central de números portados de la Entidad de Referencia.
- 23.2 Una vez se complete una portación, tanto la Base de Datos central de la Entidad de Referencia, como la Base de Datos local de cada Concesionario deberán actualizarse diariamente.

**24. INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS ADMINISTRATIVA**

- 24.1 La Base de Datos Administrativa, contendrá como mínimo la siguiente información:
- Número telefónico portado.
  - Identificación del Concesionario Donante.
  - Identificación del Concesionario Receptor.
  - Fecha y hora de ingreso del Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.
  - Fecha y hora de aceptación o rechazo de una solicitud de Portabilidad Numérica por el Concesionario Donante.
  - Causal de rechazo (de darse el caso) de una solicitud de Portabilidad Numérica.
  - Fecha y hora de la ejecución física de la portabilidad de un número (Concesionario Receptor).

**25. INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE NÚMEROS PORTADOS**

- 25.1 La Base de Datos de números portados contendrá como mínimo la siguiente información:
- Número telefónico portado.
  - Identificación del Concesionario Receptor.
  - Identificación del Concesionario Donante.
  - Fecha y hora de descarga de la información.

Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

26. **INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS HISTÓRICA DE NÚMEROS PORTADOS DE LA ENTIDAD DE REFERENCIA**

26.1 La Base de Datos Histórica contendrá como mínimo la siguiente información para cada registro de solicitud de Portabilidad Numérica:

- a. Número telefónico portado.
- b. Identificación del Concesionario Donante.
- c. Identificación del Concesionario Receptor.
- d. Fecha y hora del Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica.
- e. Fecha y hora de aceptación o rechazo de una solicitud de Portabilidad Numérica por el Concesionario Donante.
- f. Causal de rechazo (de darse el caso) de una solicitud de Portabilidad Numérica.
- g. Fecha y hora de la ejecución física de la Portabilidad de un número (Concesionario Receptor).
- h. Periodo que tiene un número portado.
- i. Historial de portabilidad de cada número portado.

27. **EQUIPOS Y ENLACES ENTRE EL CONCESIONARIO Y LA ENTIDAD DE REFERENCIA**

27.1 La Entidad de Referencia dispondrá lo concerniente a los enlaces, instalación, mantenimiento y operación de los equipos para acceder a la misma.

27.2 Los Concesionarios proporcionarán libre de costos a la Entidad de Referencia el espacio físico con el debido acondicionamiento para la ubicación de los equipos de acuerdo a los requerimientos de la Entidad de Referencia.

28. **AVISO AL CLIENTE Y/O USUARIO QUE LA LLAMADA SE ENCAMINA HACIA UN NÚMERO PORTADO (INFORMACIÓN TARIFARIA)**

28.1. Los Concesionarios donde se origine una llamada podrán informar al Cliente y/o Usuario que realice una llamada hacia un número portado, que el mismo es un número portado, para efectos de que el Cliente y/o Usuario tenga presente que dicha llamada puede tener una tarifa distinta como consecuencia de la portación del número telefónico a otra red.

28.2. Para la red fija el aviso lo podrán hacer mediante un tono audible diferente a los existentes de dos (2) segundos de duración o mediante una grabación.

Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

- 28.3. Para la red móvil el aviso lo podrán hacer mediante un tono audible diferente a los existentes de dos (2) segundos de duración, una grabación o el envío de un mensaje de texto corto (SMS).

#### TÍTULO IV

##### CARGOS

###### CAPÍTULO I: CARGOS

29. **CARGO POR PROCESAR LA SOLICITUD DE PORTAR UN NÚMERO (CONCESIONARIO RECEPTOR)**

- 29.1. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante resolución motivada, establecerá el cargo que pagará el Cliente y/o Usuario que porte(n) su número(s) cada vez que lo solicite. Esta materia será reglamentada.
- 29.2. El Concesionario Donante no podrá cobrar al Cliente ningún cargo por la portación del número ni al Concesionario Receptor, salvo autorización expresa de la ASEP.

###### CAPÍTULO II: PAGOS

30. **MECANISMOS DE PAGO**

- 30.1. Corresponderá a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos reglamentar los Mecanismos de Pago concernientes a la Portabilidad Numérica.

#### TÍTULO V

##### OTRAS CONDICIONES

31. **FISCALIZACIÓN**

- 31.1 La Autoridad Reguladora realizará la fiscalización de los procesos de la Portabilidad Numérica y, para tales efectos, tendrá acceso a todas las bases de datos de la Entidad de Referencia.
- 31.2 La Entidad de Referencia y los Concesionarios están obligados a suministrar a la Autoridad Reguladora cualquier información que sea necesaria con el objeto de llevar a cabo la debida fiscalización.

Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

32. **ANUNCIO EN LA GUÍA TELEFÓNICA**

- 32.1. Cuando un número telefónico que haya sido portado tiene un contrato vigente de anuncio en la Guía Telefónica, el Concesionario Receptor será el responsable de facturar y recibir la correspondiente comisión por dicho anuncio a partir de la fecha en que se porta el número telefónico.

33. **FACILIDAD DE PRESUSCRIPCIÓN**

- 33.1 El Concesionario Receptor mantendrá la facilidad de presuscripción al Cliente, hasta que el mismo decida un cambio. Se deberá respetar el tiempo estipulado en la Resolución AN No. 4547-Telco de 1 de julio de 2011.

El Concesionario Donante, una vez acepte una solicitud de Portabilidad Numérica, al enviar el mensaje de aceptación a la Entidad de Referencia, debe enviar la información de los Concesionarios con los que el Cliente está presuscrito para los servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional.

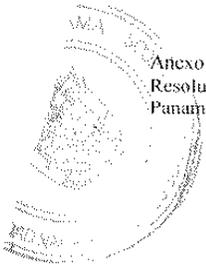
34. **SERVICIOS VERTICALES Y DE VALOR AGREGADO**

- 34.1 Los servicios verticales no disponibles en la red del Concesionario Receptor y que el Cliente y/o Usuario tenía en la red del Concesionario Donante se pierden, sin responsabilidad para el Concesionario Receptor al portar su(s) número(s) telefónico(s).
- 34.2 Los Clientes y/o Usuarios que hayan suscrito contratos con los Concesionarios del Servicio de Valor Agregado y que deseen portarse hacia otro operador, deberán ser dados de baja por el Concesionario de Servicio de Valor Agregado una vez se hayan portado hacia otro operador.
- 34.3 El Cliente y/o Usuario deberá suscribirse nuevamente en el caso en que así lo solicite.

35. **NÚMEROS PORTADOS DESDE 2003**

- 35.1 Al implementarse la Portabilidad Numérica en la Red Fija, los números telefónicos portados desde el año 2003 deben pasar a utilizar la nueva metodología de Portabilidad Numérica escalonadamente, hasta ser migrados en su totalidad en un período no mayor de noventa (90) días calendario, desde la puesta en marcha de la Portabilidad Numérica, para lo cual, los concesionarios deberán programar su transición.

*Orlando*



Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

## TÍTULO VI DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

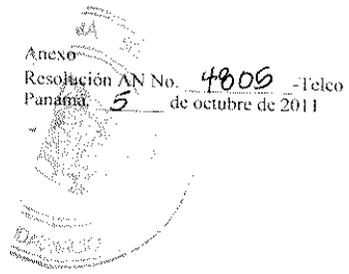
### 36. INFRACCIONES, SANCIONES Y PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

- 36.1. En caso de incumplimiento de las disposiciones contempladas en el presente Reglamento de Portabilidad Numérica, por parte de los concesionarios, se aplicará el Procedimiento Sancionador que para tal fin se establece en la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996 y su modificación. Se excepcionan los casos cuya competencia corresponda a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

## TÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES

### 37. DISPOSICIÓN FINAL

- 37.1 De ser la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos la que opere y mantenga directamente la facilidad de Portabilidad Numérica, le corresponderá establecer la reglamentación, procesos y demás normativas necesarias para su ejecución.



**ANEXO A**  
**FORMULARIO DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD NUMÉRICA**

*[Handwritten mark]*

Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

**Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica**

Logo del  
Concesionario

No. de Solicitud  
Fecha: DD/MM/AAAA

Asegúrese que los datos del Cliente del servicio telefónico fijo, móvil celular o PCS sean los mismos que los del titular de la cuenta y que el presente formulario sea firmado por el titular de la cuenta o por persona debidamente autorizada; en caso contrario, la solicitud será rechazada. Para el caso de telefonía prepagada fija, se deberá solicitar copia de cédula/pasaporte y verificar todos los datos. En la telefonía prepagada móvil celular o PCS, se deberá solicitar copia de cédula/pasaporte, verificar todos los datos y confirmar el NIP que genera el sistema en el terminal del Usuario.

**1. Datos del Cliente y/o Usuario y Concesionario Actual**

1.1 Nombre del Cliente y/o Usuario/ Razón Social: \_\_\_\_\_  
 1.2 Número de Cédula-Pasaporte /Número de RUC: \_\_\_\_\_  
 1.3 Dirección: Calle/Ave.: \_\_\_\_\_ No. casa /Edificio: \_\_\_\_\_ No. Piso y Apto.: \_\_\_\_\_  
 1.4 Número(s) de contacto del Cliente y/o Usuario: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
 Número (s) telefónico(s) fijo(s) /móvil (es) a portar \_\_\_\_\_ No. de Cuenta: \_\_\_\_\_  
 1.5.1 \_\_\_\_\_ 1.5.3 \_\_\_\_\_  
 1.5.2 \_\_\_\_\_ 1.5.4 \_\_\_\_\_  
 Requiere portar más líneas: No \_\_\_\_\_ Si \_\_\_\_\_ (si es sí, continuar en el Punto No. 5 al reverso del Formulario)  
 1.6 Concesionario de Servicio Telefónico Actual (Concesionario Donante) \_\_\_\_\_

**2. Datos del Concesionario Receptor**

2.1 Nuevo Concesionario de Servicio Telefónico (Concesionario Receptor) \_\_\_\_\_  
 2.2 Contacto Telefónico del Concesionario Receptor: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**3. NIP (Número de Identificación Personal) para telefonía prepagada móvil o PCS:**

**4. Aprobación**  **Rechazo**

Aprobada: Sí: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_

Fijo Postpago	Fijo Prepago	Móvil Postpago	Móvil Prepago
Última factura no pagada	Nombre no es del titular de la línea	Saldo pendiente última factura	Nombre no es del titular
Número telefónico no existe	Fuera de la zona de tarificación local	Aparato robado o extraviado	Número telefónico no existe
Concesionario fijo, no brinda prepago		NIP erróneo	Sin NIP

Por medio de la presente solicitud, el Cliente y/o Usuario/Razón Social \_\_\_\_\_ de la concesionaria \_\_\_\_\_ autoriza al Concesionario Receptor \_\_\_\_\_ para tramitar la solicitud de Portabilidad Numérica, y declara que todos y cada uno de los datos anteriores son correctos.

Por la Concesionaria \_\_\_\_\_ Representante Legal/Persona Autorizada \_\_\_\_\_  
 Cédula/Pasaporte \_\_\_\_\_ Firma del Cliente y/o Usuario \_\_\_\_\_  
 Razón Social / Representante Legal/Persona Autorizada \_\_\_\_\_

*eli*

Anexo MA  
 Resolución AN No. 4005 -Teleo  
 Panamá, 5 de octubre de 2011  
**Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica**  
**Página 2**

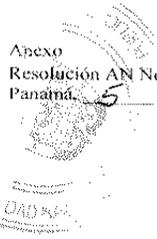
No. de Solicitud
Fecha: DD/MM/AAAA

**5. Líneas adicionales para portar**

1.5.5		1.5.20	
1.5.6		1.5.21	
1.5.7		1.5.22	
1.5.8		1.5.23	
1.5.9		1.5.24	
1.5.10		1.5.25	
1.5.11		1.5.26	
1.5.12		1.5.27	
1.5.13		1.5.28	
1.5.14		1.5.29	
1.5.15		1.5.30	
1.5.16		1.5.31	
1.5.17		1.5.32	
1.5.18		1.5.33	

*[Handwritten mark]*

ANEXO  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011



ANEXO B

FORMULARIO DE CANCELACIÓN DE SOLICITUD DE PORTABILIDAD NUMÉRICA

*or mado*

Anexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Paraná, 5 de octubre de 2011

### Formulario de Cancelación de Solicitud de Portabilidad Numérica

Logo de  
Concesionario

No. de Solicitud: \_\_\_\_\_

Fecha: DD/MM/AAAA

Asegúrese que los datos del Cliente del servicio telefónico fijo, móvil celular o PCS sean los mismos que los del titular de la cuenta y que el formulario sea firmado por el titular de la cuenta o por persona debidamente autorizada; en caso contrario la solicitud será rechazada. Para el caso de telefonía prepagada fija, se deberá solicitar copia de cédula/pasaporte y verificar todos los datos. En la telefonía prepagada móvil celular o PCS, se deberá solicitar copia de cédula/pasaporte, verificar todos los datos y confirmar el NIP que genera el sistema en el terminal del Usuario.

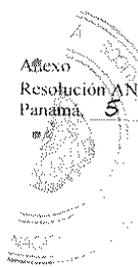
#### 1. Datos del Cliente y/o Usuario y Concesionario Actual

Yo, (Nombre del Cliente y/o Usuario/ Razón Social): \_\_\_\_\_  
con (Número de Cédula-Pasaporte /Número de RUC): \_\_\_\_\_, solicito la cancelación del  
**Número de Formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica No.** \_\_\_\_\_  
Confeccionada el \_\_\_\_\_ por el Concesionario Receptor: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente y/o Usuario/Razón Social  
Representante Legal/Persona Autorizada  
Cédula/Pasaporte \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Por la Concesionaria  
Firma del Representante Legal/Persona Autorizada  
Cédula/Pasaporte No. \_\_\_\_\_

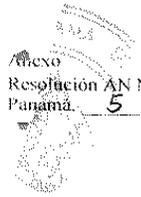
Atlixo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011



**ANEXO C**

**FORMULARIO DE SOLICITUD DE BAJA POR DESCONEXIÓN DEFINITIVA DE UN NÚMERO PORTADO Y SU RETORNO AL CONCESIONARIO DE ORIGEN**




 /Mexico  
 Resolución AN No. 4005 -Telco  
 Panamá, 5 de octubre de 2011

**Formulario de Solicitud de Baja por Desconexión Definitiva de un Número Portado y su Retorno al Concesionario de Origen**

Logo del Concesionario

No. de Solicitud \_\_\_\_\_

Fecha: DD/MM/AAAA

Asegúrese que los datos del Cliente y/o Usuario del servicio telefónico fijo, móvil celular o PCS en la modalidad postpago o prepago sean los mismos que los del titular de la cuenta que cesó definitivamente el servicio.

**1. Datos del Cliente y/o Usuario que cesó definitivamente el servicio y Datos del Concesionario actual**

1.1 Nombre del Cliente o el Usuario/ Razón Social: \_\_\_\_\_  
 1.2 Número de Cédula-Pasaporte /Número de RUC: \_\_\_\_\_  
 1.3 Dirección: Calle/Ave. \_\_\_\_\_ No. casa /Edificio \_\_\_\_\_, No. Piso y Apto. \_\_\_\_\_  
 1.4 Número(s) de contacto del Cliente y/o Usuario: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
 1.5 Número (s) telefónico(s) fijo(s) /móvil (es) dado(s) de baja No. de Cuenta: \_\_\_\_\_  
 1.5.1 \_\_\_\_\_ 1.5.3 \_\_\_\_\_  
 1.5.2 \_\_\_\_\_ 1.5.4 \_\_\_\_\_  
 Requiere dar de baja más líneas, No \_\_\_\_\_ Sí \_\_\_\_\_ (si es sí, continuar al reverso del Formulario, Punto No. 3)  
 1.6 Concesionario de Servicio Telefónico Actual: \_\_\_\_\_

**2. Datos del Concesionario de Origen.**

2.1 Concesionario de Servicio Telefónico de Origen \_\_\_\_\_

Por medio de la presente solicitud, en representación de la concesionaria \_\_\_\_\_ solicitamos a la Entidad de Referencia se tramite el retorno del Número Telefónico señalado en esta Solicitud, y declaramos que todos y cada uno de los datos anteriores son correctos.

Por la Concesionaria \_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma del Representante Legal/Persona Autorizada  
 Cédula/Pasaporte \_\_\_\_\_



Añexo  
Resolución AN No. 4805 -Telco  
Panamá, 5 de octubre de 2011

Formulario de Solicitud de Baja por Desconexión Definitiva de un Número Portado  
y su Retorno al Concesionario de Origen  
Página 2

No. de Solicitud
Fecha: DD/MM/AAAA

3. Líneas adicionales para dar de baja y retornar al Concesionario de Origen	
1.5.5	1.5.20
1.5.6	1.5.21
1.5.7	1.5.22
1.5.8	1.5.23
1.5.9	1.5.24
1.5.10	1.5.25
1.5.11	1.5.26
1.5.12	1.5.27
1.5.13	1.5.28
1.5.14	1.5.29
1.5.15	1.5.30
1.5.16	
1.5.17	
1.5.18	