

# *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

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 las 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

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

**Comentario de Telefónica 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

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:

- 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

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:**

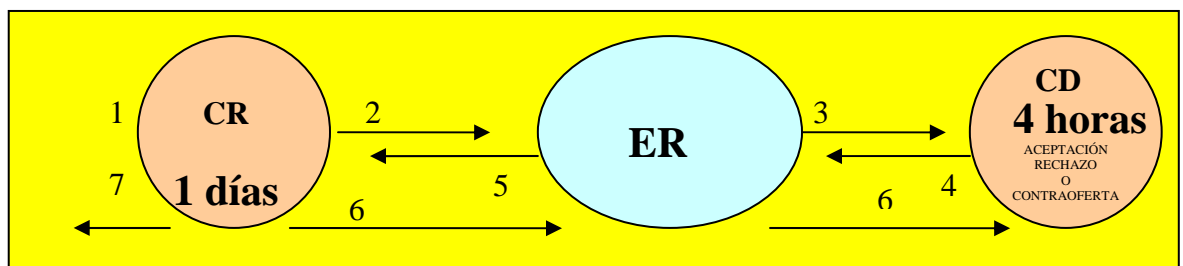
#### **9.2.En la Red Móvil:**

- 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.

- 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.

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



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

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 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 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.”

...

### **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.

- 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

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

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.

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,

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.



**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.

**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

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.”

### **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.”

**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:**

- 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

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:**

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 RODRÍGUEZ CRESPO**  
Administradora General