

Anexo

Resolución AN No. 4863

Panamá, 1 de noviembre de 2011

ANEXO

*Handwritten signature*

Anexo

Resolución AN No. 4863

Panamá, 1 de noviembre de 2011



**ASEP**

Autoridad Nacional  
de los Servicios Públicos

---

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

*Acceso*

## Índice

---

PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Y COBRO MENSUAL DE LA TASA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PARA LA ENTIDAD DE REFERENCIA .....	3
Proceso de Facturación Mensual de la Tasa de Operación y Mantenimiento .....	3
Clientes Postpagados.....	3
Proceso de Cobro Mensual de la Tasa de Operación y Mantenimiento .....	3
Clientes Postpagados.....	3
Usuarios Prepagados .....	4
Pago Mensual de la Tasa para Operación y Mantenimiento a la Entidad de Referencia .....	4
Reconciliación.....	5



Anexo

Resolución AN No. 4863

Panamá, 1 de noviembre de 2011

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

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

### **Proceso de Facturación Mensual de la Tasa de Operación y Mantenimiento**

#### **Clientes Postpagados**

- a. Los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, deberán incluir la Tasa de Operación y Mantenimiento en la facturación mensual de sus clientes postpagados según su ciclo de facturación.
- b. La Tasa de Operación y Mantenimiento de la Entidad de Referencia, se deberá identificar en la facturación del cliente por separado con la simbología "TASA PN".
- c. La Tasa de Operación y Mantenimiento de la Entidad de Referencia, se aplicará en la factura del cliente por cada número telefónico asociado a su cuenta. A manera ilustrativa, si el cliente posee en su cuenta varios números de teléfonos, a cada número telefónico se aplicará la Tasa de Operación y Mantenimiento y su total se aplicará al renglón "TASA PN".

### **Proceso de Cobro Mensual de la Tasa de Operación y Mantenimiento**

#### **Clientes Postpagados**

- a. Los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, efectuarán el cobro de la totalidad de la Tasa de Operación y Mantenimiento que se refleja en la factura del cliente mensualmente.
- b. En los casos que el cliente efectúe arreglos de pagos, la totalidad de la Tasa de Operación y Mantenimiento deberá ser cobrado en el pago inicial del arreglo de pago.



Anexo

Resolución AN No. 4863

Panamá, 1 de noviembre de 2011

- c. En los casos en que el cliente efectúe una desconexión definitiva, se deberá cobrar la totalidad de la Tasa de Operación y Mantenimiento adeudada a la fecha de desconexión.
- d. En los casos de pagos para la re-conexión por morosidad o solicitud de nuevos servicios, los concesionarios de los Servicios de Telecomunicaciones Básica Local, de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales, deberán incluir el cobro total de los saldos de la Tasa de Operación y Mantenimiento de los meses facturados y pendientes de pago por parte del cliente.

#### **Usuarios Prepagados**

- a. Los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, verificarán una vez a la semana, el saldo de los usuarios activos y efectuarán el débito de la Tasa de Operación y Mantenimiento correspondiente a dicho mes o de los meses pendientes.
- b. El proceso detallado en el punto anterior debe incluir a los usuarios que adquieren el servicio por primera vez.
- c. Los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local, Servicio de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, deben implementar los controles para verificar los usuarios que dentro del mes se les haya efectuado el débito de la Tasa de Operación y Mantenimiento para garantizar que no se efectúen dobles débitos en el mes.
- d. Los Concesionarios de los Servicios de Telefonía Móvil Celular y Servicio de Comunicaciones Personales, una vez debiten la Tasa de Operación y Mantenimiento deberán notificar a sus usuarios del débito de la Tasa de Operación y Mantenimiento por la vía que estimen conveniente.

#### **Pago Mensual de la Tasa para Operación y Mantenimiento a la Entidad de Referencia**

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

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

## a. Para clientes Postpagados:

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

## b. Para usuarios Prepagados:

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

**Reconciliación**

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

A manera de ejemplo, se presenta un resumen del proceso de Reconciliación de los Saldos pendientes por concesionario del pago de la Tasa de Operación y Mantenimiento, sobre la base del pago efectuado en el mes 6 por un monto de B/.200.00 distribuido en los meses del 1 al 6, incluyendo la facturación del mes 6 por un monto de B/.100.00.

Detalles	Meses					
	1	2	3	4	5	6...
Facturación a postpagos y débito a prepagos	B/.100.00	B/.100.00	B/.100.00	B/.100.00	B/.100.00	B/.100.00
Recaudo	B/.100.00	B/.50.00	B/.25.00	B/.10.00	B/.10.00	B/.5.00
Ajustes*						
Saldo	B/.0.00	B/.50.00	B/.75.00	B/.90.00	B/.90.00	B/.95.00

\*Los ajustes representan los montos dejados de pagar por suspensión definitiva del servicio.

Todos los procesos relacionados con el manejo de la Tasa de Operación y Mantenimiento de la Entidad de Referencia, podrán ser auditados cuando la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos lo estime conveniente.