

**ACUERDO DE INTERCONEXIÓN ENTRE
CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A. Y CLARO PANAMÁ, S.A.**

LAS PARTES

- I. **CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.**, sociedad anónima constituida bajo las leyes de la República de Panamá, e inscrita a Ficha 302083, Rollo 46004 e Imagen 187 de la Sección Mercantil del Registro Público, con oficinas ubicadas en Vía España, Condominio Plaza Internacional, Torre B/C, Panamá, República de Panamá, que en adelante se denominará **CWP**, representada en este acto por el señor **ROBERTO MENDOZA E.**, varón, ciudadano panameño, mayor de edad, con cédula de identidad personal número 4-137-2673, en su condición de Apoderado General, y
- II. **CLARO PANAMÁ, S.A.**, sociedad debidamente registrada según las leyes de la República de Panamá e inscrita a la Ficha 534959, Documento 994855 de la Sección de Micropelículas (Mercantil) del Registro Público, con oficinas ubicadas en Oceanía Business Plaza, Torre Mil, piso 31, Punta Pacífica, corregimiento de San Francisco, Ciudad de Panamá, Provincia de Panamá, que en adelante se denominará **CLARO**, representada por **OSCAR BORDA M.**, varón, colombiano, mayor de edad, con cédula de identidad personal número E-8-114186, en su condición de Apoderado General, por la otra parte, convienen en celebrar el presente Acuerdo de Interconexión.

CONSIDERANDO:

- I. **CLARO** es una empresa panameña debidamente autorizada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), para brindar el Servicio de Telecomunicación Básica Local y el Servicio de Telecomunicación Básica Nacional en la República de Panamá.
- II. **CWP** es una empresa panameña debidamente autorizada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) para brindar el Servicio de Telecomunicación Básica Local, el Servicio de Telecomunicación Básica Nacional, el Servicio de Telecomunicación Básica Internacional y el Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos.
- III. Que **CLARO** ha formulado a **CWP** solicitud para la interconexión de redes y servicios antes indicados.
- IV. Que **LAS PARTES** han acordado interconectarse conforme a los términos y condiciones que se detallan a continuación:

CLÁUSULA 1: DEFINICIONES E INTERPRETACIONES

- 1.1 Para los efectos de este Acuerdo, los términos utilizados tendrán el significado que se indica en el Anexo A de Definiciones.

GP BJR.
CR

- 1.2 En este Acuerdo, a menos que el contexto explícitamente indique lo contrario:
- El singular incluye el plural y viceversa.
 - Las referencias a cualquier acuerdo u otro instrumento legal incluyen cualquier modificación posterior.
 - Las referencias a cualquier código, ley o regulación incluye a los reglamentos, resoluciones y demás instrumentos legales bajo aquellos, así como cualquiera de sus modificaciones.
 - Toda referencia a sumas y pagos a realizar es en dólares de los Estados Unidos de América.
 - Si el último día de pago cae en un día no laborable, el día de pago se extiende entonces al siguiente día laborable.
- 1.3 Las referencias en este Acuerdo a cualquiera de LAS PARTES incluye a sus sucesores y cesionarios.
- 1.4 Los encabezados se han incluido por conveniencia y no afectan la interpretación ni el contenido de este Acuerdo.
- 1.5 En caso de inconsistencia o contradicción entre las cláusulas de este Acuerdo con los Anexos, las cláusulas del Acuerdo prevalecerán.
- 1.6 Aquellos términos no expresamente definidos en este Acuerdo y sus anexos tendrán el significado que les confiere la Ley 31 de 8 de febrero de 1996, el Decreto Ejecutivo 73 de 9 de abril de 1997, Decreto Ejecutivo 138 de 15 de junio de 1998, las resoluciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), y las normas de Derecho Común de la República de Panamá.

CLAUSULA 2: OBJETO

2.1 El presente Acuerdo y sus anexos, tiene por objeto interconectar de forma equitativa, razonable y no discriminatoria, la red de telecomunicaciones fija de CWP con la red de telecomunicaciones fija de CLARO, y establecer los términos y condiciones legales, técnicas y comerciales así como los procedimientos operativos de dicha interconexión, con la finalidad de permitir la comunicación eficaz entre los clientes y usuarios de ambas redes.

2.2 Este acuerdo consta de los siguientes Anexos:

<u>ANEXO A:</u>	Definiciones.
<u>ANEXO B:</u>	Resoluciones de Concesiones de los servicios de telecomunicaciones básicos.
<u>ANEXO C:</u>	Características, especificaciones y procesos técnicos de la interconexión.
<u>ANEXO D:</u>	Formato de Factura
<u>ANEXO E:</u>	Índices de calidad y procedimientos de atención de averías y pruebas de los servicios de interconexión.
<u>ANEXO F:</u>	Descripción de Servicios y Cargos.

BR.
GP CA

CLAUSULA 3: ALCANCE Y LIMITACIONES

- 3.1 Los servicios a ser interconectados conforme a este Acuerdo son los Servicios de Telecomunicación Básica Local (101) y Servicio de Telecomunicación Básica Nacional (102) de CLARO, con el Servicio de Telecomunicación Básica Local (101), Servicio de Telecomunicación Básica Nacional (102), Servicio de Telecomunicación Básica Internacional (103) y el Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos (104) de CWP, según la clasificación de la Resolución No. JD-025 de 12 de diciembre de 1996 y sus modificaciones, para los cuales LAS PARTES poseen concesión válida y vigente.

No obstante lo anterior, LAS PARTES podrán por mutuo acuerdo eliminar o introducir nuevos servicios de telecomunicaciones para los cuales LAS PARTES mantienen concesión válida y vigente, mediante la suscripción de la respectiva ADDENDA al presente Acuerdo.

- 3.2 Este Acuerdo es *intuitio personae*, por lo que ninguna de LAS PARTES podrá, sin el previo consentimiento por escrito de la otra Parte, ceder, traspasar, gravar, ni en otra forma disponer de la totalidad o parte de este Acuerdo o de sus derechos u obligaciones derivados del mismo. En todo caso, LAS PARTES deberán notificar a la Autoridad Reguladora sobre el traspaso, gravamen o disposición del Acuerdo o de sus derechos u obligaciones derivados del mismo.
- 3.3 Este Acuerdo no crea una relación de asociación entre LAS PARTES, por lo que ninguna de ellas tendrá la autoridad o poder de actuar unilateralmente como agente o en representación de la otra Parte. En tal sentido, ninguna de LAS PARTES podrá usar el nombre, logo o señas distintivas de la otra en su publicidad, ni hacer uso de éstos sin autorización previa y por escrito.
- 3.4 Salvo lo dispuesto en este acuerdo y sus Anexos, LAS PARTES no podrán alterar o modificar unilateralmente el estado de las conexiones previstas en este Acuerdo.
- 3.5 El presente Acuerdo estará sujeto a los términos y condiciones establecidas para el tráfico telefónico en tránsito desde o hacia otros concesionarios de cualquiera de los servicios a que se refiere este acuerdo, y la Resolución AN No. 2000-Telco de 2008 emitida por la Autoridad Reguladora.
- 3.6 En los sitios de co-ubicación provistos por una Parte, la otra parte, solo podrá instalar y utilizar equipos para la interconexión con la otra Parte. Ninguna de LAS PARTES podrá utilizar infraestructura y/o equipos requeridos para la interconexión con la otra parte para realizar, prestar y/o recibir interconexiones, servicios de interconexión y/o servicios

comerciales de terceros concesionarios o distintos a los establecidos en este acuerdo, salvo previa autorización por la otra parte.

- 3.7 Ninguna de LAS PARTES hará uso de información contenida en o relacionada con este Acuerdo que resulte o pueda resultar en detrimento de la imagen de la otra parte.

CLAUSULA 4: REQUERIMIENTOS TECNICOS OPERATIVOS

- 4.1 LAS PARTES proveerán interconexión a nivel de las centrales de tránsito (Tandem) de su red indicadas en el Anexo C de este Acuerdo. LAS PARTES podrán proveer interconexión a nivel de las siguientes centrales de tránsito (Tandem):

CWP

- Dos (2) Tandems nacionales, ubicadas en la Ciudad de Panamá; una en Juan Franco y la otra en Río Abajo.
- Tres (3) Tandems Regionales localizadas en Colón, David y Aguadulce.
- Seis (6) Centrales Matrices habilitadas como puntos de interconexión localizadas en Chitré, Santiago, Las Tablas, Changuinola, Vista Alegre y Chorrera.

CLARO

Calle Gerardo Ortega, detrás de los estacionamientos de Niko's Café.
Corregimiento de Bella Vista, ciudad de Panamá

- 4.2 LAS PARTES se proveerán mutuamente interconexión TDM utilizando el protocolo de comunicación System Signaling #7 (SS7) utilizando las centrales telefónicas públicas, softswitches y/o gateways de su red indicadas en el Anexo C de este Acuerdo.

LAS PARTES, de mutuo acuerdo, podrán evaluar la implementación de otros sistemas y/o protocolos de señalización para proveerse interconexión, de conformidad con los avances tecnológicos, siempre y cuando las redes y/o sistemas de facturación de ambas partes lo soporten. En caso de que alguna de LAS PARTES no lo considere viable, no será de carácter obligatorio atender la solicitud de la otra parte. La no viabilidad de la parte deberá ser sustentada.

En caso tal de que LAS PARTES lleguen a un acuerdo para implementar la modificación, los tiempos de implementación de la misma se regirán en base a lo establecido en el presente Acuerdo y Anexos.

- 4.3 En cuanto a los enlaces de interconexión necesarios para interconectar la central de CLARO con la central de CWP, cada parte proporcionará y asumirá a partes iguales los costos asociados a la construcción de los mismos. LAS PARTES se comprometen a proporcionarse sin costo alguno los puertos necesarios en sus centrales para permitir la interconexión entre

sus redes según la capacidad requerida y de acuerdo a lo plasmado en el Anexo E del presente acuerdo. Para dichos enlaces, dependiendo del porcentaje de tráfico cursado por cada concesionario, éstos pagarán al otro en atención a la atribución de tráfico de la siguiente forma:

Porcentaje de tráfico por Concesionario	Porcentaje a pagar del enlace sobre US\$450.00
0 a 20% del tráfico total	0%
Más de 20% hasta 40%	30%
Más de 40% hasta 60%	50%
Más de 60% hasta 80%	70%
Más de 80% hasta 100%	100%

4.3.1 Para la determinación del porcentaje de tráfico por concesionario, se utilizarán los siguientes criterios:

4.3.1.1 Para el servicio de telefonía básico local, el responsable del tráfico es el concesionario en cuya red se origina la comunicación.

4.3.1.2 Para los servicios de telefonía básica nacional el responsable del tráfico es el Operador de larga Distancia.

4.3.1.3 Las llamadas de cobro revertido serán tratadas como originadas en el abonado que recibe la llamada. Se considerarán llamadas de cobro revertido, las realizadas hacia los números no geográficos de cobro revertido establecidos en el Acuerdo para la Prestación de Tránsito local y Número No Geográfico suscrito entre LAS PARTES.

4.3.1.4 Las llamadas en tránsito que crucen las facilidades de interconexión, no serán imputables al Operador de Tránsito Local, y serán imputables al concesionario que origina y al concesionario que recibe el tráfico en tránsito.

4.3.1.5 El tráfico de llamadas hacia números no geográficos de cobro directo se atribuirá al concesionario en cuya red se origina la comunicación, salvo que la comunicación incluya la prestación de un servicio de larga distancia, en cuyo caso el tráfico se atribuirá al concesionario de larga distancia.

4.4 LAS PARTES serán responsables por los costos de inversión y operación para instalar, configurar, programar y mantener sus equipos utilizados para la interconexión en cada uno de los Puntos donde se interconecten sus redes.

4.5 En el evento de que una de LAS PARTES arriende enlaces de interconexión a la otra, la Parte que solicita el servicio no podrá cobrar a la parte que los provee, alquiler de espacio u otros costos relacionados al establecimiento, operación y funcionamiento de los equipos para dichos enlaces.

- 4.6 Los estándares y otras características técnicas para la interconexión deberán ajustarse a lo establecido en el Anexo C. Cada una de LAS PARTES debe incorporar al presente acuerdo, un diagrama de interconexión con un listado de los componentes de estos equipos así como su ubicación geográfica.
- 4.7 Cada Parte será responsable del encaminamiento de las llamadas telefónicas dentro de su red, desde y hacia los puntos de interconexión establecidos en el Anexo C.
- 4.8 LAS PARTES no realizarán ni permitirán alteraciones, ajustes ni adiciones a cualquier equipo, facilidad o sistema utilizado en la interconexión de los mismos, de manera tal que permita su utilización para servicios o fines no autorizados conforme la ley, las regulaciones y el presente Acuerdo.
- 4.9 LAS PARTES seguirán los procedimientos establecidos en los Anexos C y E para la realización de cualquier trabajo que pueda alterar el estado de la interconexión.
- 4.10 LAS PARTES podrán proveer el servicio de co-ubicación, a solicitud de la otra parte, sujeto a disponibilidad de espacio y factibilidad técnica, según los términos y condiciones establecidos en esta Acuerdo y sus Anexos.
- 4.11 Cada parte comunicará previamente a la otra, por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, cuando vaya a ejecutar cualquier trabajo programado que puede alterar o modificar el estado de la interconexión para lo cual suministrará la información de los trabajos o modificaciones a realizar, (según lo establecido en el Anexo E), con el fin de obtener la aprobación por escrito, física o electrónica, de la otra parte. LAS PARTES coordinarán las pruebas necesarias para garantizar la continuidad de los servicios que presten LAS PARTES.

CLAUSULA 5: PROYECCIONES Y ÓRDENES

- 5.1 El presente acuerdo no incluye el suministro de enlaces arrendados para la conexión de equipos de cualquiera de LAS PARTES dentro de su red. En caso de ser requerido, la parte interesada deberá celebrar acuerdos por separado para dichos suministros, según la disponibilidad, términos, condiciones y precios imperantes.
- 5.2 Para asegurar que se mantenga la integridad de los sistemas y que los requerimientos de capacidad de la interconexión sean satisfechas oportunamente, LAS PARTES acordarán las proyecciones de capacidad conforme a lo establecido en el Anexo C de este Acuerdo.
- 5.3 LAS PARTES acordarán trimestralmente las proyecciones que indiquen sus requerimientos de capacidad y el tráfico esperado. LAS PARTES

acuerdan regirse por dicho plan, el cual será vinculante para ambos. El plan indicará las fechas de prueba y de puesta en servicio.

- 5.4 En caso de que LAS PARTES no estén utilizando alguna capacidad especificada en el plan, deberá notificarlo a la otra parte. En este caso, LAS PARTES se reservan el derecho de desconectar los equipos que la otra parte no esté utilizando, previa notificación por escrito a la otra parte con por lo menos quince (15) días de anticipación.
- 5.5 En caso de que alguna de LAS PARTES desee cancelar alguna capacidad especificada en el plan, o en caso de que su orden final sea inferior a lo acordado en el plan en más de un veinticinco por ciento (25%), dicha Parte deberá rembolsar a la otra parte los costos y gastos incurridos en previsión, así como un sobrecargo equivalente al diez (10%) por ciento del precio anual de dicha capacidad cancelada. La Parte solicitante de la capacidad tendrá en todo caso la opción de mantener activa la capacidad independiente de su utilización, asumiendo los cargos por la totalidad de su precio.

CLAUSULA 6: ESTANDARES DE CALIDAD

- 6.1 LAS PARTES se comprometen a seguir las normas sobre calidad de servicio y demás normas técnicas que se estipulan en los Anexos C, E y H de este Acuerdo y en las actas que se firmen para tal fin.
- 6.2 LAS PARTES se comprometen a manejar su tráfico de forma que no ocasionen perturbaciones a la red de la otra Parte. Cada Parte tomará todas las medidas razonablemente necesarias para minimizar las fallas en el servicio, congestiones y perturbaciones de señal dentro de su red que puedan afectar la capacidad de la otra Parte de manejar el tráfico.
- 6.3 Cada Parte deberá notificar a la otra las fallas e interrupciones programadas de acuerdo al procedimiento establecido en el Anexo E de este Acuerdo.
- 6.4 LAS PARTES se deberán notificar con una antelación mínima de seis (6) meses, plazo que podrá ser modificado de común acuerdo, los cambios o la implantación de nuevos estándares de señalización que por razón de evolución tecnológica puedan afectar los servicios interconectados mediante este Acuerdo. Dichos cambios deberán ser aceptados de mutuo acuerdo, no teniendo LAS PARTES ninguna responsabilidad por motivo de los mismos. LAS PARTES acordarán la realización de todas las pruebas que se requieran para validar como satisfactorias, activar y poner en servicio, dichos cambios e implementaciones.

CLAUSULA 7: NUMERACION

- 7.1 LAS PARTES deberán ceñirse en todo momento al Plan Nacional de Numeración.

- 7.2 Cada Parte suministrará a la otra su Plan de Numeración y configurará su red de conformidad con dicho Plan para el encaminamiento de llamadas a la red de la otra Parte conforme a lo establecido en los Anexos C, E y H de este Acuerdo.
- 7.3 Cada Parte informará a la otra por escrito sobre las nuevas numeraciones a ser activadas en sus equipos de procesamiento de llamadas y centros de comunicación, con por lo menos treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha efectiva de activación, para lo cual LAS PARTES coordinarán las pruebas necesarias para realizar la activación en el término antes señalado. lo cual incluye la ejecución y validación de las pruebas establecidas en el Anexo C.
- 7.4 La información que se envíe por escrito, debe establecer claramente entre otros, el número de la resolución en donde la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos asigna la nueva numeración; el barrio o poblado, corregimiento, distrito, provincia la cual está asignada la nueva numeración; y si dicha serie numérica está dentro o fuera de la zona de tasación local del punto de interconexión al cual pertenece o alguna otra afectación en las matrices de zonas de cargos de interconexión.
- 7.5 La parte que solicite la apertura de una nueva serie numérica, deberá enviar a la parte que programará y activará en su red (adjunto a la notificación escrita), el formulario de notificación de apertura. Dicho formulario deberá ser debidamente completado y devuelto a la parte que notificó la apertura de la serie, tan pronto como se realice la programación, activación y puesta en servicio de la serie numérica notificada.

CLAUSULA 8: OPERACION Y MANTENIMIENTO

- 8.1 Cada Parte garantizará que sus equipos e instalaciones en los Puntos de Interconexión estén conforme a las especificaciones técnicas estipulados en el Anexo C, E y H.
- 8.2 Cada Parte será responsable del suministro, instalación, prueba, puesta en servicio, operación y mantenimiento de todo equipo e instalación que esté de su lado del interfaz en el Punto de Interconexión de acuerdo con el Anexo C.
- 8.3 A solicitud de una Parte, y previa coordinación con la otra Parte, ésta le facilitará acceso a sus instalaciones libre de cargos, con el objeto de mantener un adecuado programa de mantenimiento preventivo o correctivo y/o de ampliaciones o modificaciones a los equipos que permiten la interconexión propiedad de la Parte que solicita el acceso. Dicha solicitud deberá ser notificada formalmente con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de instalación y debe detallar los nombres y cédula del personal que accederá a las instalaciones.

En el evento de que los trabajos arriba mencionados requieran de la interrupción y/o degradación temporal de los servicios suministrados a

través de la interconexión de las redes, las mismas se programarán de tal manera que tendrán la menor cantidad de tiempo con la finalidad de que produzcan el mínimo grado de perturbación, apegándose tal programación a lo establecido por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en estos casos y a lo acordado por LAS PARTES en el Anexo E de este contrato.

En el caso de eventos de emergencias o correctivos, el acceso a los sitios debe ser expedito previa notificación a la otra parte bajo los procedimientos establecidos en el Anexo E.

- 8.4 Para otorgar al personal de una Parte el acceso solicitado, éste debe estar debidamente registrado, autorizado, identificado y encontrarse en todo momento bajo la supervisión del personal de la otra Parte.
- 8.5 Cada Parte se compromete a mantener los equipos de la otra Parte ubicados dentro sus instalaciones con motivo de este Acuerdo bajo los mismos estándares ambientales, higiénicos y de seguridad en que mantiene sus propios equipos.
- 8.6 Cada Parte realizará bajo su propio costo las modificaciones y ampliaciones de su propia red que sean necesarias en sus instalaciones para llevar a cabo la interconexión, para mantener y/o mejorar la calidad de servicios, así como para atender los aumentos de tráfico generados por la interconexión.

CLAUSULA 9: SEGURIDAD Y PROTECCION DE LA RED

- 9.1 Cada Parte es responsable de operar de forma segura su red y de tomar las medidas razonablemente necesarias para garantizar que dicha operación y la ejecución de este Acuerdo:
 - 9.1.1 No pongan en peligro la seguridad ni la salud de los empleados, contratistas, agentes, clientes o usuarios de la otra Parte; y
 - 9.1.2 No dañen, interfieran ni causen perturbación o deterioro alguno en la operación de la red de la otra Parte.
- 9.2 Cada Parte avisará prontamente a la otra sobre cualquier interrupción, demora o degradación de la transmisión o cualquier otro problema dentro de su red que pudiera causar interrupciones en el servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Anexo E y deberá hacer sus mejores esfuerzos para determinar si la falla está localizada en su red y, si así fuera, deberá repararla.

CLAUSULA 10: USO NO AUTORIZADO

- 10.1 LAS PARTES acordarán no utilizar de forma fraudulenta, indebida o no autorizada las redes de telecomunicaciones, se obliga hacer uso correcto

de los servicios interconectados utilizándolos, únicamente, de forma acordada en el presente Acuerdo. LAS PARTES se obligan a no introducir en la interconexión modificaciones ni conectar elementos no acordados, acatando en todo momento las normas legales y convencionales vigentes y las regulaciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP).

- 10.2 Si una de LAS PARTES tuviere indicios de que la otra está realizando uso fraudulento o no autorizado de los servicios interconectados, o violando las leyes y reglamentos en materia de telecomunicaciones, procederá a presentar la debida denuncia ante la ASEP y deberá abstenerse de hacer imputaciones públicas hasta que la ASEP se haya pronunciado sobre el contenido de la denuncia presentada.
- 10.3 LAS PARTES velarán, con el cuidado de un buen padre de familia, que sus clientes y usuarios no hagan uso indebido o no autorizado de los servicios interconectados bajo este Acuerdo. Para este propósito, LAS PARTES pondrán en conocimiento de sus clientes las responsabilidades que conllevará el uso indebido, fraudulento o no autorizado de los servicios contratados con cada concesionario, comprometiéndose a proceder estrictamente conforme a lo establecido en el Artículo 95 de Decreto Ejecutivo No. 73 de 1997 en caso de producirse alguno de los hechos mencionados.
- 10.4 LAS PARTES se comprometen a hacer uso correcto de los servicios objeto de este Acuerdo, utilizándolos únicamente para los fines acordados y se obliga a no introducir modificaciones, ni a conectar elementos en violación a este Acuerdo, acatando en todo momento las normas legales vigentes y las regulaciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.
- 10.5 No obstante lo establecido en 10.1 y 10.3. tal uso fraudulento no eximirá a ninguna de LAS PARTES de la obligación de pagar los costos de interconexión, cargos de acceso y los demás servicios contratados con la otra Parte.

CLAUSULA 11: CARGOS

- 11.1 Cada Parte pagará a la otra el balance neto de los cargos correspondientes que se indican en el Anexo F.
- 11.2 Todos los pagos que se adeuden con motivo de este Acuerdo serán pagados mediante cheque de banco de la localidad o transferencia bancaria a la cuenta designada por cada Parte, en un banco de la localidad y en dólares americanos.
- 11.3 Cuando aplique, cada parte en su condición de agente retenedor, es responsable de remitir a la autoridad competente los impuestos aplicables a los servicios que preste, de conformidad con la normativa vigente.

- 11.4 LAS PARTES se proporcionarán acceso a los números 103 (bomberos), 104 (policía), 147(línea de ayuda a la niñez), y cualquier otra numeración de emergencia que sea activada en la red de cualesquiera de LAS PARTES con posteridad a la firma de este acuerdo según lo establecido en el Anexo F lo cual deberán ser provistos por LAS PARTES libre de cargo a los clientes y usuarios de red. Para el acceso a los números no geográficos (1XX), número de cobro revertido automáticos (800), audiotexto o valor agregado (400) se aplicaran los cargos establecidos en el Anexo F y H del presente acuerdo.
- 11.5 LAS PARTES deberán reembolsarse el valor de las facilidades y equipos adquiridos por razón de este Acuerdo, así como todos aquellos costos y gastos en que cada Parte haya incurrido con motivo de su celebración, los cuales podrán ser retenidos por cada Parte, en caso de terminación de este Acuerdo dentro de los 2 años siguientes a su firma.

CLAUSULA 12: FACTURACIÓN Y PAGOS

- 12.1 **Principio General y excepciones.** Cada Parte será responsable de facturar a la otra Parte los cargos que correspondan de acuerdo con lo detallado en el Anexo F del presente Acuerdo.
- 12.2 **Facturas mensuales - Plazo para su presentación y contenido.** Cada Parte suministrará a la otra Parte, dentro de los primeros quince (15) días calendario del mes siguiente, una factura por el tráfico que curse su red de acuerdo a las tarifas especificadas en el Anexo F. Cada factura especificará el tipo de tráfico que corresponda y los cargos aplicables y se presentarán en los formatos establecidos en el Anexo D. Las facturas deberán contener en los renglones que fueren necesarios, el total de llamadas, el total de los minutos medidos para cada tipo de tráfico, el precio unitario del mismo y sus respectivos valores totales facturados, del primero al último día de cada mes, y presentado por cada Parte de manera individual. LAS PARTES acuerdan, además, que el decimoquinto (15to.) día queda incluido dentro del plazo en cuestión, siempre y cuando éste corresponda a un día laborable, quedando prorrogado hasta el próximo día laborable en caso contrario. Dichas facturas se considerarán recibidas cuando la otra Parte dé acuse de la recepción de las mismas, ya sea por la misma vía en que las haya recibido, o por cualquiera de las otras vías establecidas en esta cláusula. LAS PARTES convienen que las facturas podrán remitirse mediante correo electrónico, pero en este caso deberán ser confirmadas mediante el envío de su original a la dirección de la otra parte dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. En este caso, la factura se reputará recibida desde la fecha de su envío por correo electrónico. No obstante lo anterior, en el supuesto que el original de la factura no sea remitido dentro del término de tres (3) días hábiles antes señalado, el término para el pago de la factura comenzará a correr a partir de la fecha de recibo del original de la factura. Se procederá de la siguiente forma:
- A. Por un lado, La Parte que no presentó su factura a tiempo deberá pagar la factura presentada por la otra Parte, a más tardar el

sexagésimo (60mo.) día posterior al cierre del período de facturación en cuestión, sin perjuicio de retener eventuales montos válidamente objetados según las reglas que se estipulan más adelante.

B. Por otro lado, La Parte que presentó su factura a tiempo pagará la factura presentada por la otra Parte, a más tardar el sexagésimo (60mo.) día posterior a la fecha de recepción de la factura tardíamente presentada, sin perjuicio de retener eventuales montos válidamente objetados según las reglas que se estipulan más adelante.

- 12.3 **Cierre de cada período mensual de facturación.** LAS PARTES terminarán su período de facturación para los cargos mencionados en los puntos anteriores a la medianoche del último día de cada mes calendario.
- 12.4 **Otras facturas.** LAS PARTES se facturarán separadamente otros cargos ajenos a la interconexión como facilidades, enlaces y servicios prestados. Las facilidades, enlaces y servicios de interconexión se registrarán por lo especificado en este Acuerdo. Las facilidades, enlaces y servicios que no son de interconexión se registrarán por los términos y condiciones de sus respectivos contratos, salvo que dichas facilidades, enlaces y servicios formen parte del presente acuerdo. En ningún caso, podrá haber retención de dineros adeudados en concepto de facilidades, enlaces y servicios que no formen parte del acuerdo.
- 12.5 **Ausencia eventual de registros.** En el evento de que una de LAS PARTES no tenga el equipo o sistemas necesarios, o sus equipos o sistemas no puedan producir la información requerida para generar la información de facturación necesaria, dicha Parte podrá requerir que a título oneroso la otra parte le brinde la información de sus registros. La Parte a la cual se ha solicitado la información, hará su mejor esfuerzo para facilitar la misma en un término máximo de 15 días calendario. Dicho periodo comenzará a contarse desde el momento en que la parte a la cual se le solicita la información haya recibido una información por escrito. La factura emitida por la Parte a la cual se le solicita la información, deberá ser cancelada por la Parte que requiera los registros, a más tardar dos (2) días después de recibida la solicitud respectiva. La Parte a la cual se le solicita la información, no tendrá compromiso alguno de entregar dichos registros, hasta tanto la Parte que solicita los registros cancele la factura emitida.
- 12.6 **Eventuales reclamaciones.** Cada Parte podrá realizar reclamaciones sobre la factura que le haya presentado la otra Parte, siempre y cuando cumpla con los requisitos de admisibilidad y validez que se describen a continuación:
- 12.6.1. **Plazo:** La reclamación deberá formularse dentro del plazo que resulte más largo entre:

a) treinta (30) días calendario posteriores al cierre del período de facturación en cuestión, y

b) quince (15) días calendario después de la recepción de la correspondiente factura que se procure objetar.

12.6.2 **Importancia mínima de la diferencia a objetar:** Las reclamaciones u objeciones de las cantidades de minutos de tráfico de interconexión serán admisibles en la forma, cuando las mismas representen una diferencia igual o mayor de tres por ciento (3%) de tráfico objetado. Dicho porcentaje se calcula de la siguiente forma:

$$\frac{(A - B) \times 100}{A}$$

Donde

A: monto en la factura de la Parte que terminó el tráfico.

B: valor del tráfico registrado por la Parte que originó el tráfico.

Por otro lado, errores meramente aritméticos y en el precio unitario de cada tipo de tráfico podrán siempre ser objetados sin importar su porcentaje de desviación.

12.6.3 **Carácter específico de las objeciones.** Las observaciones u objeciones deberán ser específicas y se entenderá por tales aquéllas que contengan el señalamiento preciso de las diferencias que se aleguen, en las respectivas mediciones. En tal virtud, cada reclamo será investigado y considerado individualmente y contendrá los elementos necesarios para que la otra Parte pueda iniciar la investigación del caso. LAS PARTES convienen en limitar el alcance y los efectos de cada objeción únicamente a la diferencia entre sus respectivas mediciones.

12.6.4 **Anexos en soporte de las objeciones:** LAS PARTES acuerdan, además, que cuando una de ellas objetare una factura, se requerirá también para la validez formal de la objeción que la Parte objetante entregue a la Parte cuya factura es objetada, lo siguiente:

a) El detalle del mes del tráfico en cuestión, en dispositivo de almacenamiento, de acuerdo al formato de registro detallado de llamada (CDR por sus siglas en inglés) acordado por LAS PARTES.

b) La relación de las restantes mediciones del mes en relación con los demás tráficos de interconexión no

objetados, todo ello con el objetivo de identificar las causas de las diferencias. La Parte cuya factura es objetada podrá también tener acceso a los CDRs de la otra parte para asistir en resolver la disputa.

- c) En caso de que la Parte objetante no pudiese producir la información anteriormente citada, ésta podrá solicitarle a la otra Parte dicha información a fin de corroborar lo afirmado por dicha Parte.

12.6.5 **Presentación por escrito:** Las objeciones y sus anexos podrán ser remitidas vía correo electrónico dentro del plazo mencionado en la cláusula 12.6.1. Sin embargo, deberán ser confirmadas mediante escrito, con sus respectivos anexos, remitido vía mensajería, en los tres (3) días hábiles subsiguientes, entendiéndose como fecha de recepción la fecha en que la misma es recibida por medio escrito vía mensajería.

12.7 **Intento de conciliación de tráfico.** La Parte cuya factura es objetada por diferencias en medición de tráfico realizará su mejor esfuerzo para dar respuesta a la reclamación presentada en un término no mayor a veinte (20) días después de presentada la reclamación, para lo cual deberá presentar por escrito a la otra parte una comunicación formal indicando los hallazgos obtenidos en la reconciliación entre los tráficos facturados y los tráficos incluidos como soporte anexo a la reclamación presentada por la otra Parte. La Parte cuya factura es objetada podrá poner a disposición de la Parte reclamante la información de soporte (CDRs) de facturación presentada. Posteriormente, con base en los análisis realizados, LAS PARTES podrán llegar al proceso de conciliación acerca de los montos objetados y el levantamiento del acta correspondiente al resultado final, cualquiera que haya sido, el cual deberá concluir dentro del plazo que resulte más largo entre:

- a) cincuenta y cinco (55) días calendario posteriores al cierre del período de facturación en cuestión, y
- b) veinte (20) días calendario después de recibida la reclamación de conformidad con lo previsto en la cláusula 12.6.1.

En todo caso, la investigación de una suma en disputa se considerará terminada cuando la diferencia entre el valor facturado respecto a un tipo de tráfico que haya sido objetado, y el valor que se alegue como suma correcta sea menor de 3%. Cada reclamo será considerado individualmente y al llegar a un acuerdo, se levantará un acta o constancia escrita del resultado final. Para este proceso de conciliación, cada Parte deberá designar un representante con autoridad para revisar, aceptar y conciliar el tráfico presentado. En caso de que el reclamo se considere justificado, se procederá al ajuste de la factura en cuestión.

- 12.8 **Liquidación (Reducción de facturas a balance neto).** Transcurridos los plazos para realizar las objeciones y agotar el proceso (o intento) de conciliación de tráfico, se realizará la liquidación o compensación de los créditos recíprocos reconocidos o aceptados.

Liquidación de pago de balance neto: Hecha de esa manera la compensación (esto es, con los montos que ambas Partes deudoras reconozcan respectivamente adeudarse), la Parte deudora preparará entonces una liquidación donde conste lo siguiente:

- El Balance neto resultante de la operación de compensación, cuyo monto deberá pagar la Parte cuya deuda haya sido superior a la de la otra Parte, a más tardar sesenta (60) días calendario posteriores al cierre del período de facturación en cuestión, todo ello en el entendido expreso de que el pago de este balance neto no objeto de disputa, en ningún caso deberá ser demorado en espera de acuerdo de ajuste u otra solución sobre las diferencias no conciliadas;
- Los montos correspondientes a DIFERENCIAS NO CONCILIADAS que hayan sido válidamente objetadas, de conformidad con las previsiones que anteceden, los cuales serán sometidos al procedimiento de solución de controversias previsto más adelante en la cláusula 12.9 de este Acuerdo.

- 12.9 **Solución de controversias por diferencias en mediciones de tráfico no conciliadas.** La solución de controversias sobre diferencias no conciliadas sobre medición de tráfico se regirá por las siguientes reglas:

12.9.1 **Designación de respectivos Peritos.** A más tardar dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha en que se haya formulado la objeción o reclamo, cualquiera de LAS PARTES podrá designar un Perito calificado. De igual manera, la otra Parte deberá designar su respectivo Perito, dentro del plazo de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que se le notifique lo concerniente a la designación del perito de la otra parte. Lo anterior, con el propósito de dirimir en forma definitiva la controversia sobre diferencias no conciliadas, de conformidad con el procedimiento contenido en la presente cláusula.

12.9.2 **Caducidades.** La ausencia de designación de Peritos en los plazos antes consignados hará extinguir las acciones o reclamos respectivos de la Parte correspondiente. Si como consecuencia de la caducidad del reclamo de una Parte, la otra Parte resultare acreedora del monto objeto del reclamo así extinguido, el pago correspondiente deberá realizarse a más tardar dentro de los quince (15) días calendario siguientes al requerimiento de pago que, con posterioridad a dicha caducidad, formule la Parte acreedora, sin perjuicio del pago de los honorarios y demás gastos razonables y sustentables en que haya podido incurrir la Parte acreedora.

12.9.3 **Eventual designación de un tercer Perito.** Si los Peritos designados por LAS PARTES no lograsen llegar a un acuerdo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su designación, LAS PARTES nombrarán por mutuo acuerdo un tercer Perito, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles al vencimiento del plazo precedentemente mencionado y el reclamo será decidido en forma final por mayoría, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la designación del tercer Perito. En el caso eventual de que LAS PARTES no logren ponerse de acuerdo para la designación del tercer Perito dentro del mencionado plazo, dicha designación será realizada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

12.9.4 **Decisión y pago.** Los Peritos designados por LAS PARTES sólo podrán fallar hasta un monto máximo igual a la suma en disputa. Una vez alcanzada una decisión, se realizarán los ajustes que correspondan, y cada Parte será responsable de cubrir los honorarios y demás gastos razonables y debidamente sustentados en que incurran el Perito designado por ella. Respecto a la eventual designación de un tercer Perito LAS PARTES cubrirán en partes iguales los honorarios y demás gastos en los que el mismo incurra.

12.10 **Interés por mora** A partir del sexagésimo primer (61) día calendario posterior al cierre del período de facturación de que se trate, toda suma no pagada y que haya resultado adeudada ya sea en calidad del balance neto previsto en el acápite 1 de la cláusula No.12.8.1, o bien como consecuencia de lo previsto en las cláusulas No. 12.9.2 y 12.9.4, de este Acuerdo, devengará el interés por mora convenido en el Anexo F de este Acuerdo. En el caso de facturas presentadas tardíamente, el punto de partida del interés por mora será el sexagésimo primer (61) día calendario posterior a la fecha de presentación tardía de dichas facturas.

CLAUSULA 13: FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

- 13.1 Exceptuando los pagos por los servicios prestados, ninguna Parte será responsable ante la otra por la no ejecución de cualquiera de las obligaciones que le impone este Acuerdo por motivo de Fuerza Mayor o Caso Fortuito.
- 13.2 La Parte afectada por circunstancias de Fuerza Mayor o Caso Fortuito avisará prontamente a la otra sobre su incapacidad de cumplir con sus obligaciones bajo este Acuerdo y la duración estimada de dicha incapacidad. Al cese de tales circunstancias, la Parte afectada lo notificará prontamente a la otra.
- 13.3 Si la Fuerza Mayor o Caso Fortuito dura más de seis (6) meses desde la fecha de la notificación, cualquiera de LAS PARTES podrá solicitar la terminación de este Acuerdo, dando aviso por escrito a la otra Parte con al menos treinta (30) días calendario de anticipación. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de pagarse las sumas que de conformidad con el presente acuerdo se adeuden LAS PARTES. Este pago se hará en un plazo máximo de treinta (30) días siguientes a la terminación de este acuerdo.

- 13.4 Bajo ninguna circunstancia la Parte cuyo Sistema experimenta una dificultad o falla por fuerza mayor o caso fortuito que resulte en interrupción del servicio, pérdida o distorsión de la comunicación o inhabilidad para restablecer el servicio será responsable o tendrá que indemnizar a la otra Parte por cualesquiera daños, reclamos o gastos derivados de tal dificultad o falla.
- 13.5 Exceptuando los pagos por los servicios prestados hasta el momento en que sobreviene la fuerza mayor o caso fortuito, los plazos dentro de los cuales cada Parte debe realizar cualquier acción o tarea en cumplimiento de las obligaciones que se establecen en el presente acuerdo, serán prorrogados por periodos iguales al lapso de tiempo que permanezca la imposibilidad que esté causada por el caso fortuito o fuerza mayor. No obstante lo anterior, LAS PARTES estarán en la obligación de realizar su mejor esfuerzo, a fin de ejecutar las acciones tendientes a minimizar los efectos dañinos del caso.
- 13.6 Si LAS PARTES no estuvieren de acuerdo sobre la naturaleza, alcance, efectos, duración u otro aspecto cualquiera de la Fuerza Mayor o del Caso Fortuito, el asunto se resolverá mediante el procedimiento de solución de controversias que establece este Acuerdo.

CLAUSULA 14: INDEMNIZACIÓN

- 14.2 La responsabilidad de LAS PARTES por el incumplimiento de sus obligaciones derivadas de este Acuerdo estará limitada única y exclusivamente a reparar los daños materiales y/o pérdidas directas causados a la otra Parte que le sean atribuibles, cuyo efecto y cuantía puedan ser comprobados, salvo situaciones de dolo o de culpa grave asimilable al dolo.

CLAUSULA 15: SUPUESTOS DE DESCONEXIÓN

- 15.1 La desconexión de las redes interconectadas en virtud de este Acuerdo podrá darse a instancia de cualquiera de LAS PARTES, en los siguientes supuestos:
- a) En los casos y condiciones establecidos en los artículos 207 y 208 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997;
 - b) En razón de uso no autorizado o fraude de alguna de las partes que sea comprobado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.
 - c) Cuando concurra alguna de las causas de terminación previstas en este Acuerdo que haga necesaria o tenga como consecuencia la desconexión de las redes.

CLAUSULA 16: CONFIDENCIALIDAD

- 16.1 LAS PARTES aceptan que la información contenida en este Acuerdo y sus Anexos y todo lo relacionado con el mismo, tiene carácter reservado y confidencial por lo que no podrá ser utilizada para fines ajenos a este Acuerdo y/o sus anexos.
- 16.2 Cada una de LAS PARTES se obliga frente a la otra a hacer todo lo razonable para guardar y procurar que sus agentes, directores, empleados y/o subcontratistas mantengan la confidencialidad de toda información de carácter confidencial y no divulguen dicha información de carácter confidencial.
- 16.3 Lo anterior no se aplicará a ninguna información que:
- a. sea o llegue a ser de dominio público por un motivo distinto al incumplimiento por parte de la Parte que recibe la información;
 - b. sea o haya sido generada independientemente por la Parte receptora;
 - c. esté en posesión de o sea conocida por la Parte receptora antes de su recibo de parte de la Parte divulgante y no se requiera de otra manera que sea mantenida como confidencial;
 - d. esté autorizada por escrito por la Parte divulgante para ser divulgada en la medida de la autorización concedida;
 - e. se divulgue a requerimiento u orden de autoridad competente.
- 16.4 LAS PARTES se comprometen a suscribir acuerdos de confidencialidad con subcontratistas, previo al intercambio de Información Confidencial a que se refiere el presente Acuerdo.
- 16.5 La confidencialidad de la información contenida en este Acuerdo subsiste por el período de vigencia del mismo y hasta un (1) años después de su terminación o caducidad.
- 16.6 En caso de que cualquiera de LAS PARTES revelase información de la otra parte sin autorización, la parte propietaria de la información divulgada podrá rehusarse a proporcionar más información y solicitar la pronta devolución de la información proporcionada previamente y ejercer todas las acciones que le confieren la Ley y este Acuerdo para la reparación de los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento de esta obligación. La negativa a proporcionar más información no constituirá causal de terminación de este Acuerdo.

- 16.7 La Información Confidencial se usará exclusivamente para los fines para los cuales se entregó o comunicó y/o con el fin de cumplir las obligaciones de LAS PARTES bajo este Acuerdo.

CLÁUSULA 17: VIGENCIA

- 17.1 Este Acuerdo entrará en vigencia a partir de su fecha de firma y seguirá vigente salvo que sea terminado de acuerdo a las disposiciones contenidas en el mismo. El mismo tendrá una duración inicial de cinco (5) años y se renovará por igual período a menos que con tres (3) meses de antelación a su vencimiento, cualquiera de LAS PARTES solicite su terminación, la cual estará sujeta al pronunciamiento favorable de la ASEP.

CLÁUSULA 18: TERMINACIÓN

- 18.1 Este Acuerdo podrá darse por terminado por mutuo acuerdo de LAS PARTES, sujeto a los casos y condiciones establecidos por el artículo 207 del Decreto Ejecutivo No. 73 del 9 de abril de 1997.
- 18.2 Igualmente, este Acuerdo podrá darse por terminado:
- a) Expiración del periodo inicial de vigencia o de alguna de sus prórrogas conforme a lo establecido en el presente acuerdo.
 - b) Si una Parte cesa de prestar los servicios objeto de este Acuerdo y dicha circunstancia subsiste por un lapso de seis (6) meses o más.
 - c) Si una Parte entra en liquidación, queda insolvente, se disuelva o se promueva contra ella proceso de quiebra o sufra alguna medida similar como consecuencia de sus deudas. En los casos de fusión, permanecerá vigente el contrato de interconexión de la sociedad absorbente si lo tuviere, de lo contrario, permanecerá vigente el contrato de interconexión de la sociedad absorbida, prevaleciendo el que contenga mejores condiciones.
 - d) En razón de uso no autorizado o fraude de alguna de las partes, que sea comprobado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en la que se ordenará la suspensión definitiva de la interconexión mediante Resolución motivada.
 - e) Por revocación, extinción o modificación de la concesión que impida a una Parte la ejecución de este Acuerdo.
- 18.3 La terminación de este Acuerdo no exonerará a LAS PARTES del pago de sus obligaciones pendientes a la fecha de terminación.
- 18.4 A la terminación o vencimiento de este contrato cada una de LAS PARTES tendrá derecho a ingresar en los predios de la otra, sujeto al procedimiento establecido en el Anexo E, para realizar las obras de desconexión que sean

BR.
GP
ca.

necesarias a fin de recuperar los bienes que le pertenezcan. Para tal fin, LAS PARTES realizarán las coordinaciones previas con una anticipación razonable que no podrá ser inferior a cinco (5) días hábiles. Queda establecido que la Parte en cuyos predios se encuentra la infraestructura o equipos de la otra, tendrá derecho de supervisar las labores que ésta última realice para desconectar y recuperar la posesión de sus bienes.

CLAUSULA 19: GENERALIDADES

- 19.1 El hecho de que cualquier Parte en algún momento no haga valer alguna de las disposiciones de este Acuerdo, no podrá ser interpretado como renuncia a dicha disposición, ni afectará de modo alguno la validez de este Acuerdo o de cualquiera de sus partes.
- 19.2 Ninguna variación, modificación o renuncia a cualquiera de las disposiciones de este Acuerdo tendrá fuerza o efecto de ninguna índole a menos que se encuentre por escrito y firmada por un representante autorizado de cada una de LAS PARTES.
- 19.3 Ninguna de LAS PARTES adquirirá derechos de propiedad sobre información, especificaciones, modelos, datos, software, hardware y documentación de cualquier tipo que se encuentre grabada o que sea provista normalmente por la otra Parte, entregada, puesta a disposición o revelada bajo este Acuerdo o con relación a los servicios proporcionados en virtud del mismo. Asimismo, cualquier producto, método, proceso o similares creados o desarrollados por cualquiera de LAS PARTES con motivo o en relación con este Acuerdo será de propiedad intelectual de la Parte que lo creó o desarrolló. En el caso de cualquier producto, método, proceso o similares creados o desarrollados conjuntamente por ambas partes, ambas tendrán igual derecho sobre los mismos.
- 19.4 La eventual nulidad relativa de alguna parte de este acuerdo no será obstáculo para la subsistencia válida de la parte restante. Asimismo, si con posterioridad a la suscripción de este acuerdo, se produjere algún obstáculo que impidiera la ejecución del mismo, LAS PARTES pondrán sus mejores esfuerzos para subsanarlos a la mayor brevedad, de ser necesario, a través de una adenda al acuerdo.
- 19.5 Excepto en el caso de reporte de daños y de notificaciones de relevancia legal ya cubiertos en el presente acuerdo, cada parte designará por escrito a más tardar dentro de un plazo de quince (15) días posteriores a la firma del presente acuerdo, una persona de contacto dentro de su organización que tenga a su cargo coordinar los aspectos operativos y comerciales de la relación de interconexión tales como facturaciones, pagos y solicitudes de servicios. Dichas designaciones podrán ser modificadas, de tiempo en tiempo, por cada una de LAS PARTES, mediante notificación escrita.
- 19.6 Si hubiere inconsistencias entre las normas del cuerpo de este Acuerdo y aquellas contenidas en los Anexos, queda entendido que las normas

especiales prevalecen sobre las normas generales, a menos que lo contrario se deduzca del contexto de las normas en cuestión.

- 19.7 El idioma oficial del presente Acuerdo es el español, el cual prevalecerá sobre cualquier texto redactado en idioma distinto. En consecuencia, toda correspondencia surgida del presente Acuerdo deberá ser redactada en idioma Español.

CLAUSULA 20: GARANTÍAS

- 20.1 Con el fin de garantizar la recuperación de los costos, gastos e inversiones realizadas por cada parte con motivo de este Acuerdo, así como los cargos generados en su favor conforme al mismo, cada parte se compromete a entregar a la firma del mismo una Fianza de Pago a favor de la otra parte, expedida por un Banco o Compañía de Seguros establecida en la República de Panamá, por la suma de CIEN MIL DOLARES AMERICANOS (US\$. 100,000.00). Dicha Fianza se mantendrá solamente vigente por el término de dos (2) años contados a partir del día del inicio de la prestación de servicios de telecomunicaciones mediante la utilización del presente acuerdo de interconexión.

CLAUSULA 21: AVISOS – NOTIFICACIONES

- 21.1 Para todos los fines del presente Acuerdo, LAS PARTES reconocen como domicilio la ciudad de Panamá, República de Panamá, por lo que todos los avisos y notificaciones deberán ser hechos a la dirección de cada Parte que más abajo se indica.
- 21.2 Las notificaciones también podrán realizarse vía correo electrónico, pero deberán ser confirmadas mediante el envío del original del documento transmitido a la dirección de la otra Parte dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, entendiéndose como fecha de recibo la fecha de recepción del correo electrónico.
- 21.3 LAS PARTES se notificarán con una antelación de diez (10) días hábiles, los cambios en sus direcciones:

CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.
Vía España, Condominio Plaza Internacional, Torre B/C
Ciudad de Panamá, República de Panamá
Atención: Roberto Mendoza
Cargo: Apoderado General
Correo electrónico: Roberto.Mendoza@cwpanama.com
Teléfono: 263-7117

c.c: Horacio Hoquee
Cargo: VP de Negocios Carriers
Correo electrónico: horacio.hoquee@cwpanama.com

CLARO PANAMÁ, S.A.

Oceanía Business Center, Torre Mil, piso 31, Punta Pacifica,
corregimiento de San Francisco, Ciudad de Panamá, República de
Panamá.

Atención: Oscar Borda M.

Cargo: Director General

Correo electrónico: oscar.borda@claro.com.pa

Teléfono: 216-9797

c.c. Fernando Quirós

Cargo: Jefe de Interconexión

Correo electrónico: Fernando.quirós@claro.com.pa

CLAUSULA 22: SOLUCION DE CONTROVERSIAS

- 22.1 Este Acuerdo se registrará en su totalidad por las leyes de la República de Panamá con total independencia de los principios sobre conflicto de leyes.
- 22.2 De existir diferencias entre LAS PARTES referentes a la interpretación, aplicación, ejecución y/o terminación del presente contrato, LAS PARTES se obligan a intentar resolverla mediante negociación directa por un término máximo de sesenta (60) días calendario. Para ello, la Parte que desee iniciar el proceso de negociación directa deberá enviar una notificación escrita a la otra Parte en la que plantee con suficiente detalle en qué consiste la diferencia que ha de ser discutida entre LAS PARTES y cómo propone que dicha diferencia sea resuelta.
- 22.3 En caso de que vencido el término de sesenta (60) días de que trata el artículo anterior, LAS PARTES no hayan podido resolver de mutuo acuerdo la diferencia que motivó el proceso de negociación directa, en su defecto deberán ser resueltas por la ASEP.

CLAUSULA 23: PRINCIPIO DE EQUIDAD

- 23.1 LAS PARTES recíprocamente se garantizan que en todo momento los términos y condiciones pactados en este acuerdo, anexos o adendas, serán favorables y eficientes (en todos sus aspectos técnicos y económicos) como los ofrecidos por ellas a otros operadores de conformidad con lo establecido en el artículo 191 del Decreto No. 73 del 9 de abril de 1997.
- 23.2 Toda interconexión entre sistemas de telecomunicaciones debe efectuarse de manera eficiente y competitiva, en concordancia con los principios de igualdad de acceso y trato no discriminatorio, por lo que de comprobarse que existe trato discriminatorio en perjuicio de una de LAS PARTES, la otra le deberá, previa solicitud de la parte interesada, y en un término no mayor de treinta (30) días calendarios, ofrecer las condiciones técnica económicas y de mercado tan favorables como las otorgadas a cualquier concesionario, bajo el principio general de equidad.

CLÁUSULA 24: REVISIÓN

- 24.1 Transcurrido dos (2) años siguientes a la firma del presente acuerdo, cualquiera de LAS PARTES podrá solicitar a la otra la revisión de los términos y condiciones de este Contrato. Para ello, la Parte que solicita la revisión, dará aviso a la otra Parte de su interés en revisar las condiciones del Contrato, indicando expresamente las modificaciones y adiciones que propone, así como las circunstancias en que se fundamentan, las cuales serán evaluadas por la otra Parte dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la solicitud de revisión.
- 24.2 Mientras no se llegue a un consenso en cuanto a los puntos bajo revisión, LAS PARTES respetarán las condiciones del Acuerdo vigentes a ese momento. Lo mismo sucederá mientras exista controversia ante la entidad Reguladora.
- 24.3 De no llegar a un acuerdo respecto a los puntos bajo revisión, LAS PARTES someterán dichos puntos al mecanismo de Solución de Controversias descritos en la cláusula 22 del presente Acuerdo.

EN FE DE LO CUAL, LAS PARTES acuerdan suscribir el presente Acuerdo de Interconexión, en dos (2) ejemplares iguales, el día ____ de _____ del año dos mil dieciocho (2018).

CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A.

CLARO PANAMÁ, S.A.

Roberto Mendoza E.
Apoderado General

Oscar Borda
Apoderado General

ANEXO A DEFINICIONES

En este Acuerdo, a menos que del contexto se deduzca lo contrario, los siguientes términos y condiciones tendrán los significados que se les atribuyen a continuación:

Acuerdo	Este Acuerdo de Interconexión y todos sus Anexos y otros adjuntos debidamente suscritos por LAS PARTES.
ANI o identificación de la línea que llama	Identificación automática del número de teléfono asociado a la línea telefónica desde la cual se origina la llamada.
Central Interconectante	Es el equipo de conmutación de CWP (el Interconectante) que se conecta al equipo de conmutación de CLARO. Permite encaminar llamadas y mensajes de señalización y registrar las llamadas para permitir realizar el intercambio de cuentas entre CWP y CLARO.
Central Interconectada	Es el equipo de conmutación de CLARO que se conecta al equipo de conmutación de CWP (el Interconectante). Permite encaminar llamadas y/o mensajes de señalización y registrar las llamadas para permitir realizar el intercambio de cuentas entre CWP y CLARO.
CIR	Código Indicador de Red
Cliente	Persona natural o jurídica vinculada contractualmente con un prestador de servicios de telecomunicaciones.
Código de Acceso	Conjunto de dígitos que se utilizan para identificar a un concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional y/o Telecomunicación Básica Internacional (Operador de larga distancia), conforme al Plan Nacional de Numeración.
Desconexión definitiva de la línea telefónica	Estado de desconexión del servicio telefónico, en la cual una línea telefónica queda a disposición del Operador Local de manera que el recurso de numeración está disponible para ser asignado a otro usuario o cliente.
Enlaces de Interconexión	Infraestructura de Telecomunicación que se utiliza para conectar las redes de servicios básicos de CWP y la red de servicios básicos de CL, mediante un medio de transmisión para la conexión entre dos o

más puntos, los cuales pueden estar ubicados en dos redes distintas (enlaces de interconexión) o dentro de la red de cualquiera de LAS PARTES (enlaces arrendados).

Encaminamiento

Proceso de seleccionar la trayectoria de circuito correcta para transmitir mensajes.

Hora Pico

Es la hora del día en la cual el tráfico en el sistema de comunicaciones está en su nivel máximo.

Información de Facturación

Información concerniente a llamadas efectuadas por los Clientes o Usuarios durante el Período de Facturación correspondiente, que comprende por lo menos:

- a) el número de teléfono de quien hace la llamada
- b) el número de teléfono de quien recibe la llamada.
- c) el tiempo de inicio de la llamada (una llamada se inicia con la recepción de la señal de confirmación de contestación).
- d) la duración de la llamada en minutos y segundos reales transcurridos.
- e) la fecha y hora del día durante las cuales la llamada fue efectuada.
- f) si es requerido por cualquier Parte, los cargos pagaderos a la otra Parte por el uso de su sistema con respecto a una llamada que pasa por un Punto de Interconexión.
- g) información de encaminamiento con respecto a llamadas que pasan por un Punto de Interconexión, e
- h) información sobre si una llamada fue exitosamente completada o no;

o, si parte de esta información no está disponible por estar pendiente la implementación de sistemas apropiados de grabación de información, cualquier otra información disponible según sea razonablemente solicitada por la Parte correspondiente.

Información Confidencial

Toda información relacionada o desarrollada con motivo del presente Acuerdo, que cualquiera de LAS PARTES indique como confidencial y sobre la cual la otra Parte deberá guardar estricta reserva, salvo los casos en que conforme a la Ley deba revelarla. No obstante lo anterior, en todo caso se entenderá como información confidencial toda aquella relacionada a

DR.
GP

facturación, comercialización, aspectos técnicos, estadísticos y financieros de cualquiera de LAS PARTES que surja de la ejecución del presente Acuerdo.

Llamada

El establecimiento de una conexión a través de un sistema de telecomunicación mediante el transporte y entrega exitosa de un Mensaje, de voz o datos, independientemente del contenido y del servicio, desde el equipo terminal en el cual dicho mensaje se originó, hasta el equipo terminal en el cual dicho Mensaje ha de ser recibido o hasta otros equipos que provean una respuesta o anuncio automáticos cuando la conexión no pueda ser efectuada a dicho equipo terminal.

Período de Facturación

Es el período mensual que termina en el último día de cada mes calendario.

Punto de Interconexión (PDI)

Lugar físico donde se interconectan las redes de CWP y de CLARO para intercambiar tráfico conmutado, sirviendo de límite para el establecimiento de responsabilidades de CWP y CLARO. En el caso de interfaz eléctrico, el intercambio de tráfico se produce en un bastidor digital de distribución (DDF). Si el interfaz es óptico, el intercambio de tráfico se produce en un bastidor óptico de distribución (ODF).

Ruta de Interconexión

Está formada por los medios de conmutación de las Centrales Interconectadas de ambas Partes asociadas a un PDI, así como por los medios de transmisión que los interconectan, que permiten establecer las conexiones conmutadas entre ambas Partes. Una ruta de interconexión está constituida por uno o más enlaces de interconexión

Servicio de Telefonía Satelital

Modalidad del Servicio de Telecomunicaciones utilizando tecnología satelital, que presta CWP a comunidades o áreas rurales aisladas o de difícil acceso, en donde el único medio para brindar el servicio de telecomunicación es a través de esta tecnología.

Tránsito

Servicio que consiste en el Transporte conmutado de una llamada entre redes de distintos concesionarios.

BR.
GP CA

ANEXO B
RESOLUCIONES DE CONCESIÓN DE LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES BÁSICOS

ANEXO C

CARACTERÍSTICAS, ESPECIFICACIONES, Y PROCESOS TÉCNICOS DE LA INTERCONEXIÓN

Introducción

Este Anexo describe las especificaciones técnicas utilizadas para establecer y mantener la interconexión entre las redes públicas conmutadas de telefonía de LAS PARTES, sin perjuicio de lo establecido en los puntos 4.2 y 6.4 del presente Acuerdo que permiten la migración a otros estándares de interconexión, de conformidad con los avances tecnológicos, de acuerdo con los procedimientos previstos para tal fin.

Puntos de interconexión

Se consideran puntos de interconexión a los sitios donde los siguientes eventos suceden:

- Donde LAS PARTES controlan e intercambian el tráfico conmutado de voz entre sus redes telefónicas y a partir del cual cada parte encaminará las llamadas telefónicas a través de su respectiva red.
- Donde se marca el punto límite en el cual termina la responsabilidad de cada una de LAS PARTES para el encaminamiento, conmutación y administración de tráfico telefónico.

Características técnicas de los Puntos de Interconexión

El Punto de Interconexión se da a nivel del interfaz eléctrico troncal de 2,048 Kbps, ubicado en los locales de cada una de LAS PARTES, y que cumple con las recomendaciones G.703 y G.704 de la UIT-T, donde los canales de voz codificados digitalmente se ajustan a la recomendación G.711 de la UIT-T, usando la ley de cuantificación A. Los enlaces de señalización serán del tipo C7 ISUP de acuerdo a las recomendaciones Q.761 a Q.764 de la UIT-T, y Q.767 de la UIT-T para enlaces internacionales.

Características generales de los enlaces de interconexión:

Las tributarias troncales de 2,048 Kbps (E1) de los enlaces de interconexión, podrán ser transportadas, siempre y cuando sea razonable y técnicamente posible, utilizando la tecnología de Jerarquía Digital Sincrónica (SDH), y serán multiplexados en tramas STM-N de acuerdo con la recomendación G.707 de la UIT-T. Inicialmente se utilizarán equipos en jerarquía STM-1 (capaces de transportar 63 E1's).

De considerarse necesario y económicamente posible LAS PARTES podrán acordar el establecimiento de rutas de interconexión alternas redundantes. De común acuerdo entre LAS PARTES, podrán utilizarse otras tecnologías de transmisión digital para la interconexión, siempre y cuando se mantenga una tasa máxima de errores (BER) de 10^{-7} , a nivel del enlace troncal E1, al igual que se garanticen los índices de calidad de servicio establecidos en el ANEXO E de este Acuerdo.

Ambas partes acuerdan utilizar en todo momento sistemas digitales en las rutas de interconexión, por lo que no estará permitido en ninguna circunstancia utilizar sistemas análogos en dichas rutas.

Asimismo, cuando sea económica y técnicamente factible, LAS PARTES podrán acordar que los Enlaces de Interconexión se realicen mediante tecnología IP, o cualquier otra evolución tecnológica conveniente para LAS PARTES.

Medio Físico de la ruta de interconexión

Entre la red pública conmutada de CWP y CLARO, LAS PARTES podrán acordar utilizar como medio físico de transmisión, fibra óptica monomodo según recomendación G.652 de la UIT-T. De no ser técnicamente factible o económicamente viable LAS PARTES acordarán el uso de otro medio físico, como por ejemplo enlaces de microondas o de cobre.

LAS PARTES presentarán interfaces de acuerdo a la recomendación G.703 por medio interfaces coaxiales de 75Ω con conectores de tipo BNC. Los cables coaxiales que conectan los equipos de cualquiera de LAS PARTES deberán tener una pérdida que no exceda los 6 dB a 1024KHz, y deberán ser proporcionados por la Parte propietaria del equipo a la cual se conectan los cables.

Características de enlaces de datos de señalización.

El tipo de señalización que se utilizará para los propósitos de la interconexión en el primer Punto de Interconexión, será C7 ISUP (señalización por canal común).

El protocolo de señalización entre la central de conmutación de CLARO y CWP será el sistema de señalización por canal común (SCC), de acuerdo a las recomendaciones de la UIT-T Q.730, Q.761, Q.762, Q.763 y Q.764

Los equipos de conmutación y señalización de CLARO y CWP, tendrán un código de punto de señalización (SPC por sus siglas en inglés). Dichos códigos serán asignados por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos o por la entidad que los administre y sus valores serán comunicados a ambos operadores como parte del proceso de interconexión.

La red de señalización para la interconexión inicial comprende dos (2) enlaces de señalización de 64 Kbps. Las ranuras de tiempo (TS) de 64 Kbps utilizadas para señalización deberán estar en dos (2) tramas de E1 diferentes dentro de cada ruta troncal de transmisión y corresponderán al TS=16. Cada módulo del subsistema de señalización manejará hasta 16 enlaces de señalización.

El modo de señalización utilizado en la interconexión inicial será modo asociado. LAS PARTES acordarán la introducción de otros esquemas de interoperabilidad que puedan implantarse en el futuro, una vez las redes estén preparadas para tal fin, de lo contrario el modo de señalización que prevalecerá será el modo asociado.

LAS PARTES deberán mantener la integridad de los mensajes y parámetros (internetworking) recibidos a nivel de ISUP de la red de la otra Parte, es decir, no deberán modificar ni alterar los mensajes y parámetros enviados por la otra parte.

Un (1) canal de señalización adicional será añadido cuando durante diez (10) días consecutivos, en ambos canales de señalización de 64 kbps instalados, activos y en funcionamiento, se exceda el 50% de la ocupación de los anchos de banda de ambos canales de señalización durante la hora pico. Este criterio puede variar de común acuerdo entre LAS PARTES.

La orden de selección de circuitos (Método 1 Sección 2.9.1.3 de Q. 764 de la UIT-T) se define de la siguiente manera: La central con el código de punto de señalización de alta numeración hace una búsqueda en orden descendente, mientras que la central con el código de punto de señalización de baja numeración hace una búsqueda en orden ascendente.

Modo de señalización: En bloque

Tipo de detección de errores en enlaces de señalización: Básico

Ubicación del Punto de Interconexión inicial

Ciudad de Panamá:

CWP:

1. Edificio Juan Franco. Esquina de Avenida Samuel Lewis y calle 52A Este

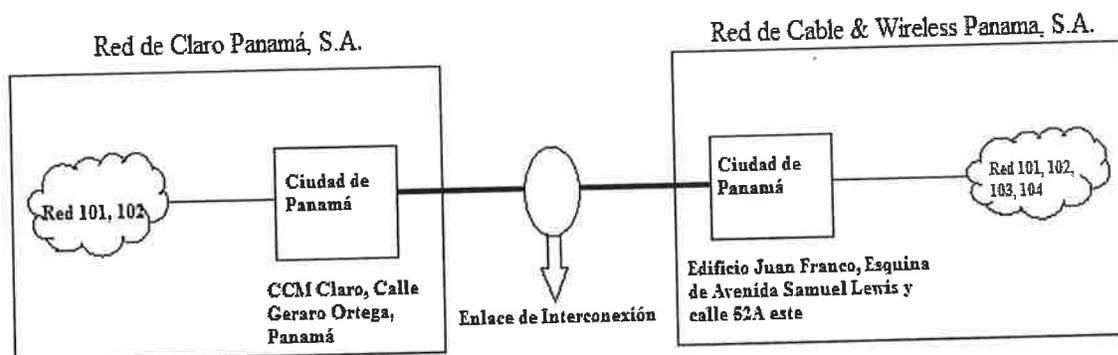
CLARO:

1. Calle Gerardo Ortega, detrás de los estacionamientos de Niko's Café, CCM Claro Panamá, Corregimiento de Bella Vista, ciudad de Panamá

Diagramas de Enlace entre Redes.

A continuación se muestra el diagrama de enlaces para la interconexión en la ciudad de Panamá. LAS PARTES deberán acordar en conjunto el Diagrama de los enlaces de interconexión en la ciudad de Panamá.

MODELO DE DIAGRAMA



MR.
GP GR.

Plan de marcación entre las redes de CWP y CLARO

Los clientes y usuarios de ambas redes marcarán, y sus llamadas serán encaminadas, de acuerdo al plan nacional de numeración establecido por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos de la República de Panamá, de la siguiente forma:

Para llamadas locales: CIR + NA

Para llamadas de larga distancia nacional: CA + CIR + NA

En donde:

NA: número de abonado

CA: código de acceso de cada operador (3 dígitos)

CIR: código de identificación de red

CP: código de país

CC: código de ciudad

El CA (Código de Acceso) deberá viajar siempre dentro del Número B, enviando este dentro del **bloque de señalización en el sub-campo “called party number”, dentro del mensaje IAM (Initial Address Message)**, tanto para el caso de marcación directa como de prescripción. En el primer caso lo genera el abonado local al marcar. En el segundo caso lo genera la central de forma automática de acuerdo a la prescripción que se haya programado.

Fundamentado en el reglamento de Portabilidad Numérica, inciso 22.1.7, el CIR (Código de Identificación de Red) deberá viajar siempre dentro del número B, tanto para el caso de marcación directa como de prescripción. En este caso lo genera la central de forma automática de acuerdo al operador al cual se estará entregando la llamada.

Ambos operadores deberán intercambiar sus respectivos planes de numeración. Estos planes serán ajustados de acuerdo a las modificaciones que la ASEP adopte en esta materia.

Entrega de ANI para facturación, control de tráfico y servicio de Identificación de Llamadas (Caller ID):

Cada Red deberá efectuar la identificación de sus respectivos abonados, para cada llamada que se realice, efectuando ANI (Automatic Number Identification). La identificación del número que llama, Número A, se entregará a la otra Red enviando este dentro del **bloque de señalización en el sub-campo “calling party number”, dentro del mensaje IAM (Initial Address Message)**. Todos los mensajes subsiguientes: ACM (address complete message), Call completed, Release y Release Acknowledgement.

Deben ser también entregados dentro del intercambio de mensajería de señalización, al igual que el parámetro Redirecting Number en el caso de transferencia de llamadas. En caso que CLARO ofrezca a sus usuarios el servicio de bloqueo de Caller ID, este deberá indicarse a través del mensaje CLIP (calling line ID presentation) o CLIR (calling line ID restriction). El número “A” siempre deberá ser entregado. En caso que se reciban llamadas internacionales entrantes, y que el país de origen no entregue el número “A” (si la señalización no lo permite), entonces se deberá entregar el número de grupo troncal (TGN) por donde entró la llamada dentro del campo del abonado “A”.

Enrutamiento

Los esquemas de enrutamiento para el tráfico originado y terminado entre las centrales de la red nacional de CWP y las centrales de CLARO se definirán de acuerdo con los puntos de interconexión que se establezcan en el contrato de interconexión, y de acuerdo a las tablas de encaminamiento incluidas en el Anexo H.

Para el manejo de los enrutamientos CWP y CLARO utilizarán la numeración asignada a los operadores por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en su Plan Nacional de Numeración.

En caso que tanto CWP como CLARO requieran enrutamiento alternativo, el mismo se usará solamente en forma temporal si existe la capacidad necesaria para manejarla, y previo acuerdo entre ambas partes, cuando se presenten cualquiera de los siguientes casos:

- En condiciones normales, cuando el tráfico cursado sobre la ruta directa supere su capacidad se podrá desbordar sobre rutas alternas, de existir las mismas
- Disponibilidad de la ruta por fuerza mayor o caso fortuito
- Por acuerdo entre LAS PARTES
- Por mantenimiento programado o reposición y/o actualización del nodo de interconexión que implique la suspensión temporal de la ruta directa

Sincronización entre las redes de CWP y CLARO:

Ambas partes deberán interconectar sus respectivas redes utilizando cualquiera de los siguientes modos, plesiócrono o síncrono, tal como se especifica en la siguiente tabla.

Operación en modo plesiócrono:	<p>En este modo, cada Parte debe obtener la referencia sincrónica para el muestreo de canales TDM de un reloj maestro según ítem 6 de la norma UIT-T G.803.</p> <p>Ambas partes deben garantizar los parámetros relacionados al número máximo de bits de desfase (tasa de deslizamiento) por unidad de tiempo (por día), según provisto por la norma UIT-T G.822.</p> <p>En ningún momento el número de bits de desfase debe ser tal que produzca un desalineamiento de una trama en E1.</p> <p>En esta condición, cada Parte debe implementar su propio reloj de sincronización para garantizar una precisión y estabilidad de al menos un reloj Stratum 2 en toda su Red.</p>
Operación en modo síncrono:	<p>En este modo, CLARO utilizará el reloj de sincronización de CWP como la fuente de referencia en una relación Maestro (Red de CWP) – Esclavo (CLARO). CLARO por lo tanto se compromete a mantener su reloj como esclavo del de CWP para garantizar la correcta sincronización de las redes evitando los desfases de bits y, en una situación extrema, la pérdida de alineamiento en las tramas E1.</p> <p>CWP podría entregara la señal de sincronía en una señal de 2.048 Mhz separada a los troncales de voz, en un puerto de valor agregado y mediante conectores tipo BNC.</p>

Criterio para el dimensionamiento de capacidad de la(s) ruta(s) de interconexión

El dimensionamiento de las rutas de interconexión deberá estar basado en la sumatoria de las intensidades de tráfico durante la hora más cargada de tráfico entre redes. El dimensionamiento de las rutas deberá incluir aprovisionamiento de suficiente capacidad para evitar la posibilidad de situaciones de congestión.

El dimensionamiento en las rutas deberá garantizar un grado de servicio de 0,5% de probabilidad de bloqueo y deberá ser revisado periódicamente. Ambas partes deberán asegurar la integridad de sus redes para mantener así el grado de servicio establecido.

Tonos y grabaciones

CWP y CLARO deberán acordar e intercambiar en el momento oportuno las características de los tonos y los textos de las locuciones que se emitan desde sus redes respectivas en llamadas en las que intervengan las redes de ambas Partes, para informar

AR.
GP
CA

del estado o categoría de la línea llamada, así como de las situaciones anómalas que se puedan producir en la otra red. Asimismo, LAS PARTES se comprometen a ir actualizándolas para su incorporación al texto correspondiente de tonos y locuciones. El contenido de estas locuciones deberá satisfacer los requisitos siguientes:

- No tendrán contenido comercial
- No harán referencia a la parte en cuya red se ha producido la situación anómala de la que informan.
- En ningún caso tendrán carácter lesivo para CWP ni para CLARO.
- Para incorporar una nueva locución susceptible de ser enviada a través de un Punto de Interconexión en el caso de llamadas en las que se ha producido una situación anómala, se deberá acordar entre LAS PARTES el supuesto que la motiva, así como el contenido literal de la parte general de la locución y la duración de la misma.
- Las llamadas no completadas en que se producen situaciones anómalas que den lugar al envío de tonos o locuciones no deberán ser objeto de tasación.
- Las características de los tonos estarán basadas en la Recomendación E.180 de la UIT-T.

Implementación de Puntos de Interconexión

Reuniones de Implementación

Dentro del término de quince (15) días calendarios semanas posterior a la firma de este acuerdo, representantes técnicos e ingenieros de ambas partes deberán reunirse para discutir la interconexión, incluyendo:

- Explicación de la metodología a implementar conforme a lo establecido en el Contrato de Interconexión.
- Documentación y Requisitos que se requieren en el proceso de Interconexión;
- Intercambio de Código de Punto de Señalización (SPC por sus siglas en inglés)
- Intercambio de la información de contacto de ambas partes, entre otros pero sin limitarse a: líneas de teléfono, y una dirección de correos electrónicos corporativo (no se aceptarán cuentas gratuitas como Hotmail, Yahoo, etc.)
- Definición del tipo y capacidad inicial referente a los enlaces de interconexión;
- Coordinación para aprovisionamientos y habilitaciones;
- Procedimiento de Certificación de las Pruebas Técnicas de Interconexión;
- Metodología de seguimiento y control de procesos de las pruebas.
- Cronograma de Interconexión
- Procedimiento para poner en servicio los enlaces troncales de interconexión

Fase de aprovisionamiento de capacidad interna y de establecimiento de enlaces de transporte

La provisión de equipos y construcción de ruta(s) necesaria(s) para la interconexión del primer PDI deberá ser implementada dentro de un período no mayor de cuarenta y cinco

(45) días calendario a partir del día de firma de este acuerdo. La provisión de equipos y construcción de la ruta para los otros PDI's se realizará luego de haber completado y firmado las actas de aceptación de las pruebas de señalización del PDI inicial.

- Durante este período, las siguientes acciones están bajo consideración:

- Adecuación de la infraestructura requerida dentro de cada una de las redes hasta el DDF (*Digital Distribution Frame*) al que se conectan los troncales E1 de interconexión, ubicados en los puntos de interconexión.
- Establecimiento de los enlaces de interconexión, entre los puntos de interconexión de CWP y CLARO.
- Instalación y conexión de los equipos de transmisión y DDF en los sitios de ubicación de los equipos de cada parte que se dedicarán a la interconexión.
- Aprovechamiento y construcción de la ruta de transporte a ser utilizada entre los puntos de interconexión.
- Pruebas de aceptación punto-a-punto del(los) enlace(s) de transporte, realizadas en conjunto por ambas partes. La integridad de las facilidades de transmisión y el adecuado Bit Error Rate (B.E.R. $< 10^{-7}$) deberá ser verificada y mantenida a nivel de E1's, creando una ruta de retorno a cada lado del enlace (bucle de prueba – loop back) entre ambas partes

Completada esta fase se procederá con las pruebas de interconexión de acuerdo al cronograma de pruebas.

Pruebas de implementación de la interconexión

A continuación se detallan las pruebas a ser ejecutadas durante la fase de activación y pruebas de enlaces de señalización para la implementación de la interconexión:

- Pruebas de enlace de interconexión y sincronía
- Pruebas de Maqueta
- Pruebas de interconexión:
 - Pruebas en PDI
 - Pruebas de señalización C7
 - Procedimiento de activación de enlace C-7, por recomendaciones Q.702 de UIT-T.
 - Prueba No. 7 ISUP de CCITT, por recomendaciones Q.781, Q.782, Q.784, y Q.788 de UIT-T
 - Prueba de nivel 2 MTP: Recomendación Q.781 (Control de estado de enlace)
 - Prueba de nivel 3 MTP: Recomendación Q.782
 - Prueba por ISUP-PSTN: Recomendación Q.784 y Q.788
- Pruebas de llamadas (escenarios reales) y verificación de encaminamientos
- Pruebas de tasación, facturación y conciliación

En caso de utilizar para las pruebas del tráfico de los servicios de telecomunicaciones básica (101) y nacional (102), los enlaces de los servicios de telecomunicaciones básica internacional (103), se omitirán las pruebas de nivel 1 y aquellas que LAS PARTES acuerden que no son necesarias.

DR.
GP CA.

Fases de activación y prueba de enlaces de señalización

Esta fase se realizará de acuerdo a los procedimientos de prueba C7 establecidos por UIT-T para garantizar la compatibilidad y confiabilidad de los enlaces de señalización. Esta fase deberá comenzar en un plazo no mayor de siete (7) días calendarios posteriores a la culminación de la Fase de aprovisionamiento de capacidad interna y de establecimiento de enlaces de transporte.

Cronograma y pruebas de enlaces de señalización (días calendario):

ACTIVIDAD	Fecha (*)	Duración
Pruebas de la Red de Inicio a fin (MTP-Capa1). Pruebas de Enlaces de Transmisión (B.E.R. 10 ⁻⁷)	día/mes/año	3
Establecimiento de Enlace de datos de señalización (MTP-Capa2). Nivel de Control, Alineamiento de Tramas, de canales de datos	día/mes/año	2
Arreglos de Seguridad (MTP-Capa3)	día/mes/año	5
Despacho C7 - Tráfico bi-direccional, Call-Through (Capa 4). Activación de circuitos de prueba para tráfico telefónico (ISUP)	día/mes/año	5
Prueba de Confiabilidad antes de la activación formal de la ruta	día/mes/año	(**)

(*) Las fechas específicas se establecerán durante la reunión de implementación

(**) De común acuerdo entre LAS PARTES; pero no mayor de 5 días calendarios. El resto de los circuitos troncales de la ruta de interconexión serán adicionados después de haberse completado satisfactoriamente este período de prueba de confiabilidad.

Activación formal de los circuitos de interconexión

Una vez que estas pruebas sean completadas, todas las facilidades y equipos deberán ser activados formalmente para que entren en servicio y se dé la apertura formal de la ruta de interconexión y el inicio de intercambio de tráfico telefónico entre ambas partes y se firmará un acta de aceptación por parte de los equipos técnicos de CWP y CL a más tardar veinticuatro (24) horas después deberá darse la apertura y puesta en servicio formal de la ruta de interconexión y el inicio del intercambio de tráfico telefónico.

LAS PARTES subscribirán un acta en donde dejarán plasmado la realización de las pruebas y la fecha formal de apertura de la ruta de interconexión.

Para evitar errores generados por tributarias E1's que no estén cursando tráfico, y que son parte del sistema de transmisión utilizado en la ruta de interconexión, ambas Partes se comprometen a conectar una unidad de "terminación" apropiada en cada una de estas tributarias. Esta acción evitará la generación innecesaria de alarmas.

En espera a la fecha oficial de puesta en servicio formal de la ruta de interconexión y el inicio de intercambio de tráfico telefónico, ambas partes bloquearán (poner en condición "make busy") todos los circuitos de voz activos de los E1's que forman parte de la interconexión.

Reuniones periódicas de planificación (posteriores a la puesta en servicio de la interconexión)

LAS PARTES establecerán un comité técnico y operativo de interconexión, el cual deberá reunirse cada seis (6) meses. Durante estas reuniones, los siguientes puntos serán discutidos:

- Análisis y validación de las proyecciones de tráfico de interconexión y la distribución de enlaces y determinación de la necesidad de ampliaciones futuras.
- Revisión de proyecciones y ajustes de dimensionamiento basados en medidas de tráfico
- Coordinación de cambios que afectan el funcionamiento de la interconexión.
- Definición de nuevos puntos de interconexión.
- Modificaciones a la estructura de la red de interconexión.
- Revisión de parámetros de calidad.
- Intercambio de información referente a incidentes en el servicio de interconexión.
- Otros aspectos relevantes o temas presentados ante el comité.

Minutas de estas reuniones deberán ser registradas y firmadas por ambas partes, y se designarán personas responsables se ser necesaria llevar a cabo alguna acción específica.

En todas las reuniones deberá asistir un representante de cada parte que sea responsable de las siguientes áreas:

Pronóstico de Demanda, Proyección y Dimensionamiento	Planificación
Solicitudes de Servicio y Aprovechamiento	Relaciones con Carriers (relaciones comerciales)
Activación y Pruebas	Ingeniería
Reporte de fallas y Calidad del Servicio	Operaciones

BR.
GP 

Plan de ajuste del dimensionamiento:

La ampliación de las rutas de interconexión existentes y la adición de nuevos puntos de interconexión de basará en el siguiente cronograma de tiempo en que se realizarán los ajustes requeridos para el dimensionamiento de las rutas.

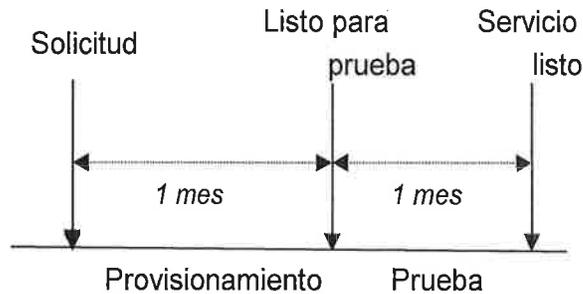


Tabla de Proyección de tráfico y dimensionamiento de rutas

Ubicación Empresa		Tráfico (erlang)	Tipo de Tráfico	Numero de E1's (Inicial)	Cantidad de Circuitos (banda de voz @ 64Kbps)									
		PROYECCIONES												
A	B				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
					1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
					8	8	8	8	9	9	9	9	0	0
					Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2

Esta tabla también deberá ser sometida cuando se soliciten ampliaciones que no hayan sido anticipadas durante las reuniones de planificación conjunta.

LAS PARTES, CWP y CLARO, harán su mejor esfuerzo en trabajar conjuntamente para permitir que el dimensionamiento y ampliación de rutas se ajuste a este esquema planificado

Procedimiento de ajuste anticipado de capacidad en la ruta de interconexión:

Cuando la intensidad total del tráfico de cualquier ruta excede el sesenta por ciento (60%) de la capacidad dimensionada de acuerdo a la proyección, cualquiera de LAS PARTES pueden enviar una solicitud formal de incremento de enlace para permitir un incremento de hasta (50%) de la capacidad total de la ruta troncal donde se presente tal condición. Para ese propósito, la parte solicitante debe justificar su solicitud con el reporte de tráfico bi-direccional medido en Erlangs por los últimos treinta (30) días consecutivos, mostrando que por lo menos durante diez (10) días, consecutivos o no, se excedió el sesenta por ciento (60%) de la capacidad, en las horas pico u horas cargadas.

Handwritten initials and marks: DR., GP, GP.

Términos para la ampliación y modificación de ruta(s) troncal(es) existente(s):

Si la ampliación no implica una modificación de la estructura del equipo de transmisión o reemplazo por otro con mayor capacidad, debe ser implementado en un plazo no mayor de veinte (20) días calendario, incluyendo la prueba de aceptación conjunta.

De no haber capacidad disponible y de ser requerida la adquisición de nuevos equipos y/o la construcción de rutas, la implementación de la ampliación requerida, se deberá realizar en un término no mayor de sesenta (60) días calendario a partir de la orden de ejecución, más las consecuentes pruebas de activación.

Cuando se introduzcan modificaciones en cualquiera de las redes, que pudieran afectar el servicio ofrecido por la interconexión, se notificará con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la ejecución de las modificaciones y se realizarán pruebas posteriores para verificar la continuidad y calidad de servicio.

Toda modificación en cualquiera de las redes que pudieran afectar el servicio ofrecido por la interconexión deberá realizarse de acuerdo con lo establecido en Acuerdo y sus anexos.

Procedimiento para adición y/o modificación de los servicios de interconexión

Reglas generales

Se establecerá un solo punto de contacto entre LAS PARTES. Se deberán realizar pruebas de forma obligatoria cada vez que se introduzca algún tipo de modificación en cualquiera de las redes que pueda afectar a los servicios prestados por la interconexión como por ejemplo:

- Cambio de tecnología de conmutación/ transmisión (ambas partes)
- Cambio importante en el software de conmutación (ambas partes)
- Cambio de protocolo de señalización
- Cambios en el plan de numeración (ambas partes)
- Cualquiera otra prueba acordada entre LAS PARTES.

En el caso que CWP o CLARO requieran hacer ajustes o modificaciones en sus redes que requieran adaptaciones o modificaciones en la red de la otra parte, las mismas deberán ser notificadas por escrito y por lo menos con sesenta (60) días de anticipación de manera que ambas partes puedan analizar las posibles implicaciones de dichos cambios.

Compromiso recíproco

LAS PARTES coordinarán cuantas reuniones de trabajo sean necesarias para concretar aspectos técnicos y operativos del escenario de pruebas así como para la comunicación de las personas responsables por ambas partes.

Procedimiento

Coordinaciones previas

LAS PARTES se notificarán por escrito su interés de realizar el trabajo o prueba requerida.

La parte que reciba la solicitud de reunión deberá responder en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, y la reunión en cuestión deberá celebrarse dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles.

Una vez concluidas satisfactoriamente las pruebas, LAS PARTES deberán redactar un acta conjunta de aceptación de las mismas.

Detalles y fases de las pruebas

El proceso de pruebas del servicio de modificaciones y/o nuevos servicios de interconexión constará de las siguientes fases:

- **Fases preparatorias**

Reunión previa entre LAS PARTES donde se acuerden las siguientes actuaciones:

- Cada parte nombrará un gestor responsable y un coordinador técnico, encargados de desarrollar todo el proceso para cada punto de interconexión y de tomar las decisiones que procedan en cada caso. Cada uno de ellos deberá disponer de al menos una línea de teléfono, un fax y una dirección de correo electrónico corporativo (no se aceptarán cuentas gratuitas como Hotmail, Yahoo, etc.). Cada parte realizará los trabajos correspondientes en su Red, a fin de que se alcance la disponibilidad funcional del servicio (disposición de medios físicos y configuración de datos en centrales de interconexión, etc.).
- LAS PARTES acordarán el modo de realización del plan de corte, desarrollado a continuación.
- LAS PARTES acordarán el plan de pruebas de interconexión (de acuerdo a lo establecido en el presente documento) y el responsable de la ejecución de cada una de las fases.
- Se establecerá la fecha de:
 - Comienzo del plan de corte.
 - Realización de las pruebas de servicio de interconexión así como la periodicidad de las mismas. La comunicación de las fechas de las pruebas se efectuará con dos (2) días laborables de antelación a la fecha de realización de las mismas.

- LAS PARTES se intercambiarán los números de contestadores automáticos correspondientes para realizar las pruebas y verificar los servicios de interconexión.
- LAS PARTES se intercambiarán los correos electrónicos donde se enviarán los resultados de las pruebas del servicio de interconexión, inmediatamente a su realización, así como las direcciones de correo electrónico donde se enviarán, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles, los registros de facturación generados en las centrales implicadas en las pruebas de los servicios de interconexión.

- **Plan de corte**

El plan de corte a realizar será acordado y refrendado por LAS PARTES que intervienen en el mismo y tendrá siempre como objetivos primordiales:

- El control de todos los cortes lo realizarán las unidades centrales de cada parte y quedarán definidas en el plan de corte.
- Se editará un documento que reflejará todos los pasos a seguir dentro del proceso operativo de cada corte, este documento será responsabilidad de las unidades centrales de cada una de LAS PARTES.
- Mantenimiento de los niveles de calidad pactados.
- Se buscará la mayor eficacia al menor costo posible.
- Se realizará en horario de bajo tráfico.
- Se nombrarán coordinadores específicos para cada uno de los planes de corte dentro del personal operativo de las centrales implicadas.

- **Descripción de las pruebas**

Generalidades

Consisten en probar toda la red de interconexión incluyendo los medios de transmisión, elementos de conmutación, elementos de registro de llamadas y de Facturación.

- Pruebas de acceso directo o marcación genérica, salidas.
- Pruebas de acceso directo o marcación genérica, entradas.

En todos los casos, se realizarán las llamadas entre líneas de prueba y contestadores que permitan garantizar el correcto funcionamiento de todos los tipos de llamadas.

- **Pruebas de los Enlaces de Interconexión**

Consisten en las pruebas de aceptación punto-a-punto del (los) enlace(s) de transporte, realizadas en conjunto por ambas partes. Esta prueba deberá ser realizada entre ambos DDFs para asegurar resultados punto-a-punto

GP BR.
G

satisfactorios. La ruta de interconexión será probada en su totalidad, pasando a través de todos los niveles de multiplexión, demultiplexión, y transporte óptico y eléctrico. La integridad de las facilidades de transmisión y el adecuado Bit Error Rate (B.E.R. $< 10^{-7}$) deberán ser verificados y mantenidos a nivel de E1's, creando una ruta de retorno a cada lado del enlace (bucle de prueba – loop back) entre ambas partes.

Para evitar errores generados por tributarias E1's que no estén cursando tráfico, y que son parte del sistema de transmisión utilizado en la ruta de interconexión, ambas partes se comprometen a conectar una unidad de "terminación" apropiada en cada una de estas tributarias. Esta acción evitará la generación innecesaria de alarmas.

- **Pruebas de señalización C7**

Procedimiento activación enlaces C-7, según recomendaciones ITU-T Q.702.

Prueba de CCITT No. 7 ISUP, según ITU-T recomendaciones Q.781, Q.782, Q.784 y Q.788.

Prueba MTP nivel 2: Recomendación Q.781 (Link State Control)

Pruebas MTP nivel 3: Recomendación Q.782

Pruebas para ISUP-PSTN: Recomendaciones Q.784 y Q.788

- **Generación e intercambio de registros de llamadas**

Todas las llamadas encaminadas en la interconexión, incluyendo las de prueba, generarán registros en ambas centrales de interconexión en el formato preestablecido en el Anexo G.

LAS PARTES generarán el campo de referencia según la central de interconexión donde se haya generado el registro. La relación de los registros de las centrales de interconexión de CWP con la de CLARO se establecerá mediante una tabla de doble columna de campos de referencia comparativa.

- **Intercambio de registros**

Para las llamadas de prueba, LAS PARTES se intercambiarán los registros generados por las mismas dentro de un plazo de dos (2) días laborables una vez completadas las pruebas.

Aceptación de pruebas

Siempre que se realicen modificaciones a los circuitos instalados en la interconexión aquí contempladas, deberá considerarse lo siguiente: el "proceso" se inicia con un requerimiento hecho por una de LAS PARTES y termina cuando ambas partes concluyan

GP
BR
CA

las pruebas de aceptación y de confiabilidad de los circuitos de interconexión, pudiendo incluir instalaciones, cambios, re-arreglos, desconexiones y se firmen las respectivas actas. Cada parte es responsable de que su respectivo segmento del circuito haya sido correctamente instalado previo a proceder con pruebas adicionales.

En las pruebas de aceptación, participará personal de ambas partes.

Una vez que estas pruebas sean completadas, todas las facilidades y equipos deberán ser activados formalmente para que entren en servicio en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles después de la firma de las actas de aceptación y puesta en servicio por parte de los equipos técnicos de CWP y CLARO.

Para solicitud de nuevos puntos de interconexión

Para la implementación de nuevos puntos de interconexión, se aplicarán los mismos procedimientos técnicos establecidos en este documento. En el caso de solicitudes de PDIs con características idénticas a PDIs ya establecidos, tanto a nivel de hardware y software como de las centrales a interconectar, ambas partes podrán acordar tiempos de prueba más cortos.

Para la aprobación de los nuevos PDIs se evaluarán, por ambas partes, las características técnicas y funcionales de los sistemas a interconectar en cada una de las redes, de manera que se apliquen las pruebas técnicas y de calidad de servicio necesario establecido en común acuerdo en el Anexo C. Una vez finalizadas con éxito las pruebas, se procederá con la interconexión entre ambas redes.

Para aplicación de cambios de numeración.

Para la programación de nuevas series numéricas, aplicación de cambios y/o ampliación del plan numérico entre ambas redes, la parte solicitante deberá hacer la correspondiente solicitud treinta (30) días hábiles previos a su fecha de implementación. A partir de la finalización de los trabajos necesarios para la configuración y aplicación de cambios de numeración en toda la red, se iniciarán las pruebas correspondientes mediante una matriz de prueba de llamadas. LAS PARTES intercambiarán los números de pruebas necesarios para la realización de las pruebas de interconexión.

SOLICITUD DE APERTURA DE SERIE NUMÉRICA DE [OPERADOR FIJO]				
No. _____				
SERIE NUMÉRICA	FECHA EFECTIVA	PDI	BARRIO O SECTOR	ZONA DE TASACIÓN

Comentarios: _____

[OPERADOR FIJO]
 Enviado por: _____ Fecha: _____

[OPERADOR FIJO]
 Recibido por: _____ Fecha: _____

Formulario

Handwritten initials and marks:
 GP, ER, CE

Llamadas de utilización de un nuevo servicio

Se realizarán llamadas de prueba desde y hacia clientes de ambas redes en cada provincia. El número de llamadas a realizar se acordará previamente entre ambas partes y se tomarán en cuenta los escenarios de llamadas expuestos en el presente documento.

Fases de Análisis y Decisión

- **Análisis:** diez (10) días hábiles después de la realización de las pruebas de facturación y conciliación, se reunirán para analizar los resultados alcanzados y comprobarán si se cumplen los parámetros de calidad de servicio establecidos.
- **Decisión:** en la misma reunión, ambas partes decidirán si los resultados obtenidos cumplen con los parámetros de calidad y aprobarán el nuevo servicio de interconexión. En caso contrario fijarán una nueva fecha para la realización de unas nuevas pruebas.

Aceptación del servicio

El servicio será habilitado únicamente luego de cumplidas satisfactoriamente la totalidad de las pruebas establecidas en este Acuerdo.

Se redactará un acta conjunta de aceptación del servicio de interconexión y a partir de dicho momento puede prestarse el servicio de interconexión, si se cumplen el resto de condiciones contractuales.

Confirmación de la regularidad del servicio

A partir de la puesta en servicio de las nuevas facilidades, se dispondrá de un período de quince (15) días calendario para la confirmación de la correcta operación de los mismos. En el caso donde algunas de las partes no realice la notificación escrita de aceptación del nuevo servicio dentro del período de los quince (15) días calendario, se dará por recibido conforme el mismo. Cualquier anomalía detectada deberá ser resuelta con la mayor brevedad en la red que la produzca.

ANEXO D

PRUEBAS, CONCILIACION Y FORMATO DE FACTURA DEL TRÁFICO DE INTERCONEXIÓN

7. PRUEBA DE CONCILIACIÓN DE CDR'S DE OPERADORES

Es necesario realizar una prueba de contabilización del tráfico en minutos y segundos que se cursan por los enlaces de interconexión entre la Central Interconectante (CWP) y la Central Interconectada (CLARO) Es decir, que se presenta la totalidad de las llamadas cursadas entre las redes sin realizar el proceso de tasación. Los campos de los formatos utilizados para costos e importes deberán completarse con ceros.

Este proceso se realizará utilizando los sistemas de conciliación de CDR's que utiliza el operador Interconectante. Para realizar esta prueba es necesario contar con los CDR's del operador Interconectado en formato estándar, el cual se presenta a continuación:

Formato de CDR de conciliación (Registro de Inicio)

Order	Number of bytes	Description	Data Type	Alignment	Range	Value
1	2	Tipo de registro	Char	NA	00	00
2	15	Compañía	Char	Right	CWP A CLARO	
3	6	Fecha de inicio de la información	Char/date	NA	010103 - 311299	DDMMYY
4	6	Fecha de fin de la información	Char/date	NA	010103 - 311299	DDMMYY
5	61	Libre	Char	NA	BLANK	
Total	90					

Nota: Este registro encabeza el archivo de CDR de conciliación.

Formato de CDR de conciliación (Registro de detalle)

Order	Number of bytes	Description	Data Type	Alignment	Range	Value
1	2	Tipo de registro	Char	NA	10	10
2	18	Número origen	Char	Right	000000000000000000 - 999999999999999999	Plan de numeración
3	18	Número destino	Char	Right	000000000000000000 - 999999999999999999	Plan de numeración
4	6	Fecha de la llamada	Char/date	NA	010103 - 311299	DDMMYY
5	6	Hora de Inicio	Char/time	NA	000000 - 235959	HHMMSS
6	5	Duración en minutos	Numeric	Right	00000 - 99999	MMMMM
7	5	Duración en segundos	Numeric	Right	00000 - 99999	SSSSS
8	10	Costo de la llamada	Numeric	Right	0000000000 - 9999999999	EEEE,DDDD
9	10	Costo de larga distancia	Numeric	Right	0000000000 - 9999999999	EEEE,DDDD
10	8	Código de la llamada	Char	NA	LN, LL, LI	
11	2	Libre	Char	NA	BLANK	
Total	90					

GP 212.
CFI

Formato de CDR de conciliación (Total llamadas locales)

Order	Number of bytes	Description	Data Type	Alignment	Range	Value
1	2	Tipo de registro	Char	NA	20	20
2	9	Total de llamadas locales	Char	Right	000000000 - 999999999	NNNNNNNNNN
3	12	Total duración en minutos locales	Numeric	Right	000000000000 - 999999999999	MMMMMMMMMMMM
4	12	Total duración en segundos locales	Numeric	Right	000000000000 - 999999999999	SSSSSSSSSSSS
5	13	Total de importe	Numeric	Right	000000000000 - 999999999999	EEEEEEEE,DDDDD
6	13	Total de importe larga distancia	Numeric	Right	000000000000 - 999999999999	EEEEEEEE,DDDDD
7	29	Libre	Char	NA	BLANK	
Total	90					

Formato de CDR de conciliación (Total llamadas nacionales)

Order	Number of bytes	Description	Data Type	Alignment	Range	Value
1	2	Tipo de registro	Char	NA	30	30
2	9	Total de llamadas nacionales	Char	Right	000000000 - 999999999	NNNNNNNNNN
3	12	Total duración en minutos nacionales	Numeric	Right	000000000000 - 999999999999	MMMMMMMMMMMM MMM
4	12	Total duración en segundos nacionales	Numeric	Right	000000000000 - 999999999999	SSSSSSSSSSSS
5	13	Total de importe	Numeric	Right	000000000000 - 999999999999	EEEEEEEE,DDDD D
6	13	Total de importe larga distancia	Numeric	Right	000000000000 - 999999999999	EEEEEEEE,DDDD D
7	29	Libre	Char	NA	BLANK	
Total	90					

Formato de CDR de conciliación (Registro total final)

Order	Number of bytes	Description	Data Type	Alignment	Range	Value
1	2	Tipo de registro	Char	NA	99	99
2	9	Total de llamadas	Char	Right	000000000 - 999999999	NNNNNNNNNN
3	12	Total duración en minutos	Numeric	Right	000000000000 - 999999999999	MMMMMMMMMMMM MMM
4	12	Total duración en segundos	Numeric	Right	000000000000 - 999999999999	SSSSSSSSSSSS
5	13	Total de importe	Numeric	Right	000000000000 - 999999999999	EEEEEEEE,DDDD D
6	13	Total de importe larga distancia	Numeric	Right	000000000000 - 999999999999	EEEEEEEE,DDDD D
7	29	Libre	Char	NA	BLANK	
Total	90					

1.1 Alcance de la Prueba

- 1.1.1 El proceso de Prueba de conciliación de CDRs entre el Operador Interconectado y el Operador Interconectante requiere utilizar los CDRs de las llamadas generadas de acuerdo a la Matriz de Escenarios de Llamadas, ejemplo de la cual se adjunta en este anexo.
- 1.1.2 Esta prueba consiste en la comparación y conciliación de cada uno de los CDRs generados en la red del Operador Interconectante y CDRs enviados por operador Interconectado para cada llamada de la Matriz de Escenarios de Llamadas. Los campos que se comparan durante la reconciliación son:
 - Número A
 - Número B
 - Fecha y hora de inicio de la llamada
 - Duración de la Llamada
 - Tipo de Llamada

1.2 Descripción de la prueba

- 1.2.1 Como condición previa de esta prueba, el Operador Interconectado y el Operador Interconectante deben haber llegado a un acuerdo para sincronizar sus centrales telefónicas.
- 1.2.2 Previo a esta prueba, se debe haber completado las Pruebas de Generación de Llamadas.
- 1.2.3 El Operador Interconectado deberá enviar al Operador Interconectante los CDRs generados durante las pruebas de generación de llamadas en formato estándar.
- 1.2.4 Personal de informática y personal de Aseguramiento de Ingresos del Operador Interconectante revisará y comparará sus CDRs y los CDRs enviados por el operador Interconectado durante las Pruebas de Generación de Llamadas.
- 1.2.5 Cada CDR generado por la Central Interconectante se compara con el CDR respectivo enviado por el Operador Interconectado.
- 1.2.6 Se compararán los siguientes campos en cada CDR:
 - Número A
 - Número B
 - Fecha y hora de inicio de la llamada
 - Duración de la llamada
 - Tipo de llamada

1.3 Plan de la Prueba

- 1.3.1 La prueba de conciliación de CDR's entre (CWP) y el Operador Interconectado (CLARO) tendrá una duración de cinco (5) días laborables, iniciando a partir de la fecha en que Operador Interconectado entregue al Operador Interconectante el archivo con los CDRs generados en las Pruebas de Generación de Llamadas en el formato especificado (Formato de CDR's para conciliación entre operadores).
- 1.3.2 La prueba de conciliación de CDR's no incluye la generación de llamadas de prueba. Estas llamadas deben haberse realizado en las pruebas de generación de llamadas.

2. PRUEBA DE FACTURACIÓN DEL TRÁFICO DE INTERCONEXIÓN ENTRE OPERADORES

Es necesario realizar una prueba de reconciliación del tráfico en minutos, segundos (en valor monetario), que se curse por los enlaces de interconexión entre la redes. Cada Operador presentará el tráfico de interconexión que le corresponde facturar.

Este proceso será una réplica de futuros procesos de conciliación de tráfico entre los operadores en caso de disputas.

2.1 Alcance de la Prueba

El proceso de Prueba de conciliación de tráfico entre los operadores requiere utilizar los CDRs de las llamadas generadas de acuerdo a la Matriz de Escenarios de Llamadas y consiste en la comparación y conciliación del tráfico generado en dichas pruebas. Para realizar esta prueba es necesario contar con los CDR's del Operador Interconectado en formato estándar.

2.2 Descripción de la prueba

- 2.2.1 Como condición previa de esta prueba, los operadores deben haber llegado a un acuerdo para sincronizar sus centrales telefónicas.
- 2.2.2 Previo a esta prueba, se debe haber completado las Pruebas de Generación de Llamadas y la prueba de reconciliación entre la Central y los Sistemas de Facturación y la prueba de reconciliación de CDR's.
- 2.2.3 El operador Interconectante (CWP) generará una factura de interconexión basada en el proceso de facturación de los cargos de acceso e interconexión con el operador Interconectado.
- 2.2.4 El Operador Interconectado (CLARO) deberá generar una factura de interconexión basada en las llamadas generadas durante las pruebas de generación de llamadas.

- 2.2.5 Ambas facturas se compararán y las pruebas se considerarán como superadas si la diferencia facturada es menor a una centésima de por ciento (0.01%).

2.3 Plan de la Prueba

- 2.3.1 La prueba de conciliación de tráfico entre el operador Interconectante y el operador Interconectado tendrá una duración de cinco (5) días laborables, iniciando a partir de la fecha en que se concluya la prueba de reconciliación de CDR's.
- 2.3.2 La prueba de conciliación de tráfico entre operadores no incluye la generación de llamadas de prueba. Estas llamadas deben haberse realizado en las pruebas de generación de llamadas.

MR.
GP

Matriz CWP – CLARO

#	ORIGEN	DESTINO	ANI	DNIS	Fecha	Hora	Duración
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
47							
48							
49							
50							
51							
52							
53							
54							
55							
56							
57							
58							
59							
60							
61							
62							
63							
64							
65							
66							
67							
68							
69							
70							
71							
72							
73							
74							
75							
76							
77							
78							
79							
80							
81							
82							
83							
84							
85							
86							
87							
88							
89							
90							
91							
92							
93							
94							
95							
96							
97							
98							
99							
00							
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
47							
48							
49							
50							
51							
52							
53							
54							
55							
56							
57							
58							
59							
60							
61							
62							
63							
64							
65							
66							
67							
68							
69							
70							
71							
72							
73							
74							
75							
76							
77							
78							
79							
80							
81							
82							
83							
84							
85							
86							
87							
88							
89							
90							
91							
92							
93							
94							
95							
96							
97							
98							
99							
00							
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
47							
48							
49							
50							
51							
52							
53							
54							
55							
56							
57							
58							
59							
60							
61							
62							
63							
64							
65							
66							
67							
68							
69							
70							
71							
72							
73							
74							
75							
76							
77							
78							
79							
80							
81							
82							
83							
84							
85							
86							
87							
88							
89							
90							
91							
92							
93							
94							
95							
96							
97							
98							
99							
00							
01							
02							
03							
04							

ANEXO E

ÍNDICE DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE AVERÍAS

Índices de calidad.

Compromiso recíproco en la calidad del servicio:

LAS PARTES trabajarán conjuntamente para asegurar la calidad global de las llamadas que se llevan a cabo a través de los Puntos de Interconexión, así como a través de sus propias redes. LAS PARTES adoptarán los principios generales acerca de estándares, técnicas y metodología para asegurar la calidad en redes de telecomunicación y servicios, tal como se establecen en las recomendaciones de UIT-T y ETSI. Por otra parte, se diseñará la interconexión y el manejo del tráfico correspondiente en cada lado para proporcionar una alta calidad de servicio a los usuarios. Además, se supervisará la calidad de las conexiones extremo a extremo para asegurarse que el grado de servicio requerido se está proporcionando.

Parámetros de calidad:

Se establece como calidad de servicio de interconexión la resultante de los siguientes parámetros:

- **Llamadas infructuosas:** Es el parámetro utilizado para medir la calidad de servicio de la red de una Parte relacionando el porcentaje de llamadas infructuosas con el total de las llamadas ofrecidas a la misma. Este valor se obtiene a través de los métodos estadísticos pertinentes. Ambas redes serán capaces de cursar al menos el 95% del tráfico ofrecido en interconexión. Será responsabilidad de cada Parte el establecimiento de las medidas oportunas en su red para garantizar esta calidad de servicio. Asimismo, se acordarán, definirán y utilizarán métodos similares de medición de esta calidad de servicio.
- **Disponibilidad de la ruta de interconexión:** Es el parámetro utilizado para medir la calidad del servicio interconexión, para cada punto de interconexión específico. El valor de esta disponibilidad se consigue restando de 1 el valor de la indisponibilidad que se obtiene a partir del siguiente cociente: Suma de la duración de todas las interrupciones superiores a diez (10) segundos consecutivos, medida en segundos, durante seis (6) meses consecutivos, divididos entre el total de segundos que contienen seis (6) meses ($15,724,800 = 182 \times 24 \times 60 \times 60$). Para la ruta de interconexión se considera interrupción aquella situación en la que no se puede cursar tráfico a través del Punto de Interconexión.

La ruta de interconexión se divide, por tanto, en dos partes, con sus respectivos porcentajes de disponibilidad:

- Red de CWP ocupada por la ruta de interconexión: 99,94%
- Red de interconexión: 99.90%
- Red de CLARO ocupada por la ruta de interconexión: 99,94%

Será responsabilidad de la Parte a cuyo cargo esté la operación y mantenimiento de la red asociada a un punto de interconexión, el establecimiento de las medidas

oportunas para garantizar esta disponibilidad. Asimismo, se acordarán, definirán y utilizarán métodos similares de medición de esta calidad de servicio

Para el cálculo de esta disponibilidad, no se incluirán los trabajos y/o cortes programados.

- **Disponibilidad del Circuito global de interconexión.** La disponibilidad del circuito global para cada una de las tramas de 2 Mbit/s de extremo a extremo será del 99,8 %.
- **Características de error de los circuitos de interconexión:** Se considera que estos circuitos de interconexión transportan señales de 2,048 kbits/s (en lo sucesivo 2 Mbit/s). El proveedor/es de los circuitos de interconexión se responsabilizará/n de la calidad de estos circuitos y se compromete/n a garantizar los parámetros de calidad relacionados con las características de error, de acuerdo con lo establecido en la Recomendación G.826 del UIT-T.
- **Bloqueo de conmutación:** Los enlaces troncales de interconexión se dimensionarán para garantizar, en la hora cargada ~~pieo~~, un grado de servicio de 0.5% de bloqueo. El grado de servicio de las redes de cada una de LAS PARTES no deberá exceder el 1.5% medido en la hora cargada del mes más cargado del año.
Se considerarán como sobrecargas los enlaces troncales de tráfico de interconexión cuando el grado de servicio observado en la hora cargada, medida de los cinco días más cargados de un mes supere la cifra de 1%.
- **Calidad en la generación de los CDR (call detailed record):** La información acerca de las llamadas que se generen y recojan con el propósito de conciliar el uso del tráfico cursado a través de la interconexión será completa y exacta de forma que sea posible alcanzar un nivel de exactitud del 99.9%, como valor objetivo en la facturación de la interconexión.
- **Completación de llamadas:** El porcentaje de llamadas efectivas deberá ser 98%.
- **Registro de llamadas:** Se debe generar un registro de cada llamada establecida con el propósito de facturar a los usuarios. Se debe incluir información suficiente acerca del origen, destino, fecha, hora de inicio, sentido (entrada/salida de la red) y duración de la llamada, para que se pueda facturar adecuadamente al llamante. Siempre que la información que se intercambia en la interconexión forme parte del registro de la llamada, LAS PARTES deben trabajar conjuntamente para asegurar la exactitud de esta información y que esté de acuerdo con el formato señalado para tal fin por LAS PARTES.
- **Medidas para asegurar la confidencialidad del servicio:** Cada Parte tomará medidas razonables para asegurar la confidencialidad y seguridad de las llamadas y de la información privada asociada a ellas.

Procedimientos de atención de Averías:

Reportes y reparaciones:

CWP y CLARO son responsables del funcionamiento de su Sistema de Telecomunicaciones y de garantizar la seguridad del mismo.

Tratamiento de fallas en la interconexión:

CWP y CLARO deben disponer de los medios adecuados para detectar un mal funcionamiento de un Punto de Interconexión. Para ello, ambas Partes se intercambiarán los números de contestadores de respuesta automática para pruebas rutinarias y de comprobación de la interconexión. Asimismo, ambas Partes trabajarán conjuntamente para realizar pruebas cuando éstas sean necesarias para la resolución de problemas. Deberá elaborarse conjuntamente una clasificación de problemas o tareas de mantenimiento en la interconexión, elementos de red afectados y procedimientos de actuación en cada uno de ellos. A falta de este procedimiento, el responsable de la entidad que ha detectado la avería informará al responsable de la otra Parte vía teléfono y/o correo electrónico, sobre el mal funcionamiento y sus posibles causas.

Centros de control de fallas:

CWP y CLARO deberán contar con un Centro de Operaciones de la Red, los cuales serán los puntos de contactos para reportar cualquier inconveniente en el servicio. Este Centro de Operaciones de la Red (NOC) deberá operar 24 horas por día, 7 días por semana, los 365 días del año. LAS PARTES acuerdan que las fallas en la red, trabajos programados, solución de averías y estado de los enlaces, serán manejados entre estos dos puntos.

Acceso recíproco a los sitios de interconexión:

LAS PARTES se proporcionarán todo el acceso razonable a sus sitios y cualquier otra localidad para permitirse recíprocamente llevar a cabo sus obligaciones bajo el Acuerdo de Interconexión.

Detección y reportes de averías: La detección de averías puede ser hecha por cualquiera de LAS PARTES.

Si una de LAS PARTES descubre degradación de servicio en un circuito, lo informará inmediatamente a la otra Parte, y abrirá un registro del problema.

Esta notificación incluirá la información siguiente por lo menos:

- identificación del circuito
- número de registro de problema
- hora de inicio del problema
- tipo de falla

Para actualizaciones sobre el problema se utilizarán los números de registros de problemas abiertos por ambas Partes.

Reporte de fallas y trabajos programados

LAS PARTES deberán enviar notificación escrita con la lista de las tres (3) personas autorizadas para reportar averías al NOC. Esta nota deberá incluir el nombre completo, el número de cédula, la dirección de correo electrónico, y los números de teléfono.

Todo reporte de fallas y de trabajos programados deberá realizarse mediante el Formulario de Reporte de Fallas y Trabajos Programados que se adjunta en este procedimiento. Este formulario, deberá ser llenado en su totalidad y se deberá adjuntar la documentación que sustente dicha falla (reporte del analizador de protocolo, reporte de errores de la central, etc.) junto con una descripción técnica detallada de la falla, a la siguiente dirección de correo electrónico:

Notificación de trabajos programados y reporte de fallas de CLARO a CWP:

noc.alarma@cwpanama.com
Teléfono: 227-3263

Notificación de trabajos programados y reporte de fallas de CWP a CLARO:

nocpanama@claro.com.pa
Teléfono: 294-1891 / 6228-4501

Procedimiento de atención de reclamos

Atención de reclamos

CWP cuenta con un sistema automático de monitoreo y detección de fallas 24 x 7 localizado en su Centro de Operaciones de la Red.

Las alarmas generadas por el NOC son recibidas y evaluadas por los técnicos e ingenieros del NOC para poder determinar el tipo de falla si la misma está relacionada con equipos de CO o del operador interconectado.

El técnico de monitoreo y control de la red, recibe el reclamo por falla y evalúa la consistencia del mismo verificando: si están los campos completos, si la descripción es acorde y suficiente para el reclamo presentado, y si la persona que pone el reclamo está autorizada para hacerlo.

En el caso de cumplir con todos los requisitos, se acepta el reporte y se le asigna un número de reclamo. En caso contrario, de faltar información, se devuelve el reporte al originador de manera que proceda a completar la información faltante.

Una vez aceptado el reclamo se analiza la naturaleza del mismo. En el caso de un reclamo relacionado con equipos de CWP, se clasificará el tipo de problema, su prioridad, y se enrutará al área técnica correspondiente para su atención. Si el reporte está relacionado con equipos de CLARO, se clasificará el mismo y se enviará una notificación a los puntos de contacto de CLARO, con el detalle de la alarma detectada, dando por cerrado el reclamo mencionado.

Duración de la interrupción

La duración de la interrupción relacionada a una falla se calculará de la siguiente manera:

- La falla inicia en el momento en que el NOC registra el reclamo y le asigna su número de reclamo.
- Una vez superado el inconveniente el NOC, comunicará a la otra parte, la reposición del servicio, garantizando los parámetros con los que fueron construidos los mismos.

- La parte responsable de la falla, contará con un tiempo máximo de dos (2) horas para notificar cualquier desperfecto en el SERVICIO, de lo contrario se dará por aceptada la disponibilidad quedando el reclamo cerrado.
- El tiempo computado será desde que el reclamo quede registrado en el NOC hasta que la parte responsable comunique el restablecimiento del servicio a la parte afectada, salvo que éste manifieste su disconformidad con el servicio restaurado dentro del plazo de dos (2) horas mencionado.

Proceso de cierre del reclamo

Una vez solucionada la falla motivo del reporte, se procederá con el cierre del mismo, notificando:

- Causa de la falla
- Nombre de la persona que tomó el cierre. En caso de no lograrse el contacto telefónico, el NOC hará la comunicación vía mail.

Reclamos por fallas no imputables

La parte que resulte afectada, facturará a la otra parte los gastos derivados directamente de la intervención sobre aquellos reclamos que no le sean atribuibles.

Procedimiento de escalamiento de fallas

Todos los reportes aceptados por cada una de las partes, serán tratados con la misma celeridad y responsabilidad con la que ambas partes atienden a sus propios clientes, asignando idéntico escalamiento técnico producto de la complejidad técnica de la falla.

Los procedimientos de escalamiento son aplicables única y exclusivamente a aquellas fallas que cuenten con un grado severo de afectación de servicio.

Clasificación de fallas

La clasificación del tipo de fallas va asociado al tipo de atención que se brindará sobre las mismas, a saber:

Ciudades de Panamá:

Tipo de alarma	Grado de severidad	Degradación	Tiempo máx. de escalamiento
Enlace totalmente fuera de servicio	CRÍTICO	TOTAL	1 hr
Bloqueo de más del 50% de las rutas troncales	CRÍTICO	PARCIAL	1 hr
Falla en los enlaces de señalización	CRÍTICO	TOTAL	1 hr
Bloqueo entre el 25% y 50% de las rutas troncales	MEDIO	PARCIAL	8 hrs
Falla en E1s (sin afectar menos del 25% de las rutas troncales)	MEDIO	PARCIAL	8 hrs
Problema con enrutamiento de llamadas (afectando zonas o regiones)	MEDIO	PARCIAL	8 hrs
Problema con enrutamiento de llamadas (aleatorio)	BAJO	PARCIAL	No aplica

Resto del país:

Tipo de alarma	Grado de severidad	Degradación	Tiempo máx. de escalamiento
Enlace totalmente fuera de servicio	CRÍTICO	TOTAL	2 hr
Bloqueo de más del 50% de las rutas troncales	CRÍTICO	PARCIAL	2 hr
Falla en los enlaces de señalización	CRÍTICO	TOTAL	2 hr
Bloqueo entre el 25% y 50% de las rutas troncales	MEDIO	PARCIAL	16 hrs
Falla en E1s (sin afectar menos del 25% de las rutas troncales)	MEDIO	PARCIAL	16 hrs
Problema con enrutamiento de llamadas (afectando zonas o regiones)	MEDIO	PARCIAL	16 hrs
Problema con enrutamiento de llamadas (aleatorio)	BAJO	PARCIAL	No aplica

NOTA:

Degradación Total = no se puede cursar tráfico

Degradación Parcial = se puede cursar tráfico de manera parcial

Aquellas fallas no tipificadas en el cuadro podrán ser incluidas de mutuo acuerdo entre LAS PARTES.

Escalamiento de fallas

El personal técnico del NOC será la puerta de entrada y el primer nivel técnico de soporte para la atención de los reportes de daños.

Cuando una falla o problema no sea resuelta dentro de los períodos máximos establecidos en las tablas anteriores, se iniciará el procedimiento de escalamiento interno con el primer nivel jerárquico superior. Este procedimiento se aplicará, de mantenerse la falla, de igual forma para cada uno de los niveles jerárquicos de escalamiento establecidos a continuación:

Por CLARO

Nivel 1 Personal de Turno CCR- Claro Panamá
Teléfonos: 294-1891/6228-4501/6228-4503
Respuesta en 15 minutos
nocpanama@claro.com.pa

Nivel 2 Joanny Posam/Alejandro Ortega
Teléfonos: 294-1839 / 6228-4494
 294-1841 / 6228-4525
Respuesta en 30 minutos
joanny.posam@claro.com.pa
alejandro.ortega@claro.com.pa

DR.
GP GR

- | | |
|---------|---|
| Nivel 3 | Idis Muñoz-Jefe O&M Claro Panamá
Teléfonos: 294-1804 / 6206-9307
Respuesta en 45 min
idis.munoz@claro.com.pa |
| Nivel 4 | Leobardo Martínez-Gerente Ingeniería Claro Panamá
Teléfonos: 294-1822 / 6235-5555
Respuesta en 1 hora
leobardo.martinez@claro.com.pa |

Por CWP:

- | | |
|---------|--|
| Nivel 1 | Técnicos del NOC
Teléfonos: 213-0633/6671-0183 |
| Nivel 2 | Supervisor de NOC
Cristina Montero
Teléfonos: 265-0861 / 6670-1215 |
| Nivel 3 | Gerente del NOC
Demetrio Ortega
Teléfonos: 265-2211 / 6670-3927 |
| Nivel 4 | Vicepresidente O&M de la Red
Ramiro Espinosa
Teléfonos: 263-8768 / 6670-0034 |

Personal del Centro de Operaciones de la Red, a solicitud del operador interconectado, informará el estado de la falla, así como el plan de acción proyectado y tiempo probable para su solución.

Trabajos programados

LAS PARTES se informarán proactiva y recíprocamente, con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, sobre actividades planeadas en la red que podrían producir degradación de servicio. Si el tiempo o fecha de notificación de los trabajos programados son inadecuados para alguna de LAS PARTES, se hará todo lo humanamente posible para acordar una nueva fecha que satisfaga los requerimientos del solicitante.

En caso de tratarse de una actividad que no requiera degradación de servicio, la parte ejecutará la actividad en el tiempo programado, tomando en cuenta su notificación al NOC al inicio y finalización de la actividad, para seguimiento del caso.

En el caso de trabajos que conlleven degradación del servicio de interconexión, las notificaciones se harán vía correo electrónico, con por lo menos siete (7) días hábiles de anticipación, salvo situaciones de emergencia, en cuyo caso se informará a la persona que previamente designe cada parte.

BR.
GP G

En todos los casos, salvo en situaciones de emergencia, los trabajos deberán realizarse durante las ventanas de mantenimiento o en las horas de bajo tráfico.

Detalles formales sobre su notificación

Es responsabilidad de ambas Partes notificar a la otra Parte todo trabajo programado que pueda afectar los sistemas de Interconexión.

La notificación de trabajo programado debe detallar al menos, lo siguiente:

- Tipo de trabajo y sistema(s) que pudiera(n) ser afectado(s)
- Fecha y hora de inicio de los trabajos
- Duración
- Una descripción abreviada de la situación actual y del trabajo planeado
- Impacto proyectado del trabajo
- Persona de contacto técnico

Dicho correo debe incluir el formulario diseñado para la solicitud de trabajos programados, completando todos los campos indicados en el formato, en donde se incluye información relevante del trabajo a realizar, tiempo de corte, tipo de degradación, etc.

En caso de no ejecutar o completar la actividad programada, se deberá programar una nueva fecha siguiendo el procedimiento antes mencionado.

Confirmación y ejecución

El día en que se ejecutarán los trabajos programados, CLARO deberá contactar al NOC para confirmar que los trabajos se harán de conformidad con lo planificado y en la ventana de tiempo acordada por LAS PARTES.

El NOC, a través de su personal de monitoreo en turno, mantendrá los detalles del trabajo durante su ejecución, para lo cual abrirá un caso con la categoría de “Trabajo Programado” y se comunicará con el responsable de la ejecución del mismo.

Una vez confirmada la terminación del trabajo programado, el técnico de monitoreo del NOC en turno, cerrará el caso, indicando todos los aspectos relevantes de la actividad realizada.

Ventana de tiempo

La ventana de tiempo para mantenimiento a utilizar por LAS PARTES dependerá del grado de afectación del servicio. De tratarse de un mantenimiento programado que pueda causar la interrupción parcial o total del servicio, los trabajos se ejecutarán dentro del período de 12 a.m. a 5 a.m. Esto podrá ser modificado de común acuerdo dependiendo de las necesidades y requerimientos de los clientes y usuarios de ambas partes.

Formato de Reporte de Falla.

(Ver en la otra página donde se adjunta el Formulario de Reporte de fallas del Operador Interconectado.)

**REPORTE DE FALLA Y TRABAJO PROGRAMADO
CABLE & WIRELESS – CLARO.**

OPERADOR: POI: N° DE REFERENCIA:		FECHA: HORA:	
---	--	-------------------------	--

EMISOR: TELEFONO: FAX: MAIL:		DESTINATAR IO: TELEFONO: FAX: MAIL:	
---	--	--	--

GRADO DE SEVERIDAD:	<input type="checkbox"/> CRITICO	<input type="checkbox"/> MEDIO	<input type="checkbox"/> BAJO
--------------------------------	---	---------------------------------------	--------------------------------------

TIPO DE FALLA O TRABAJO PROGRAMADO: LS AFECTADOS: Els AFECTADOS: TIEMPO APROX. DE CNVRTE:		ACCESO A CWP: LUGAR: DEGRADACIÓN TOTAL O PARCIAL:	
--	--	---	--

DESCRIPCION DETALLADA DEL PROBLEMA O TRABAJO A REALIZAR:

ANEXO F

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS Y CARGOS

TIPOS DE CARGOS	CARGOS	FLUJO DE TRÁFICO	INGRESOS CL	INGRESOS CWP
SBL a SBL	Tarifa local	CL a CWP	Tarifa local - CA	CA
		CWP a CL	CA	Tarifa local - CA
SBL a SBN a SBL	Tarifa LDN	CL a CWP a CWP	CA	Tarifa LDN - CA
		CL a CL a CWP	Tarifa LDN - CA	CA
		CWP a CL a CL	Tarifa LDN - CA	CA
		CWP a CWP a CL	CA	Tarifa LDN - CA
		CWP a CL a CWP	Tarifa LDN - (2CA)	2CA
		CL a CWP a CL	2CA	Tarifa LDN - (2CA)
		CWP a CWP -> CL a CWP	Tarifa LDN - (TR+2CA)	(TR + 2CA)
		CWP a CL -> CWP a CL	Tarifa LDN - (TR + 2CA)	(TR + 2 CA)
		CL a CL-> CWP a CL	(TR + 2CA)	Tarifa LDN - (TR + 2CA)
		CL a CWP ->CL a CL	(TR + 2CA)	Tarifa LDN - (TR + 2CA)
SBL a SBI	Tarifa LDI	CL a CWP	CA	Tarifa LDI - CA
SBI a SBL	Tarifa Internacional	CWP a CL	CA	Tarifa internacional - CA
SBL a SBN A SBI	Tarifa LDI	CL a CWP a CWP	CA	Tarifa LDI - CA
		CL a CL a CWP	(CA + TR)	Tarifa LDI - (TR + CA)
		CWP a CL a CWP	TR	Tarifa LDI - TR
SBI a SBN a SBL	Tarifa internacional	CWP a CL a CL	TR + CA	Tarifa internacional - (TR + CA)
		CWP a CWP a CL	CA	Tarifa internacional - CA
		CWP a CL a CWP	TR	Tarifa internacional - TR

Conceptos:

CWP: Cable & Wireless Panama, S.A.
 CL: Claro Panamá, S.A.
 SBL: Servicio Básico Local (101)
 SBN: Servicio Básico Nacional (102)
 SBI: Servicio Básico Internacional (103)*
 CA: Cargo de Acceso (originación o terminación)
 TR: Transporte de Larga Distancia Nacional

DR.
GP

Tarifa internacional:	Tarifa contable o tasa de terminación*
Tarifa Local:	Precio que el concesionario básico local le cobra a sus clientes por las llamadas de larga distancia nacional.
Tarifa LDN:	Precio que el concesionario básico nacional le cobra a sus clientes pro las llamadas de larga distancia nacional.
Tarifa LDI:	Precio que el concesionario básico internacional le cobra a sus clientes por las llamadas de larga distancia internacional.*

Cargo de Acceso (CA):

$$\text{CA} = \text{B}/.0114 \text{ por minuto}$$

El Cargo de Acceso (originación o terminación) es de B/.00114 por minuto para las zonas de tasación local dentro de cada punto de interconexión (PDI) y/o cuando ambos concesionarios cuenten con un punto de presencia dentro de una misma zona de tasación local, independientemente de donde esté localizado el punto de interconexión (PDI).

Este cargo aplica entre otros para:

- Números activos, asignados en el Plan Nacional de Numeración para líneas de Postpago y Prepago
- Acceso a números no geográficos, 800 XXXX, números 1XX.
- Números de valor agregado (servicio 400)

Cargo de Transporte (TR):

$$\text{TR} = \text{B}/.0386 \text{ por minuto}$$

Como máximo, las llamadas de larga distancia nacional tendrán un costo de dos (2) Cargos de Acceso (CA) en concepto de origen y terminación más un cargo de transporte (TR), que en total asciende como máximo a B/.0.0614 por minuto. El desglose es de la siguiente forma: un (1) Cargo de Acceso (CA) de originación a B/.0.0114 el minuto, un (1) Cargo de Acceso (CA) de terminación a B/.0.0114 y un (1) Cargo de Transporte (TR) que es de B/.0.0386 por minuto.

Metodología de Cálculo:

$$\begin{aligned} \text{Cargo LDN} &= \text{CA}_{\text{origen}} + \text{TR} + \text{CA}_{\text{terminación}} \\ &= \$0.0114 + \$0.0386 + \$0.0114 \\ &= \$0.0614 \end{aligned}$$

En el caso de que en una llamada telefónica se encuentre involucrado un cargo por transporte (TR), el interconectado (CL en este caso) es quien decide en donde el interconectante (CWP en este caso) deberá entregar dicha llamada.

El Cargo por Transporte (TR) fijado en B/.0.0386 será revisado por LAS PARTES cuando CWP o CL ofrezca precios por las llamadas de larga distancia nacional que cursan a través de su red por debajo de B/.0.05 por minuto.

CARGOS

TIPO DE CARGOS	CARGOS
Enlaces urbanos E1 de Interconexión. Precio máximo El precio del enlace urbano E1, será pagado por LAS PARTES de acuerdo a la utilización porcentual del mismo sobre la base del tráfico cursado mensualmente, incluyendo el equipo terminal.*	B/.450.00 / mes
Cargo de acceso por originación o terminación a números no geográficos y números con prefijos 1XX, números 800 XXXX y de valor agregado (servicio 400)	B/.0.0114
Tránsito para tráfico telefónico a redes fijas o móviles	B/.0.0038 por minuto
Cargo por uso de la plataforma de prepago desde teléfonos públicos dentro de la misma área local	B/. 0.007
Cargo por uso de la plataforma de prepago desde teléfonos públicos fuera de la zona de tasación local y sin presencia de punto de interconexión.	B/. 0.065
Cargo por originación o terminación desde números activos, asignados en el Plan Nacional de Numeración para líneas de Postpago y prepago, residenciales, comerciales y terminales públicos y semipúblicos	B/.0.0114
Facturación**, Cobranza y Atención de Reclamos incluyendo las cuentas incobrables.	8% de la facturación ***
Co-Ubicación: Alquiler del metro cuadrado, incluyendo climatización, seguridad, energía de respaldo y acceso a mantenimiento, entre otros	B/.125.00 m ² /mes con mínimo de 3 mts ² por sitio
Interés por Mora anual	Hasta 6%
Cargo por recepción y programación de una orden compleja de la facilidad de E1, con DID (Direct Inward Dialing) con capacidad de hasta cien (100) números telefónicos para el Encaminamiento Automático (Pre-suscripción)	B/. 2.82
Cargo por recepción y programación de una orden simple, en una sola línea telefónica, de Encaminamiento Automático (Pre-suscripción)	B/. 0.67
Servicio de inserción y distribución de publicidad con peso no mayor de 5 gramos, por cliente.	B/. 0.025
Ausencia eventual de registros: producir la información requerida para generar la información de facturación necesaria.	B/. 0.05 por CDR's Con pago mínimo de B/. 500.00 que incluye los primeros 10,000 CDR's.
Asistencia al directorio: llamadas atendidas en asistencia a la Guía Telefónica, incluyendo el suministro de información de dos clientes por llamadas.	80% de la Tarifa al Público

* La utilización porcentual del tráfico cursado a través de los enlaces El's urbanos, será calculada sobre la base del tráfico originado en cada red, sobre la totalidad del tráfico cursado. El cobro del enlace se iniciará después realizadas las pruebas de: señalización, llamadas, conciliación de los CDR's y la firma del Acta de aceptación por los dos equipos técnicos de CWP y CL, la puesta en servicio formal de la ruta y el inicio de intercambio de tráfico.
El costo de instalación del enlace de interconexión será asumido por ambas partes en igual proporción (o sea 50% cada una)

** La facturación es única y debe reflejar separadamente los cargos correspondientes a cada uno de los servicios prestados de acuerdo con lo que establece la Resolución No. JD- 2472 de 31 de octubre de 2000.

En adición, la factura debe contener un detalle de las llamadas de larga distancia nacional e internacional por concesionario, subtotales y un gran total que incluya todos los servicios prestados por concesionario.

En caso de pagos parciales por parte de los clientes por el uso de los servicios prestados, el monto pagado se distribuirá en proporción al servicio facturado por cada concesionario.

*** El cargo del 8% no es excluyente, lo cual significa que es el cargo que se hace por la prestación de los servicios de facturación, cobranza y atención de reclamos, incluyendo las cuentas incobrables.

Por consiguiente, la responsabilidad en la duración de la gestión de cobro (cobranza) por parte de CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A., debe ser hasta cuando el cliente pierda su línea telefónica definitivamente.

Lo señalado en el punto anterior no debe significar que los clientes con saldos pendientes de cobro sean retirados de la base de datos de CWP, lo que sí es permisible es la creación de un archivo adicional de clientes con "status" de cuentas incobrables de forma que si tratan, en fecha posterior, de reactivar sus cuentas, le salga su "status" de clientes con saldos pendientes.

ANEXO G
PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN, COBRANZA Y ATENCIÓN DE RECLAMOS.

1. DEFINICIONES:

- **ANEXO G:** es la emisión, impresión, distribución, cobros y atención a reclamos de la facturación correspondiente al tráfico telefónico de larga distancia de los llamadores casuales y presuscritos.
- **FACTURACIÓN:** Proceso a través del cual se prepara, emite y entregan las facturas y registros necesarios a fin de realizar el cobro de los servicios prestados por el operador de larga distancia clientes del operador local.
- **IMPRESIÓN:** Proceso mediante el cual se emite la facturación del cliente del operador local.
- **DISTRIBUCIÓN:** Proceso mediante el cual se entregan las facturas a los clientes del operador local.
- **COBRANZA:** Actividades que se realizan a fin de llevar a cabo el cobro de los servicios prestados.
- **FACTURA:** Documento en el que se detalla al cliente del operador local los cargos por los servicios prestados, y que contendrá como mínimo los cargos de cada servicio, conexión, cargo básico mensual, total de minutos consumidos en llamadas locales cuando proceda y demás servicios que correspondan de acuerdo a lo brindado, facturado de forma separada y por categoría, indicando los cargos por llamadas de larga distancia nacional y larga distancia internacional, fecha y hora de la llamada, número de destino, tiempo la llamada en minutos y segundos, así como el costo de la misma en base al consumo real medido en segundos.
- **RECLAMOS:** Reclamaciones presentadas por los clientes del operador local referente a las llamadas de larga distancia nacional y/o internacional que realicen dichos clientes a través de pre-suscripción y/o código de acceso del operador de larga distancia.
- **RECAUDACIÓN:** Mecanismo a través del cual se lleva a cabo la recolección de dinero en virtud de los pagos que realicen los clientes del operador local por los servicios prestados por el operador de larga distancia.
- **MOROSIDAD:** Estatus determinado por la ausencia de pago del cliente del operador local dentro del período de tiempo estipulado para ello y de acuerdo a las políticas establecidas por dicho concesionario.

- **PAGO:** Suma de dinero que el operador de larga distancia paga al operador local en virtud de los servicios prestados convenidos mediante el presente Anexo.
- **COBRO:** Suma de dinero que recibe el operador local de sus clientes por los servicios prestados por el operador de larga distancia.

2. OBJETO:

Establecer los términos y condiciones mediante los cuales el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local (Operador Local), le brindará al concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Nacional (Operador de Larga Distancia) la facilidad de Impresión y Distribución de Facturas, Cobranza y Atención de Reclamos, de las llamadas de larga distancia nacional (LDN) a través de los métodos de pre-suscripción y/o código de acceso del Operador de Larga Distancia, realizadas por clientes del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local.

Se incluye en el presente Anexo, las pruebas de reconciliación y facturación de tráfico de interconexión entre Operadores, dejando establecido el proceso de reconciliación y facturación de tráfico de interconexión.

Se compensarán los cargos de interconexión y las sumas cobradas de conformidad con lo establecido en el punto 5.5. del presente Anexo.

3. FACTURACION:

El servicio de facturación consistirá en imprimir e incluir en la factura de los clientes del Operador Local el monto correspondiente a las llamadas de larga distancia que los clientes y/o usuarios del Operador Local generen a través del Operador de Larga Distancia mediante las facilidades de código de acceso o presuscripción de acuerdo con los registros remitidos por el Operador de Larga Distancia al Operador Local.

El proceso de facturación se registrará por la estructura de clientes del Operador Local y de acuerdo a los ciclos de facturación establecidos por éste.

Dichas facturas serán impresas e incluidas en papel y en sobres membretados del Operador Local.

Sin perjuicio del servicio de atención de reclamos en los términos de este Anexo, ninguna de las partes, será responsable por los cargos de las llamadas hechas utilizando otro Operador de Larga Distancia. El Operador de Larga Distancia asume total responsabilidad ante los clientes y/o usuarios por la información que suministre a cualquiera de las partes, para la facturación, obligándose a asumir en forma directa cualquier responsabilidad con dichos cargos y el hacer frente a posibles reclamaciones ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos u otra autoridad competente.

3.1 Obligaciones del Concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local

3.1.1 Impresión

- 3.1.1.1 El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local imprimirá e incluirá mensualmente en su estado de cuenta en secciones claramente separadas, pero incluidas dentro del total del estado de cuenta, las llamadas correspondientes al Operador de Larga Distancia que hayan sido realizadas por los clientes y/o usuarios del concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local mediante las facilidades de código de acceso o prescripción de acuerdo con los informes de llamadas que para este efecto le remita el Operador de Larga Distancia, según el procedimiento detallado en el presente Anexo.
- 3.1.1.2 El concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local deberá presentar las llamadas correspondientes al Operador de Larga Distancia en secciones separadas, encabezadas por el nombre comercial del operador respectivo en letras mayúsculas y en negrita al inicio de la sección.
- 3.1.1.3 Cada factura contendrá el resumen total del consumo de las llamadas de LDN del Operador de Larga Distancia, con el detalle de las llamadas realizadas por el cliente y/o usuario incluyendo:
- Tipo de servicio
 - Localidad de destino
 - Número telefónico llamado
 - Fecha y hora de inicio de la llamada
 - Duración en minutos y segundos
 - Valor total de la llamada expresado en moneda nacional
 - Total por tipo de Servicio
- 3.1.1.4 En caso de existir errores o inconsistencias en el formato de los CDR's que deben ser entregados diariamente mediante CD por el Operador de Larga Distancia, el Operador Local devolverá el día laborable siguiente el CD con el archivo completo para su revisión y corrección por parte del Operador de Larga Distancia

3.1.2 Distribución

- 3.1.2.1 El Operador Local se obliga a realizar la distribución de las facturas a nivel nacional.
- 3.1.2.2 El Operador Local se obliga a entregar a los clientes las facturas de acuerdo a la fecha de entrega y a la

programación de sus propios ciclos de facturación, utilizando la modalidad de entrega seleccionada por el cliente.

3.1.3 Obligaciones del Operador de Larga Distancia

- 3.1.3.1 El Operador de Larga Distancia deberá entregar diariamente al Operador Local en horas laborables a más tardar a las 10:00 a.m. los archivos que contengan los CDRs tasados del día anterior para que estos CDRs sean incluidos en la facturación del día. Si los CDRs son entregados después de las 10:00 a.m., dichos CDRs se incluirán en la facturación del día siguiente de facturación. El Operador Local no estará obligado a aceptar CDRs de llamadas con más de quince (15) días de antigüedad, al menos que hayan sido rechazados y corregidos, para lo cual deberán ser entregados al Operador Local debidamente corregidos en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del rechazo por parte del operador de larga distancia.
- 3.1.3.2 Si el operador de Larga Distancia entrega simultáneamente un volumen alto de CDRs de varios días, el Operador Local podrá distribuir estos CDRs en varios días o ciclos de facturación para no sobrecargar sus sistemas.
- 3.1.3.3 Adicionalmente, el Operador de Larga Distancia deberá seguir la siguiente metodología:
- 3.1.3.4 Ajustarse a la estructura de clientes del Operador Local, para propósitos de impresión y entrega de las facturas.
- 3.1.3.5 Ajustarse a la asignación de los clientes en los ciclos definidos por el Operador Local en las fechas de facturación y de acuerdo a los métodos de entrega de dichos ciclos definidos por el Operador Local.
- 3.1.3.6 El CD entregado por el Operador de Larga Distancia debe tener un archivo en formato ASCII con el siguiente registro de encabezado:

Campo	Longitud
Compañía/ Operador LD	16 (Char)
Código de Acceso	3 (Char)
Hora de Inicio de la Información	16 (Char) DDMMYYYYHHMMSSSS
Hora de Fin de la Información	16 (Char) DDMMYYYYHHMMSSSS
Cantidad de CDR's	16 (Numeric)

3.1.3.7 Adicionalmente, el archivo mencionado en el punto anterior también contiene los CDR's tasados de acuerdo a la siguiente definición de registro:

Campo	Longitud/Descripción
Número de registro	6 (Numeric)
Número "A"	16 (Char)
Carrier Access Code	3 (Char)
Número "B"	20 (Char)
Localidad de Destino	22 (Char)
Hora de Inicio	16 (Char) DDMMYYYYHHMMSSSS
Duración en segundos	5 (Numeric) Seconds
Tipo de llamada	3 (Char) (LDN / LDI)
Costo (B/.)	8 (Numeric) xxxxxxxx
Impuesto (B/.)	8 (Numeric) 00000000

Nota: En el nombre de la localidad de destino no debe incluirse los acentos ortográficos (tildes), ni eñes "ñ" (en su lugar deben usarse n). Los registros de llamadas deben estar ordenados cronológicamente según la fecha de realización.

3.1.3.8 Ejemplo del archivo de CDRs tasados para facturación.

```

Operador X
012010120030804220001012003091346000000000000000010
000001 9946000012 0120012123150100 Estados
Unidos010120030804220000035LDI00000009
000002 2651200012 0120012123150100 Estados
Unidos010120030806400000044LDI00000015
000003 7751200012 0120012123150100 Estados
Unidos010120030815040000072LDI00000020
000004 4451200012 0122211487
Panama010120030830260000008LDN00000010
000005 7587429012 012005119127939
Peru010120030857540000046LDI00000030
000006 7727000012 012005119127939
Peru010120030901420000032LDI00000020
000007 2639956012 012005119127939
Peru010120030903120000062LDI00000040
000008 2634680012 012005112212121
Peru010120030904540000254LDI00000165
000009 2639956012 0120031104520371
Netherlands010120030909000000035LDI00000023
000010 2633484012 0120016036820503 Estados
Unidos010120030913460000004LDI00000010

```

DR.
G.

3.1.3.9 Cada registro del archivo debe estar separado del siguiente registro por un Retorno, conocido en inglés como “Carriage Return Line Feed (CRLF)”.

3.1.3.10 El Operador de Larga Distancia asume total responsabilidad por la información que suministre para la facturación, obligándose a asumir en forma directa cualquier responsabilidad con dichos cargos.

4. COBRANZA:

4.1 Obligaciones del Operador Local

4.1.1 La cobranza de las llamadas del Operador de Larga Distancia registradas en el estado de cuenta del Operador Local será a nivel nacional y en todas las agencias de cobros y en todas las modalidades, en las mismas condiciones que se reciben los pagos de llamadas realizadas por clientes y/o usuarios del Operador Local.

4.1.2 Los pagos de los Servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional serán aceptados bajo las mismas condiciones que los del Servicio de Telefonía Básica Local.

4.1.3 En el evento de que la modalidad de cobranza de la factura genere por cualquier motivo, comisiones o cargos a favor de terceros, el Operador Local distribuirá el cargo o comisión entre todos los Operadores de forma proporcional al saldo adeudado a cada Operador.

4.2 Obligaciones del Operador de Larga Distancia

4.2.1 El Operador de Larga Distancia es responsable por la información que provea respecto a los registros correspondientes a las llamadas de Larga Distancia Nacional, obligándose a asumir en forma directa cualquier responsabilidad con dichos cargos y el hacer frente a posibles reclamaciones ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos u otra autoridad competente

4.3 Condiciones de Morosidad y Control de Crédito

4.3.1 El Operador de Larga Distancia acepta que el Operador Local aplique a sus servicios las políticas regulares de activación, restricción o suspensión que aplica para sus propios servicios.

5. ATENCIÓN DE RECLAMOS

La atención de reclamos del Operador Local consistirá en la recepción y captación en sus sistemas de las reclamaciones de los clientes y/o usuarios en cuanto a llamadas de larga distancia que realicen los clientes y/o usuarios a

través de los métodos de pre-suscripción y/o código de acceso de acuerdo al siguiente procedimiento:

5.1 Obligaciones del Operador Local

- 5.1.1 El Operador Local brindará el servicio de atención y captación de reclamos presentados mediante llamadas entrantes y atención personalizada en relación con el servicio de LDN del Operador de Larga Distancia.
- 5.1.2 El Operador Local atenderá y capturará los Reclamos presentados en relación con el servicio de LDN del Operador de Larga Distancia.
- 5.1.3 El Operador Local capturará los detalles del reclamo y proporcionará esta información al Operador de Larga Distancia mediante archivo electrónico diario dentro del día hábil siguiente a la presentación del reclamo, el cual podrá ser remitido mediante correo electrónico a una dirección habilitada tanto por el Operador Local como por el Operador de Larga Distancia para tales fines.
- 5.1.4 El archivo de reclamo contiene los reclamos presentados en registros de acuerdo al siguiente formato:

Campo	Longitud/Descripción
Número de Registro	6 (Numeric)
Numero de Reclamo	14 (Char) CLARXXXX
Fecha/Hora del Reclamo	16 (Char) DDMMYYYYHHMMSSSS
Referencia de Factura	9(Char) CLARO/XX/X
Número "A"	16 (Char)
Carrier Access Code	3 (Char)
Número "B"	20 (Char)
Localidad de Destino	22 (Char)
Hora de Inicio de la llamada	16 (Char) DDMMYYYYHHMMSSSS
Duración en segundos de la llamada	5 (Numeric) Seconds
Tipo de llamada	3 (Char) (LDN)
Costo (B/.)	8 (Numeric) CLAROCLARO
Descripción del Reclamo (tipificado)	5(Char) XX-XX
Monto del Reclamo	8 (Numeric) CLAROCLARO
Comentarios del Reclamo	1024 (caracteres)

NOTA

Número de Registro: Número secuencial que identifica cada registro de llamada en reclamación. Cada archivo debe iniciar con el registro 000001.

Número de Reclamo: Número que identifica el reclamo presentado por el cliente en el sistema utilizado por el Operador Local para el registro de los mismos.

Fecha/Hora de Reclamo: Fecha y hora de creación del reclamo en el sistema.

Referencia de Factura: Identifica la factura que contiene las llamadas en reclamación, el cual está impreso en la factura. Se identifica con el año, mes y el contador de la cantidad de facturas generadas en el mes.

Número A: Número que origina la llamada.

Carrier Access Code: Código de acceso del operador al cual se le está reportando las llamadas en reclamación.

Número B: Número de Destino de la llamada.

Localidad de Destino: Área geográfica del destino de la llamada.

Hora de Inicio de la llamada: Hora de iniciación de la llamada.

Duración en segundos de las llamadas: duración en segundos, justificado a la derecha. Los campos no utilizando se completan con ceros.

Tipo de llamada: LDN (larga distancia nacional)

Costo (B/.): Costo de la llamada, expresado en moneda nacional, los dos últimos dígitos indican los centésimos. Los campos no utilizando se completan con ceros.

Descripción del Reclamo (tipificado): Corresponde al código de reclamo que se utilizará para procesar los reclamos por llamadas realizadas correspondiente a cada operador de Larga Distancia.

Monto de Reclamo: Corresponde al monto total de la(s) llamada(s) incluida(s) en el reclamo.

Comentarios del Reclamo: Notas referentes a los comentarios del cliente con respecto a las llamadas en reclamación.

5.2 Obligaciones del Operador de Larga Distancia

- 5.2.1 El Operador de Larga Distancia recibirá de parte del Operador Local el detalle de los reclamos presentados y llevará a cabo la investigación para determinar si el reclamo es aceptado o denegado.
- 5.2.2 El Operador de Larga Distancia será responsable de dar respuesta al Operador Local en un término no mayor de diez (10) días calendario a partir de la fecha de recibo del reclamo para que El Operador Local pueda dar respuesta al cliente y/o usuario y cerrar el reclamo en su sistema.
- 5.2.3 El Operador de Larga Distancia dará respuesta de los reclamos al Operador Local mediante archivo electrónico, el cual podrá ser remitido mediante correo electrónico a una dirección habilitada tanto por el Operador Local como por el Operador de Larga Distancia para tales fines.

- 5.2.4 El Operador Local podrá recibir del Operador de Larga Distancia ajustes por reclamos presentados por el cliente directamente al operador de Larga Distancia. El formato del archivo de ajustes para la resolución de reclamos para estos casos es el siguiente:

Campo	Longitud/ Descripción
Número de registro	6 (Numeric)
Numero de Reclamo	14 (Numeric) CLARXXXX
Fecha/Hora del Reclamo	16 (Char) DDMMYYYYHHMMSSSS
Referencia de Factura	9 (Char) CLARO/XX/X
Número "A"	16 (Char)
Carrier Access Code	3 (Char)
Número "B"	20 (Char)
Localidad de Destino	22 (Char)
Hora de Inicio de la llamada	16 (Char) DDMMYYYYHHMMSSSS
Duración en segundos de la llamada	5 (Numeric) Seconds
Tipo de llamada	3 (Char) (LDN)
Costo (B/.)	8 (Numeric) CLAROCLARO
Descripción del Reclamo (tipificado)	5 (Char) XX-XX
Monto del Reclamo	8 (Numeric) CLAROCLARO
Tipo de Ajuste (tipificado)	5 (Char) XX-XX
Monto del Ajuste*	8 (Numeric) CLAROCLARO
Comentarios del Ajuste	1024 (caracteres)

NOTA:

Número de Registro: Número secuencial que identifica cada registro de llamada investigada por reclamación. Cada archivo debe iniciar con el registro 000001.

Número de Reclamo: Número que identifica el reclamo presentado por el cliente en el sistema utilizado por el Operador Local para el registro de los mismos.

Fecha/Hora de Reclamo: Fecha y hora de creación del reclamo en el sistema.

Referencia de Factura: Identifica la factura que contiene las llamadas en reclamación, el cual está impreso en la factura. Se identifica con el año, mes y el contador de la cantidad de facturas generadas en el mes.

Número A: Número que origina la llamada

Carrier Access Code: Código de acceso del operador al cual se le está reportando las llamadas en reclamación.

Número B: Número de Destino de la llamada

Localidad de Destino: Área geográfica del destino de la llamada

Hora de Inicio de la llamada: Hora de iniciación de la llamada

Duración en segundos de las llamadas: duración en segundos, justificado a la derecha. Los campos no utilizando se completan con ceros.

Tipo de llamada: LDN (larga distancia nacional)

Costo (B/.): Costo de la llamada, expresado en moneda nacional, los dos últimos dígitos indican los centésimos. Los campos no utilizando se completan con ceros.

Descripción del Reclamo (tipificado): Corresponde al código de reclamo que se utilizará para procesar los reclamos por llamadas realizadas correspondiente a cada operador de Larga Distancia.

Monto de Reclamo: Corresponde al monto total de la(s) llamada(s) incluida(s) en el reclamo.

Tipo de Ajuste: Corresponde al código del ajuste crédito asignado por el operador local a cada uno de los operadores de larga distancia. Sobre este código se aplican los ajustes otorgados por el operador de larga distancia al cliente.

Monto del Ajuste: Corresponde al monto total ajustado sobre el total de las llamadas incluidas en el reclamo. Se entiende que si el monto de lo ajustado es por B/.0.00, es debido a que el reclamo ha sido denegado y por tanto no se ajusta.

Comentarios del Ajuste: Comentarios aclaratorios sobre la resolución del reclamo o resultados de la investigación, explicación o sustentación sobre las acciones tomadas.

- 5.2.5 El Operador Local entregará al Operador de Larga Distancia los códigos correspondientes al tipo de reclamo y el tipo de ajuste asignado para la atención de los reclamos del Operador de Larga Distancia.
- 5.2.6 Ambos Operadores asignarán un punto de contacto responsable de dar reportes, seguimiento y la respuesta de los casos presentados.
- 5.2.7 El Operador de Larga Distancia es responsable del crédito o débito de la cuenta de su cliente y/o usuario como resultado de una reclamación.

5.3 Trámite y Atención de Reclamos

- 5.3.1 El reclamo se ajustará a la estructura y tipificación de reclamos del Operador Local para propósitos de la atención de los mismos.
- 5.3.2 El cliente se ajustará a los horarios establecidos por el Operador Local para la atención de reclamos.
- 5.3.3 El Operador Local y el Operador de Larga Distancia se entregarán el nombre, cargo y dirección de correo electrónico de la persona encargada de los reclamos por cada parte.

- 5.3.4 Si el cliente presenta su reclamo personalmente ante el Operador Local, éste le entregará al cliente el número de reclamo para su referencia, indicándose que el reclamo será investigado por el Operador Larga Distancia y que la resolución del mismo por parte del Operador Larga Distancia tomará un máximo de quince (15) días calendarios.
- 5.3.5 En caso de que el reclamo sea presentado vía telefónica (Call Center), el Operador Local le proporciona al cliente el número de reclamo para su referencia, indicándose que el reclamo será investigado por el Operador Larga Distancia y que tomará como máximo quince (15) días calendarios.
- 5.3.6 En el mismo archivo enviado por el Operador Local, el Operador Larga Distancia detallará los aspectos de la investigación e indicará si el reclamo es aceptado o denegado y anotará si al cliente le corresponde un ajuste y el monto del mismo. El Operador Larga Distancia incluirá una explicación de las razones por las cuales el reclamo es denegado.
- 5.3.7 El Operador Larga Distancia es responsable del crédito o débito de la cuenta de su cliente y/o usuario como resultado de una reclamación. El Operador Local luego de recibir la respuesta del reclamo por parte del Operador Larga Distancia, mantendrá la información a disposición del cliente o usuario.
- 5.3.8 Si el reclamo es denegado por el Operador Larga Distancia, el cliente podrá presentar un segundo reclamo o dirigirse directamente ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos u otra autoridad competente contra el Operador de Larga Distancia seleccionado para la realización de la llamada.
- 5.3.9 El Operador Larga Distancia entregará al Operador Local sus respectivas tarjetas en donde se identifique la dirección, teléfono y nombre de la persona de contacto que atenderá este tipo de situaciones.
- 5.3.10 Una vez tramitado el reclamo, ya sea denegándolo o otorgando el respectivo crédito al cliente, el Operador Local podrá eliminar de sus sistemas la información del reclamo presentado.
- 5.3.11 El Operador Local podrá deducir de las sumas a pagar al Operador Larga Distancia, los créditos que el Operador Larga Distancia, haya concedido a clientes por reclamos presentados.

6. PAGO DEL SERVICIO

- 6.1 El Operador Local recibirá en concepto de pago por el servicio de impresión y distribución, cobranza hasta la fecha de vencimiento de la factura, y atención de reclamos del Operador de Larga Distancia, el ocho

por ciento (8 %) del total a facturar de las llamadas enviadas por el Operador Larga Distancia para facturar o por llamada procesada, el que resulte mayor.

Sin perjuicio de la facultad del Operador Larga Distancia de facturar directamente a clientes del Operador Local que realicen llamadas de larga distancia Nacional utilizando al Operador Larga Distancia a través de los métodos de pre-suscripción y/o código de acceso del Operador de Larga Distancia.

- 6.2 El Operador Local podrá deducir de las sumas a pagar al Operador Larga Distancia, los cargos establecidos en el presente punto, los créditos que el Operador Larga Distancia haya otorgado a clientes o usuarios por reclamos presentados.
- 6.3 Las sumas cobradas dentro del término de vigencia de la factura, en concepto de las llamadas de larga distancia nacional e internacional realizadas a través de las facilidades de pre-suscripción y/o código de acceso, serán pagadas al Operador de Larga Distancia en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario siguientes al último día del mes de facturación que corresponda.
- 6.4 Cuando los pagos de las sumas facturadas no se realicen en el tiempo estipulado en el punto 5.6, el Operador de Larga Distancia, podrá cobrarle al Operador Local un interés por mora según se especifica en el Anexo F del presente acuerdo, sobre el total de la facturación cobrada pendiente de pago.
- 6.5 El operador Local que facture al operador de larga distancia, asume las cuentas malas o incobrables entre otras del operador de Larga distancia. La responsabilidad en la duración de la gestión de cobro (cobranza) por parte del operador Local, debe ser hasta cuando el cliente pierda la línea definitivamente.

7. MOROSIDAD, ARREGLOS DE PAGOS Y PAGOS PARCIALES

- 7.1 Si el cliente no paga la factura a más tardar a la fecha en que se extinga la responsabilidad del Operador Local en la gestión de cobro, El operador Local excluirá de sus sistemas los montos adeudados al Operador Larga Distancia y remitirá al mismo los cargos que haya generado dicho cliente a su favor, para que éste proceda con el cobro de los mismos. El operador Local para tales efectos proporcionará al Operador Larga Distancia, el nombre del cliente, número de cédula, número de servicio, número telefónico de referencia o contacto, dirección y monto adeudado al Operador Larga de Distancia.
- 7.2 Mientras el cliente se encuentra bajo arreglo de pago, el Operador Local podrá restringir las llamadas de larga distancia al cliente.

- 7.3 El Operador Larga Distancia podrá restringir las llamadas del cliente con respecto al uso de sus servicios de larga distancia, para el caso de que con posterioridad el cliente reactive su cuenta con el Operador Local.
- 7.4 Si un cliente incumple dos letras consecutivas de su arreglo de pago, el Operador Local procederá con la desconexión temporal de los servicios de este cliente y excluirá de sus sistemas los montos adeudados al Operador Larga Distancia incluidos en el arreglo de pago. El Operador Local remitirá para su respectiva gestión de cobro al Operador Larga Distancia, el balance pendiente de pago correspondiente a los servicios prestados por el Operador Larga Distancia.
- 7.5 Las políticas para el manejo y cargo de cheques devueltos serán establecidas por el Operador Local.
- 7.6 El Operador Local podrá restringir las llamadas al cliente que ha girado cheques devueltos en tanto el mismo efectúe el pago correspondiente.
- 7.7 Las políticas para arreglos de pago serán establecidas por el Operador Local.
- 7.8 En caso de pagos parciales, los mismos serán distribuidos proporcionalmente entre los servicios facturados, aplicándose a la morosidad más antigua, luego del pago de los impuestos aplicables.
- 7.9 Una vez que el Operador Local haya excluido de sus sistemas los montos adeudados al Operador Larga Distancia y remitido los mismos al Operador Larga Distancia para su cobro, el cliente deberá efectuar arreglos de pago directamente con cada Operador Larga Distancia sobre la morosidad adeudada.

7.10 Cuadro de Distribución de Pago Parcial

El presente cuadro ilustra la distribución proporcional de pagos parciales. Cualquier diferencia en el cálculo es producto de un redondeo.

	Operador Local	Operador de larga distancia #1	Operador de larga distancia #2	Total
Total Facturado				50
Total de Impuestos facturados por llamadas internacionales	1	2	3	6
Segmentación de los cargos por operador (libre de impuestos)	30	7.5	6.5	44
Proporción de cargos por Operador	68%	17%	15%	100%
Total Recaudado				
Pago recibido del cliente				20
Distribución del Pago				
1. Pago a impuestos	1	2	3	6
2. Pago que corresponde a cada operador	9.55	2.39	2.07	14
3. Porción adeudada por el cliente	20.45	5.11	4.43	30

8. PRUEBAS PARA LA PUESTA EN MARCHA

8.1 PRUEBAS DE FACTURACIÓN A CLIENTES

Es necesario realizar una prueba de facturación a clientes para que el operador local pueda brindar el servicio de facturación a clientes del operador de larga distancia.

Este proceso será una réplica de futuros procesos de facturación a clientes que se realizarán mensualmente entre el operador local y el operador de larga distancia.

El Servicio de Facturación es el servicio comprendido por el conjunto de actividades que realiza el operador local, por sí mismo o a través de terceros, por medio de los cuales:

- Se procesan e imprimen los registros correspondientes a las llamadas originadas en el operador local y el destino a la red del operador larga distancia.
- Se procesan e imprimen los registros correspondientes a las llamadas originadas en el operador local y que utilizan la red del operador de larga distancia como tránsito para llegar a su destino.

8.2 Alcance de la Prueba

El proceso de Prueba de facturación a clientes del Operador Local que utilizan el servicio de LDN del operador de larga distancia nacional, requiere utilizar los CDRs de las llamadas generadas de acuerdo a la Matriz de Escenarios de Llamadas.

Esta prueba consiste en la corrida de un ciclo de facturación y la generación de facturas a clientes, basado en las llamadas generadas durante la Prueba de Generación de Llamadas.

8.2.1 Descripción de la prueba

8.2.1.1 Previo a esta prueba, debe haber completado las Pruebas de Generación de Llamadas, la prueba de reconciliación entre la Central y los Sistemas de Facturación y la prueba de reconciliación de CDR's.

8.2.1.2 El Operador de Larga Distancia Nacional deberá enviar al Operador Local los CDRs tasados que se obtuvieron durante las pruebas de generación de llamadas. Estos CDRs deberán utilizar el formato especificado en el punto 2.2.4.3 y 2.2.4.4 (Formato de CDRs tasados para facturación a clientes).

8.2.1.3 El Operador Local introducirá los CDRs tasados enviados por operador de larga distancia nacional en el sistema de

prueba de facturación a clientes y correrá un ciclo de facturación de prueba.

- 8.2.1.4 El Operador local entregará al operador de larga distancia nacional del conjunto de facturas de prueba para su revisión y aprobación.

8.2.2 Plan de la Prueba

8.2.2.1 La prueba de facturación al cliente entre el Operador Local y el Operador de Larga Distancia Nacional tendrá una duración de cinco días laborables, iniciando a partir de la fecha en que se concluya la prueba de conciliación de tráfico entre operadores.

8.2.2.2 La prueba de facturación al cliente no incluye la generación de llamadas de prueba. Estas llamadas deben haberse realizado en las pruebas de generación de llamadas.

8.3 TERMINACIÓN O MODIFICACIÓN DEL ANEXO

Ambos Operadores podrán dar por terminado la prestación de los servicios objeto de este Anexo por razón de incumplimiento por la otra parte.

Los Operadores podrán, de mutuo acuerdo dar por terminado y/o modificar los términos y condiciones del presente Anexo, siempre y cuando dichas modificaciones o terminación de prestación de servicio de facturación, cobranza y atención de reclamos, se manifieste por escrito y con recibido de la otra parte, con 30 días de anticipación a la fecha efectiva de finalización de los servicios.