

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

CONTRATO No. 01-OAL-2014(De 27 de marzo de 2014)**"CONTRATO ENTRE EL ESTADO Y TELEFONICA MOVILES PANAMA, S.A."**

Entre los suscritos, a saber: JUAN CARLOS ILLUECA, varón, panameño, mayor de edad, portador de la cédula de identidad personal No.8-483-125, en su calidad de Ministro de Gobierno Encargado y quien actúa en nombre y representación de la República de Panamá, por una parte, y por la otra **TELEFONICA MOVILES PANAMA, S.A.**, empresa debidamente inscrita en la Sección de Micropelícula Mercantil del Registro Público en la Ficha 305805, Rollo 47028 e Imagen 019 desde el 23 de agosto de 1995, con el Certificado de Paz y Salvo de la Autoridad Nacional de Ingresos Públicos No. 303-3204523, representada en este acto por MARIO SALVADOR TORRES RUBIO, con Pasaporte No. A00678522 (República de El Salvador) y VICTOR MANUEL ZAPATA CALVO, con Pasaporte No. 111220087 (República de Costa Rica), debidamente autorizados mediante Acta de la reunión de Accionistas de 10 de febrero de 2014, en lo sucesivo llamada **EL CONCESIONARIO**, previa aprobación del Consejo de Gabinete, acuerdan celebrar este Contrato de Concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Móvil Celular, con sujeción a la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, al Decreto Ejecutivo No. 21 de 12 de enero de 1996 y las demás normas legales y reglamentarias el cual se sujetará a los términos y condiciones siguientes:

CAPITULO I

DESCRIPCION DE LA CONCESION

CLAUSULA 1: OBJETO

De conformidad con la Resolución de Gabinete No. 36 de 18 de marzo de 2014, la República de Panamá otorga mediante el presente Contrato de Concesión a **EL CONCESIONARIO** la concesión que tiene por objeto instalar, mantener, administrar, operar y explotar comercialmente por cuenta y riesgo de **EL CONCESIONARIO**, en régimen de competencia, el Servicio de Telefonía Móvil Celular, en los Segmentos Asignados que se detallan a continuación, en adelante la Concesión:

BANDA A (850 MHz)

PORCIÓN A (333 canales)

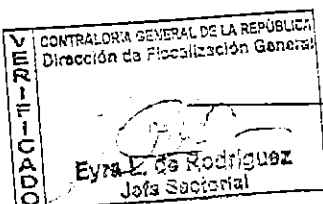
Transmisión de celdas Tx = de 870.030 MHz a 879.990 MHz

Transmisión de equipos terminales Tx = de 825.030 MHz a 834.990 MHz

PORCIÓN A' (50 canales)

Transmisión de celdas Tx = de 890.010 MHz a 891.480 MHz

Transmisión de equipos terminales Tx = de 845.010 MHz a 846.480 MHz



PORCIÓN A" (33 canales)

Transmisión de celdas Tx = de 869.040 MHz a 870.000 MHz

Transmisión de equipos terminales Tx = de 824.040 MHz a 825.000 MHz

BANDA DE 1,900 MHz

CANAL I - I'

Transmisión de Equipos Terminales Tx = de 1,890.00 MHz a 1,895.00 MHz

Transmisión de celdas Tx = de 1,970.00 MHz a 1,975.00 MHz

CANAL J - J'

Transmisión de Equipos Terminales Tx = de 1,895.00 MHz a 1,900.00 MHz

Transmisión de celdas Tx = de 1,975.00 MHz a 1,980.00 MHz

BANDA DE 700 MHz

CANAL D

Transmisión de Equipos Terminales Tx = 718 MHz a 723 MHz

CANAL D'

Transmisión de celdas Tx = 773 MHz a 778 MHz

CANAL E

Transmisión de Equipos Terminales Tx = 723 MHz a 728 MHz

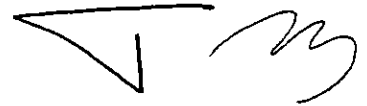
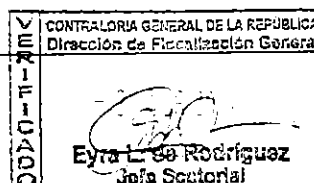
CANAL E'

Transmisión de celdas Tx = 778 MHz a 783 MHz

CLAUSULA 2: ALCANCE

La Concesión abarca el derecho de uso exclusivo de las frecuencias comprendidas en los Segmentos Asignados y la prestación del Servicio de Telefonía Móvil Celular, como mínimo en las modalidades de contrato, prepago y teléfonos públicos y semipúblicos, incluidos los servicios suplementarios y demás servicios inherentes al Sistema de Telefonía Móvil Celular, entre los cuales se incluyen, sin ser limitativos, los siguientes:

- 2.1 Llamada en espera.
- 2.2. Transferencia de llamadas.
- 2.3. Conferencia.
- 2.4. Transmisión y recepción de voz.
- 2.5. Restricción a llamadas y restricción de datos.
- 2.6. Transmisión y recepción de datos.
- 2.7. Transmisión y recepción de video.
- 2.8. Roaming Internacional y Nacional.



2.9. Correo de voz.

2.10. Marcación abreviada.

2.11. Servicios de Valor Agregado.

EL CONCESIONARIO deberá obtener una concesión de **LA AUTORIDAD** competente, de conformidad con la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, para prestar otros servicios y facilidades de telecomunicaciones no comprendidos en esta Concesión.

El Estado se compromete a asignar las frecuencias de enlace para el Servicio de Telefonía Móvil Celular, de acuerdo a la disponibilidad, y de conformidad a los procedimientos establecidos en el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997.

CLAUSULA 3: AREA GEOGRAFICA

El área geográfica de la Concesión comprende todo el territorio de la República de Panamá.

CLAUSULA 4: DEFINICIONES DE TERMINOS

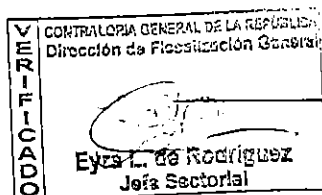
Los términos técnicos utilizados en este contrato, relativos al servicio de telecomunicaciones objeto de la Concesión, tendrán el significado que les atribuye la Unión Internacional de Telecomunicaciones (U.I.T.) en sus documentos oficiales. Sin embargo, a los efectos de este Contrato, se establecen las siguientes definiciones, cuyo significado tendrá preferencia sobre cualquier otro.

4.1. SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

Servicio que permite la comunicación de dos o más terminales de telecomunicaciones, ya sea en forma manual o automática y utilizando para ello redes de telecomunicaciones fijas o móviles, cableadas o inalámbricas, locales, interurbanas o internacionales, o cualquier otro medio de transmisión inventado o por inventarse.

4.2. SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL CELULAR

Servicio final de telecomunicaciones que consiste en la transmisión o transporte de las emisiones de radio generadas y recibidas por los equipos terminales o radioteléfonos en poder de los abonados, clientes o usuarios del servicio, con el fin de que éstos puedan originar o recibir llamadas telefónicas o transmisiones de datos o equivalentes, utilizando para ello un Sistema de Telefonía Móvil Celular. El Servicio de Telefonía Móvil Celular comprende originar y recibir comunicaciones desde y hacia el radioteléfono, dirigidas o provenientes de otros abonados del mismo Servicio de Telefonía Móvil Celular o de cualquier otro servicio de telecomunicaciones con el cual se interconecte, incluidos otros Sistemas de Telefonía Móvil Celular y la Red Básica de Telecomunicaciones.



4.3. SERVICIOS BASICOS DE TELECOMUNICACIONES

Servicios públicos de telefonía fija, conmutados, locales, nacionales e internacionales, a través de medios alámbricos o inalámbricos.

4.4. RED BASICA DE TELECOMUNICACIONES

Red conmutada constituida por equipos, sistemas e infraestructura física, destinada a proveer servicios básicos de telecomunicaciones.

4.5. SEGMENTOS ASIGNADOS

Se denomina así a las bandas y/o canales de frecuencias reservadas para el uso de un operador de Servicio de Telefonía Móvil Celular, que comprende las Bandas de 850 MHz (25 MHz), de 1,900 MHz (20 MHz) y de 700 MHz (20 MHz), de acuerdo con el Artículo 5 de la Ley 17 del 9 de julio de 1991 y a lo establecido en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) destinado para su operación.

4.6. CLIENTE/ABONADO

Persona natural o jurídica a la que **EL CONCESIONARIO** proporciona el servicio de telecomunicaciones sobre la base de un contrato de servicios.

4.7. USUARIO

Persona natural o jurídica que tiene acceso al Servicio de Telefonía Móvil Celular, por ser cliente del servicio, por estar autorizado por el cliente o por la empresa concesionaria, o por ser un cliente o usuario de otra red o sistema interconectado con el sistema de un concesionario del Servicio de Telefonía Móvil Celular.

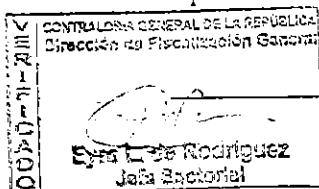
4.8. ZONA DE SERVICIO DEL SISTEMA (ZSS)

Es el área geográfica cubierta o servida por todas las radiobases o celdas de la red. También recibe el nombre de zona de operación o área de operación del sistema o área de cobertura.

4.9. ROAMING CELULAR

Se denomina así, al servicio que permite a los clientes y/o usuarios de un concesionario de telefonía móvil celular ser atendidos con el mismo Equipo Terminal por un operador distinto, en la misma u otra banda de frecuencias y en la misma u otra zona de servicios, incluyendo países distintos.

También se denomina Roaming al servicio mediante el cual **EL CONCESIONARIO** puede servir a un abonado en dos regiones geográficas distintas dentro de su zona de operación.



Handwritten signature or initials.

4.10 HANDOFF/HANDOVER

Es el servicio de traspaso de llamadas en curso o de conmutación automática que hace el sistema móvil celular entre celdas para garantizar la continuidad de las comunicaciones.

4.11 CALIDAD DEL SERVICIO

Es el efecto de las características de un servicio que determinan el grado de satisfacción del usuario por el mismo.

4.12 GRADO DE SERVICIO

Medida de la calidad de tráfico, que tiene en cuenta los bloqueos, no sólo en la interfaz de radio, sino también en los circuitos de la ruta final de la red central hasta la estación base. También interviene en el grado de servicio la calidad de cobertura.

Término asociado con el prestador del servicio telefónico que indica la probabilidad de que en un intento de llamada se reciba una señal de ocupado, expresado como una fracción decimal.

4.13 SISTEMA DE TELEFONIA MOVIL CELULAR

Se llama así al conjunto de infraestructura y equipos necesarios para prestar el Servicio de Telefonía Móvil Celular, y que comprende las centrales de telefonía móvil celular, las estaciones radiobase, los enlaces entre las centrales, los enlaces entre las centrales y las estaciones radiobase, y los enlaces de interconexión con la red básica de telecomunicaciones o cualquier otra red. Se incluyen cualesquiera otras instalaciones y equipos desarrollados al presente o a ser desarrollados en el futuro y que se relacionen con el Servicio de Telefonía Móvil Celular.

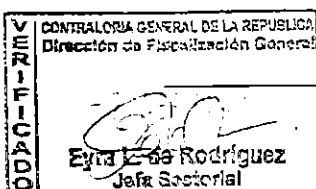
No forman parte del sistema de telefonía móvil celular los equipos terminales de los abonados.

4.14 CENTRAL DE TELEFONIA MOVIL CELULAR

Es la unidad del sistema de telefonía móvil celular que controla, entre otras cosas, el enrutamiento de las llamadas; se encarga además de la interconexión con otras redes y la recopilación de datos de tráfico.

4.15 ESTACION RADIOBASE

Es la interfaz de radio y el enlace de comunicación entre los equipos terminales y la central de telefonía móvil celular. Se compone por transmisores, receptores de radio (transreceptores), los elementos de conexión al sistema radiante (combinadores, multiaclopadores, cables coaxiales, etc.), las antenas e instalaciones accesorias (torres soporte, pararrayos, tomas de tierra, etc.)



4.16 CANAL DE TRANSMISION

Enlace bidireccional entre la estación radiobase y el equipo terminal, el cual constituye el canal radioeléctrico que transporta la voz y/o data, a través del cual se desarrolla una comunicación.

4.17 CANAL DE CONTROL

Enlace bidireccional entre la estación radiobase y el equipo terminal, el cual constituye el canal radioeléctrico empleado para la transmisión de los datos necesarios para la señalización y control del servicio.

4.18 SERVICIO DE VALOR AGREGADO

Todo servicio que pueda ser prestado por **EL CONCESIONARIO** o por cualquier otro operador de telecomunicaciones, a través de la red celular y que sea distinto del servicio básico de transmisión de voz y transporte de datos y de los servicios suplementarios o adicionales. Así, constituyen servicios de valor agregado, los de acceso a bases de datos, correo electrónico, de acceso a redes informáticas, servicios inteligentes asociados y cualquier otro que actúe sobre el protocolo o contenido de la información transmitida o recibida por el cliente o usuario del servicio y no relacionado en forma directa con el establecimiento de la comunicación.

4.19 CANAL RADIOELECTRICO

Porción del espectro radioeléctrico que se destina a ser utilizada por una emisión de radio y que puede definirse por dos o más frecuencias límite, o por una portadora y su ancho de banda asociado, o por cualquier otra indicación o norma equivalente.

4.20 ESTACION RADIOELECTRICA

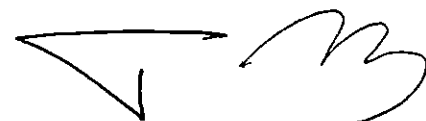
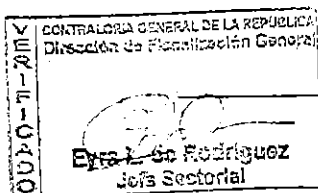
Uno o más transmisores o receptores, o combinaciones de ellos, incluyendo las instalaciones, accesorios y equipos asociados, necesarios para asegurar la radiocomunicación.

4.21 EQUIPO TERMINAL

Es el equipo terminal de radiocomunicaciones, debidamente homologado, a través del cual el cliente y/o usuario tiene acceso al servicio.

4.22 SOCIO OPERADOR

Empresa con experiencia en telefonía móvil celular y/o comunicaciones personales con la responsabilidad de operar y administrar la Concesión, la cual cumple con los requisitos legales, técnicos y financieros exigidos en la etapa de precalificación.



4.23 ESPECTRO RADIOELECTRICO

Consiste en el conjunto de ondas radioeléctricas cuyas frecuencias están comprendidas entre los tres (3) kilohertzios y los tres mil (3,000) gigahertzios. El espacio aéreo por el cual se propagan estas ondas radioeléctricas es un bien público nacional.

4.24 AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Organismo autónomo del Estado, creado mediante Ley 26 de 29 de enero de 1996, tal como fue modificada y adicionada mediante Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, con personería jurídica y patrimonio propio, a cargo del control y fiscalización de los servicios públicos de telecomunicaciones, entre otros.

4.25 CONTRATO DE CONCESION

El presente Contrato que contiene los derechos y obligaciones relacionados con la prestación del Servicio de Telefonía Móvil Celular.

4.26 SERVICIO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS)

Conjunto de infraestructuras y equipos necesarios para prestar el Servicio de Comunicaciones Personales, y que comprende los centros de conmutación móvil PCS, las estaciones radiobases, los enlaces entre los centros de conmutación, los enlaces entre éstos y las estaciones radiobases, y los enlaces de interconexión con la red telefónica pública conmutada o cualquier otra red. Se incluyen cualesquiera otras instalaciones y equipos desarrollados al presente o a ser desarrollados en el futuro y que se relacionen con el Servicio de Comunicaciones Personales.

No forman parte del sistema de comunicaciones personales los equipos terminales.

CAPITULO II

DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

CLAUSULA 5: DOCUMENTOS

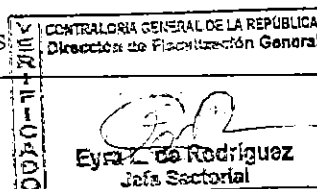
Forman parte integrante de este Contrato, además del presente documento principal, los anexos siguientes, que firmados por ambas partes se acompañan:

ANEXO A. Plan Mínimo de Desarrollo

ANEXO B. Índices y Procedimientos de Medición de la Calidad

ANEXO C. Nota explicativa

ANEXO D. Contenido Mínimo de los Informes



CAPITULO III

VIGENCIA DEL CONTRATO

CLAUSULA 6: DURACION

La presente Concesión estará vigente por un término de veinte (20) años, a partir del 5 de febrero de 2016.

En caso de que las condiciones de este Contrato sean modificadas, de común acuerdo entre las partes, éstas entrarán en vigencia de conformidad a lo pactado.

CLAUSULA 7: DERECHO DE PREFERENCIA

Antes de vencer el plazo de la Concesión, **EL CONCESIONARIO** tendrá la opción preferencial de solicitar una nueva concesión, para lo cual deberá presentar dicha solicitud por escrito antes de los tres (3) años anteriores a la terminación del período de la Concesión. cuyo otorgamiento en base a esta solicitud estará condicionado a que **EL CONCESIONARIO** haya cumplido cabalmente las obligaciones impuestas por la Concesión vigente.

CAPITULO IV

OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

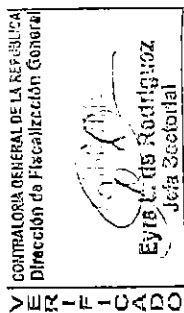
CLAUSULA 8: PRESTACION DE SERVICIOS

EL CONCESIONARIO está obligado a prestar el Servicio de Telefonía Móvil Celular en forma continua, regular y eficiente, en condiciones de normalidad y seguridad, conforme a las leyes que regulan la materia, a las obligaciones que le impongan los acuerdos internacionales suscritos y ratificados por la REPÚBLICA DE PANAMÁ, a las disposiciones administrativas y técnicas que regulan la materia emitidas por **LA AUTORIDAD** y a los términos establecidos en este Contrato de Concesión.

CLAUSULA 9: INTERRUPCION DE SERVICIOS

Sólo con autorización de **LA AUTORIDAD** se podrá interrumpir el servicio dado en Concesión, salvo que la interrupción se deba a caso fortuito o fuerza mayor; entre otros, pero sin limitarse a ello: motines, huelgas, actos de fuerza, hechos de la naturaleza, actos de los poderes públicos, y en todo caso, por causas no imputables a la voluntad de **EL CONCESIONARIO**.

Cuando el servicio dado en Concesión deba ser interrumpido por parte de **EL CONCESIONARIO** para instalar, reinstalar, cambiar o reparar equipos y si el tiempo de interrupción es mayor de seis (6) horas continuas, **EL CONCESIONARIO** deberá



notificarlo por escrito a **LA AUTORIDAD** al menos veinticuatro (24) horas antes del inicio de los trabajos, indicando las razones que justifiquen la interrupción y a sus clientes y usuarios.

CLAUSULA 10: PROHIBICION DE COMPETENCIA DESLEAL

EL CONCESIONARIO en ningún caso podrá realizar actos, convenios, acuerdos, combinaciones, o aplicar prácticas que impidan, limiten, falseen o restrinjan la libre competencia o prácticas predatorias de la competencia en aquellas actividades en las cuales participen otros concesionarios.

CLAUSULA 11: DERECHO DE CONCESION

Se establece la cantidad de US\$ 108,146,566.00 por el derecho de esta Concesión, pago que incluye el derecho a uso de las frecuencias comprendidas en los Segmentos Asignados, así como las frecuencias de enlace necesarias para la prestación del Servicio de Telefonía Móvil Celular en atención a los fines establecidos en este Contrato de Concesión.

Las frecuencias de enlace adicionales serán asignadas por **LA AUTORIDAD** de conformidad al Decreto Ejecutivo 73 de 9 de abril de 1997. y las ya existentes mantendrán su vigencia, siempre y cuando estén sujetas a lo establecido en el Decreto Ejecutivo 73 de 9 de abril de 1997.

La suma por el derecho de concesión será pagada por **EL CONCESIONARIO** en un sólo pago, el cual deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de perfeccionamiento del presente Contrato de Concesión.

CLAUSULA 12: APORTE A LA AUTORIDAD REGULADORA

EL CONCESIONARIO estará sujeto al pago de la tasa de control, vigilancia y fiscalización a la que hace referencia los artículos 4 y 5 de la Ley 26 de 1996, de la siguiente forma:

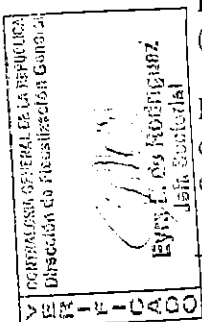
Del primer al quinto año, pagará una cantidad equivalente hasta el cero punto treinta y cinco por ciento (0.35%);

Del sexto al décimo año, pagará una cantidad equivalente hasta el cero punto cincuenta por ciento (0.50%);

Del undécimo al decimoquinto año, pagará una cantidad equivalente hasta el cero punto setenta y cinco por ciento (0.75%); y,

Del decimosexto al veinteavo año, pagará una cantidad equivalente hasta el uno por ciento (1%).

Dentro del primer trimestre de cada año fiscal se hará un ajuste de lo que realmente haya debido pagar **EL CONCESIONARIO** o el reintegro que corresponda, de acuerdo a los estados financieros consolidados auditados al final del periodo fiscal, de conformidad con



normas de contabilidad aceptadas y de aplicación en la República de Panamá, previamente presentados por **EL CONCESIONARIO**.

Para efectos de esta Cláusula se consideran como ingresos brutos el total de los ingresos brutos provenientes exclusivamente por la operación y prestación del Servicio de Telefonía Móvil Celular especificada en las Cláusulas 1 y 2 del Contrato de Concesión, más los ingresos provenientes de los contratos de interconexión, menos los egresos ocasionados por los contratos de interconexión.

Dichos pagos se efectuarán mensualmente, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al vencimiento del correspondiente periodo mensual, según los ingresos brutos facturados que **EL CONCESIONARIO** haya registrado el mes inmediato anterior y según los resultados financieros consolidados al cierre del mes.

CLAUSULA 13: CONTRATO DE SERVICIOS

Las relaciones entre **EL CONCESIONARIO** y el abonado o cliente de telefonía móvil celular se regirán por el Contrato de Servicios, con sujeción a las disposiciones legales y reglamentos vigentes sobre la materia que le sean aplicables y a la presente Concesión.

EL CONCESIONARIO deberá mantener registradas las condiciones de prestación de los servicios y los modelos de los Contratos de Servicios correspondiente, ante **LA AUTORIDAD**, quien podrá emitir observaciones sobre los mismos.

Cualquier modificación sustancial que se haga posteriormente a dichos modelos de Contratos de Servicios, deberá ser sometida a la consideración y posterior aprobación de **LA AUTORIDAD**, a los fines de verificar su sujeción a las disposiciones legales, reglamentos y a la presente Concesión.

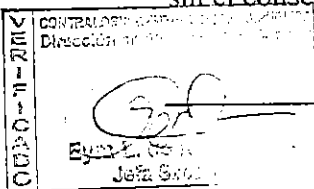
CLAUSULA 14: RESPONSABILIDAD FRENTE AL CLIENTE Y/O USUARIO

EL CONCESIONARIO o la persona natural o jurídica a través de la cual comercialice sus servicios será responsable frente a sus clientes por el correcto funcionamiento y la calidad de los servicios prestados a través de su sistema.

En caso de que existan indicios de que **EL CONCESIONARIO** no está prestando el Servicio en los términos y condiciones señalados en este Contrato, **LA AUTORIDAD** ordenará la realización de las diligencias de investigación para la comprobación de tales circunstancias.

CLAUSULA 15: INVIOLEABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES

EL CONCESIONARIO protegerá con la diligencia de un buen padre de familia y de conformidad a la legislación vigente, la inviolabilidad, la intimidad y el secreto de la correspondencia, mensaje e información privada, de cualquier tipo, cursada a través de su sistema, y en ningún caso autorizará la divulgación del contenido de dichas comunicaciones sin el consentimiento expreso de los interesados u orden de la autoridad competente.



Handwritten signature or initials.

CLAUSULA 16: REGISTRO DE SOLICITUDES NO ATENDIDAS

EL CONCESIONARIO se obliga a llevar y poner a disposición de **LA AUTORIDAD**, un registro de las solicitudes de servicio, dentro de las áreas de cobertura del sistema de **EL CONCESIONARIO**, que no hayan podido ser atendidas por razones de capacidad del sistema o cualquier otra causa imputable a **EL CONCESIONARIO**, dentro de los treinta (30) días siguientes a la realización de dichas solicitudes.

CLAUSULA 17: ATENCION AL CLIENTE Y/O USUARIO

EL CONCESIONARIO se obliga a establecer centros de atención permanentes para sus clientes en número suficiente y de acuerdo a la demanda, en los sitios en que **EL CONCESIONARIO** tenga cobertura.

Asimismo, **EL CONCESIONARIO** se obliga a prestar libre de cargos un servicio de atención a emergencias, a través de su sistema, con numeración abreviada, que permita comunicar al abonado con los cuerpos o instituciones de seguridad y emergencia.

CLAUSULA 18: SISTEMA DE QUEJAS Y REPARACIONES

EL CONCESIONARIO deberá contar con un sistema eficiente de recepción y trámite de quejas y reparación de fallas aprobado por **LA AUTORIDAD** para lo cual dispondrá, al menos, de los siguientes mecanismos:

18.1.- Un número perteneciente al sistema de telefonía móvil celular, preferiblemente con numeración abreviada, que comunique a los clientes y usuarios con un centro de atención de reclamos.

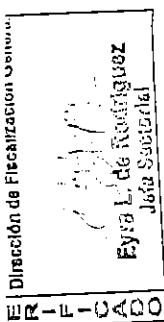
18.2.- Un número de acceso al mismo centro, a través de la Red Básica de Telecomunicaciones.

18.3.- Atención personalizada en las oficinas de atención al público de **EL CONCESIONARIO**.

18.4.- Recepción de correspondencia escrita.

CLAUSULA 19: REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Quando un cliente y/o usuario del servicio tenga alguna queja o denuncia relacionada con el servicio que recibe, podrá presentarla a **EL CONCESIONARIO** utilizando para ello cualquiera de los mecanismos previstos en la Cláusula 18 o cualquier otro equivalente que **EL CONCESIONARIO** establezca y anuncie a tal efecto. **EL CONCESIONARIO** deberá dar respuesta a cada una de tales quejas, denuncias o reclamos en el término de los 30 días calendario, contados a partir de la fecha de su recepción y deberá, asimismo, llevar un registro escrito de cada una de ellas, así como de los resultados y el otorgamiento de compensaciones. Dicho registro deberá estar en todo momento a la disposición de **LA AUTORIDAD**.



CLAUSULA 20: CONTRATOS CON OTROS OPERADORES

EL CONCESIONARIO registrará ante **LA AUTORIDAD** los contratos celebrados con otras empresas operadoras en referencia al Roaming Internacional o cualquier otro contrato en atención a lo que establezca la Ley que regule los servicios de telecomunicaciones. **LA AUTORIDAD** podrá ordenar las modificaciones necesarias, si fuese el caso, para adecuarlos a los Tratados Internacionales de los cuales la República de Panamá sea signataria.

CLAUSULA 21: PRINCIPIO DE IGUALDAD DE TRATO

En la prestación de los servicios objeto de la Concesión, **EL CONCESIONARIO** establecerá y garantizará el principio de igualdad de trato y se obliga a prestarlos sobre una base justa y razonable, otorgando a cada cliente el mismo trato en iguales condiciones y situaciones.

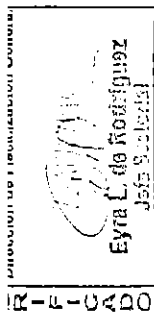
CLAUSULA 22: CESION DE LA CONCESION

EL CONCESIONARIO podrá ceder o transferir en cualquier forma, total o parcialmente la Concesión, objeto del Contrato de Concesión, los derechos de la misma, o la explotación exclusiva y directa del servicio, después que transcurran cinco (5) años contados a partir de la fecha de perfeccionamiento del Contrato de Concesión, previa solicitud ante **LA AUTORIDAD** y autorización del Consejo de Gabinete.

Cualquier sustitución del Socio Operador durante la vigencia de la Concesión, que le impida a este seguir operando la Concesión, deberá ser justificada ante **LA AUTORIDAD** y autorizada mediante resolución motivada del Consejo de Gabinete. El sustituto deberá reunir las mismas condiciones técnicas, legales y financieras exigidas al Socio Operador de **EL CONCESIONARIO**. El Consejo de Gabinete establecerá el lapso para que se realice esta sustitución.

En el caso de que la Concesión sea otorgada a un consorcio, se permitirá la cesión de la Concesión, antes de los cinco (5) años, por **EL CONCESIONARIO** a una sociedad anónima constituida exclusivamente por los miembros de ese consorcio, previa solicitud ante **LA AUTORIDAD** y autorización del Consejo de Gabinete. En este último caso, el Socio Operador del consorcio deberá tener la dirección y administración de la Concesión, dentro de la sociedad así constituida. En este último caso, el Socio Operador deberá mantener dentro de la persona jurídica titular de la Concesión, una participación accionaria directa o indirecta no menor de diez por ciento (10%) del capital social de ésta persona jurídica, durante los primeros cinco (5) años de la Concesión.

En el caso que la Concesión se le haya concedido a una persona que haya precalificado, ésta podrá ceder la Concesión antes de los cinco (5) años, previa autorización del Consejo de Gabinete a una sociedad anónima, siempre y cuando el mismo Socio Operador mantenga la dirección y administración de la Concesión dentro de la nueva sociedad constituida. En este caso, el Socio Operador deberá mantener dentro de la persona jurídica titular de la Concesión, una participación accionaria directa o indirecta no menor del diez por ciento



(10%) del capital social de ésta persona jurídica, durante los primeros cinco (5) años de la Concesión.

El secuestro o embargo sobre los bienes del **CONCESIONARIO** deberá ser notificado a **LA AUTORIDAD**, quien deberá, según el caso, decidir sobre la Resolución Administrativa de la Concesión cuando por razón de ellos no le sea posible a **EL CONCESIONARIO** la continuación en la prestación del servicio.

Igualmente, la declaratoria de quiebra o concurso de acreedores de **EL CONCESIONARIO**, deberá notificársele a **LA AUTORIDAD** para los mismos fines.

CLAUSULA 23: CONFLICTO DE INTERESES

Los operadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular no podrán participar en la operación ni el capital social de los operadores existentes en el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), ni en los operadores de otros segmentos del Servicio de Telefonía Móvil Celular y viceversa.

CLAUSULA 24: CESION DE LAS ACCIONES

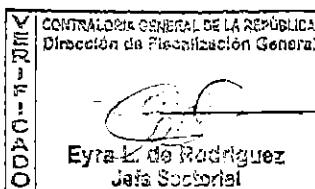
El Socio Operador deberá mantener el control administrativo de la persona jurídica titular de la Concesión, así como una participación accionaria no menor del diez por ciento (10%) del capital social de **EL CONCESIONARIO**, durante los primeros cinco (5) años de vigencia de la Concesión. En caso de no cumplir con este requisito **EL CONCESIONARIO** se le impondrán las sanciones e infracciones contenidas en el Capítulo VII del Contrato de Concesión denominado "Cláusulas Penales".

Cualquier sustitución del Socio Operador durante la vigencia de la Concesión, que le impida a este seguir operando la Concesión, deberá ser justificada ante **LA AUTORIDAD** y autorizada mediante resolución motivada del Consejo de Gabinete. El sustituto deberá reunir las mismas condiciones técnicas, legales y financieras exigidas al Socio Operador de **EL CONCESIONARIO**. El Consejo de Gabinete establecerá el lapso para que se realice esta sustitución.

EL CONCESIONARIO, deberá comunicar a **LA AUTORIDAD** cualquier modificación a la composición accionaria, realizada dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la respectiva modificación. En caso contrario se le impondrán las sanciones e infracciones contenidas en el Capítulo VII de este Contrato denominado "Cláusulas Penales".

CLAUSULA 25: PLAN MINIMO DE DESARROLLO

EL CONCESIONARIO se obliga a realizar todas las actividades necesarias para la planificación, instalación, puesta en servicio, operación y mantenimiento de la red de telecomunicaciones que se requiera para prestar el Servicio de Telefonía Móvil objeto de la Concesión, de forma tal que cumpla con el Plan Mínimo de Desarrollo indicado en el Anexo A.



Handwritten signature or mark.

CLAUSULA 26: MODIFICACION AL PLAN MINIMO DE DESARROLLO

La ejecución del Plan Mínimo de Desarrollo será revisada y evaluada por LA **AUTORIDAD** de acuerdo con lo previsto en este contrato. El plan podrá ser revisado y modificado de común acuerdo entre las partes, siempre que existan justas razones para ello, pudiendo inclusive establecerse metas nuevas, siempre que en ningún caso se desmejoren las metas globales del Plan Mínimo de Desarrollo referido en la Cláusula 25 del presente contrato. Las metas cumplidas por **EL CONCESIONARIO** en un período, que excedan lo previsto para dicho período, se considerarán para períodos posteriores. Las metas globales del Plan Mínimo de Desarrollo sólo podrán ser reducidas cuando **EL CONCESIONARIO** demuestre que ha ocurrido una significativa disminución de la demanda del servicio.

CLAUSULA 27: INFORMES

EL CONCESIONARIO presentará a LA **AUTORIDAD**, semestralmente un informe del desarrollo de su sistema, de acuerdo con lo indicado en el ANEXO D, el cual será revisado y evaluado por LA **AUTORIDAD**.

CLAUSULA 28: MODALIDAD DE TASACION Y FACTURACION

EL CONCESIONARIO establecerá, tasaré, facturará y cobrará cargos por el uso de su sistema celular de acuerdo a la modalidad "paga quien llama". Estos cargos para el servicio de voz se denominarán "cargos por uso celular", los cuales serán cobrados a los clientes y/o usuarios que originen las llamadas, en base al tiempo real de consumo medido en segundos, y reflejarán el detalle y duración de cada llamada. **EL CONCESIONARIO** también podrá ofrecer a los clientes y/o usuarios otras modalidades de medición para el cobro "cargos por uso celular".

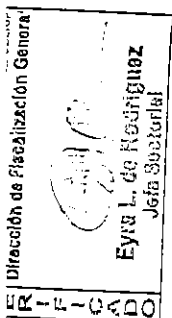
Los "cargos por uso celular" serán cobrados directamente por **EL CONCESIONARIO** a sus clientes. Cuando estos cargos sean facturados a nombre de **EL CONCESIONARIO** por otros operadores de servicio de telecomunicaciones, los mismos serán acumulados y remitidos a **EL CONCESIONARIO** a más tardar el día diez (10) de cada mes, una vez deducido los cargos acordados en el contrato de interconexión.

Salvo lo dispuesto en la Cláusula 31 LA **AUTORIDAD** se obliga a garantizar la aplicación de dicha modalidad a todos los operadores de servicios telefónicos que se interconectan con la red o sistema de telefonía móvil celular de **EL CONCESIONARIO**.

LA **AUTORIDAD** podrá objetar aquellas modalidades de tasación y facturación, establecidas por **EL CONCESIONARIO** cuando considere que son violatorias de la normativa vigente.

CLAUSULA 29: PROHIBICION DE INTERFERENCIAS PERJUDICIALES

EL CONCESIONARIO adoptará, todas las medidas necesarias para evitar interferencias perjudiciales a otros servicios de telecomunicaciones que hayan sido debidamente autorizados por LA **AUTORIDAD**, de acuerdo con las normas técnicas y regulaciones aplicables.



CLAUSULA 30: ROAMING

EL CONCESIONARIO deberá tener la capacidad de prestar el servicio de Roaming en todas sus áreas de cobertura.

EL CONCESIONARIO deberá proveer a todos sus clientes el servicio de Roaming con otros sistemas, en el ámbito internacional, en la medida en que se vayan suscribiendo los acuerdos con los operadores extranjeros. En todo caso el cliente deberá solicitar la activación de este servicio.

CLAUSULA 31: CARGOS POR EL SERVICIO ROAMING

Para la facturación de los servicios de Roaming, **EL CONCESIONARIO** sólo podrá aplicar los cargos correspondientes a dicho servicio, salvo autorización expresa de **LA AUTORIDAD**.

CLAUSULA 32: CONFIABILIDAD

EL CONCESIONARIO deberá operar su red de manera tal que garantice niveles mínimos de confiabilidad, empleando los medios y redundancias en equipos, rutas y sistemas que permitan la continuidad del servicio.

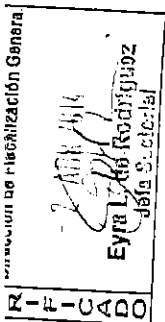
CLAUSULA 33: CALIDAD DEL SERVICIO

EL CONCESIONARIO se obliga a mantener un alto grado de calidad de servicio dentro de su sistema. A tal fin, **EL CONCESIONARIO** deberá realizar mediciones de los índices de calidad indicados en el ANEXO B y ponerlos a disposición de **LA AUTORIDAD** y cumplir con los mínimos valores de índices de calidad que se establecen en el ANEXO B. Asimismo, **LA AUTORIDAD** podrá adoptar métodos de medición y nuevos parámetros de control.

Con la finalidad de lograr una efectiva vigilancia de los índices de calidad previstos en el Anexo B, **LA AUTORIDAD** establecerá con **EL CONCESIONARIO** un cronograma de auditorías técnicas que incluirá la medición de todos los índices establecidos, así como cualquier otro parámetro técnico que **LA AUTORIDAD** considere necesario. Esta auditoría será realizada como mínimo una (1) vez al año, durante la vigencia de la Concesión.

CLAUSULA 34: PROCEDIMIENTO DE MEDICION

A los efectos del cumplimiento de lo establecido en la Cláusula 33, **EL CONCESIONARIO** dispondrá de los equipos necesarios que al menos permitan realizar las mediciones previstas para las auditorías, y los pondrá a disposición de **LA AUTORIDAD** en la fecha previamente acordada. Las mediciones serán desarrolladas conjuntamente por personal de **EL CONCESIONARIO** y de **LA AUTORIDAD**, o mediante consultores independientes que ésta designe. La duración de las mediciones y los lugares en los que se efectuará serán acordados por las partes con anterioridad a su realización, procurando en todo momento que los servicios a los usuarios no se vean afectados. En caso de no poder llegarse a un acuerdo, estos aspectos serán decididos por



LA AUTORIDAD y notificados a **EL CONCESIONARIO**, con por lo menos cinco (5) días calendario de antelación a la fecha de inicio de las mediciones.

CLAUSULA 35: INFORMES DE RESULTADOS DE MEDICIONES

Los resultados de las mediciones serán recogidos en un informe que indicará, como mínimo, el día, la hora y el resultado de cada medición y deberá ser suscrito por al menos dos (2) de los representantes debidamente identificados de cada una de las partes en dos originales, uno para **EL CONCESIONARIO** y el otro para **LA AUTORIDAD**.

CLAUSULA 36: CERTIFICACION DE MEDICIONES

Si los resultados de la auditoría satisfacen absolutamente todas las metas de índices previstos, **LA AUTORIDAD** entregará a **EL CONCESIONARIO** la certificación correspondiente, durante los próximos treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de culminación de la auditoría.

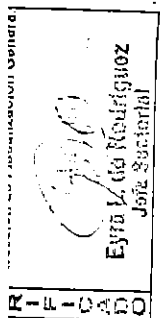
En el caso contrario, **LA AUTORIDAD** informará a **EL CONCESIONARIO** sobre las deficiencias encontradas y concederá un lapso que no excederá los cuatro (4) meses para subsanarlos, de lo cual **EL CONCESIONARIO** deberá presentar pruebas a satisfacción de **LA AUTORIDAD**, al término de ese lapso. **LA AUTORIDAD** podrá decidir la realización de auditorías extraordinarias para constatar las pruebas de **EL CONCESIONARIO**. En todo caso, todos los índices de calidad deberán quedar satisfechos en la próxima auditoría y **LA AUTORIDAD** podrá aplicar en cualquier situación de insatisfacción de los índices de calidad, las medidas que en la vía administrativa considere pertinentes, de conformidad con los términos correspondientes establecidos en el Contrato de Concesión.

CLAUSULA 37: ENCUESTAS AL PUBLICO

LA AUTORIDAD y **EL CONCESIONARIO** de manera conjunta deberán realizar, al menos una vez al año, muestreos estadísticos que permitan determinar el grado de satisfacción de los clientes y/o usuarios por el servicio que reciben. Tales pruebas deberán ser efectuadas por una empresa independiente y especializada en la realización de encuestas al público, sobre una muestra estadísticamente válida. Todos los gastos incurridos en dicha encuesta, correrán por parte de **EL CONCESIONARIO**. Los resultados, así como toda la documentación de soporte de la misma, deberán ser presentados a **LA AUTORIDAD** tan pronto estén disponibles y en un lapso no mayor a los sesenta (60) días calendario contados a partir de su realización. Asimismo, estos resultados podrán ser utilizados por **LA AUTORIDAD** como parte de la evaluación de la calidad del servicio y para acordar los correctivos que fuesen necesarios. Los resultados de esta encuesta serán publicados al público en general por parte de **LA AUTORIDAD**.

CLAUSULA 38: INFORMES DE COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA

EL CONCESIONARIO deberá presentar a **LA AUTORIDAD** semestralmente, un informe que indique el comportamiento o desempeño del sistema, que deberá contener, al menos, la información especificada en el Anexo D denominado "CONTENIDO MINIMO DE LOS INFORMES".



CLAUSULA 39: INFORMACION ADICIONAL

LA AUTORIDAD podrá, en cualquier momento, solicitar a **EL CONCESIONARIO** información adicional a la establecida en el Anexo D, denominado "CONTENIDO MINIMO DE LOS INFORMES", relacionada con la operación y que se considere necesaria para describir el comportamiento y desempeño, de **EL CONCESIONARIO**, así como para cumplir con otros aspectos del Contrato de Concesión.

Toda información que **EL CONCESIONARIO** aporte a **LA AUTORIDAD**, que declare como información confidencial, deberá cumplir con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 26 de 29 de enero de 1996, tal como fue modificado por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006.

CLAUSULA 40: PROHIBICION DE VENTAS ATADAS

EL CONCESIONARIO no podrá obligar de modo alguno a los clientes y/o usuarios del servicio, a la adquisición de determinados equipos terminales, bienes, servicios o valores como condición para la prestación del Servicio de Telefonía Móvil Celular. En tal sentido, **EL CONCESIONARIO** garantizará la prestación del servicio a todo aquel que lo solicite y que disponga de un equipo terminal que cumpla con lo estipulado en la Cláusula 58 y sea compatible con la tecnología que **EL CONCESIONARIO** emplea.

CLAUSULA 41: COMERCIALIZACION DE EQUIPOS TERMINALES

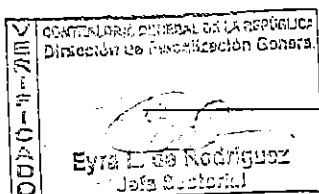
La comercialización y venta de los equipos terminales, podrá ser efectuada por **EL CONCESIONARIO**, sin que tal actividad pueda ser considerada como parte del servicio dado en Concesión. En consecuencia, cualquier otra persona natural o jurídica podrá dedicarse a la venta y comercializaciones de tales equipos, los cuales deberán estar debidamente homologados por **EL CONCESIONARIO**.

CLAUSULA 42: COMPATIBILIDAD

La tecnología que deberá emplear **EL CONCESIONARIO** deberá permitir la compatibilidad técnica con otros sistemas o redes de telecomunicaciones instaladas y cumplir en todas sus partes con el estándar del Servicio de Telefonía Móvil Celular, aceptado por los concesionarios de servicio en la República de Panamá. En adición, el sistema que instale **EL CONCESIONARIO** deberá contar con el medio o mecanismo que inhabilite de forma inmediata el uso de teléfonos reportados como extraviados, robados o hurtados.

CLAUSULA 43: MODIFICACION DEL SISTEMA

En virtud de los constantes cambios tecnológicos en el área de las telecomunicaciones **EL CONCESIONARIO** podrá acordar con **LA AUTORIDAD** la migración a otras tecnologías, siempre que:



43.1.- La nueva tecnología propuesta por **EL CONCESIONARIO** mejore apreciablemente a la originalmente empleada, en términos de calidad del servicio y de uso del espectro radioeléctrico.

43.2.- La tecnología propuesta por **EL CONCESIONARIO** haya sido suficientemente probada por el fabricante y existan otros sistemas instalados y en operación en otras partes del mundo.

43.3.- Exista suficiente variedad y disponibilidad de Equipos Terminales para los clientes y/ o usuarios del servicio.

43.4.- La tecnología propuesta por **EL CONCESIONARIO** garantice el "Roaming" con los sistemas de otros operadores en el país y en el extranjero, que sean compatibles con el Sistema de Telefonía Móvil Celular de **EL CONCESIONARIO**.

43.5.- La tecnología propuesta permita la operación con la tecnología original, garantizándose un período de operación bajo la modalidad dual.

CLAUSULA 44: MODERNIZACION DEL SISTEMA

EL CONCESIONARIO deberá instalar en todos los componentes de su sistema, equipos e infraestructura de la más reciente manufactura en uso, en óptimo estado que cumplan con las recomendaciones internacionales sobre la materia, que permitan compatibilidad técnica con otros sistemas o redes de telecomunicaciones instalados y que permitan, además, la incorporación de nuevos servicios y la operación más eficiente del sistema, de acuerdo con los avances tecnológicos. **EL CONCESIONARIO** se compromete a no introducir al país equipos o tecnologías anticuadas, obsoletas o en desuso en otros países.

CAPITULO V

DERECHOS DEL CONCESIONARIO

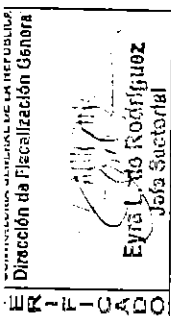
CLAUSULA 45: GARANTIA DE IGUALDAD DE TRATO

La República de Panamá garantiza que las condiciones regulatorias, tributarias, técnicas y económicas, así como los derechos y obligaciones, incluidos, entre otros, los términos y condiciones de uso compartido de infraestructura y de interconexión para los operadores de los sistemas del Servicio de Telefonía Móvil Celular, de las Redes Básicas de Telecomunicaciones y de los sistemas del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), serán iguales.

CLAUSULA 46: PRECIOS DEL SERVICIO

EL CONCESIONARIO establecerá los precios de todos los servicios provistos por él.

No obstante, **EL CONCESIONARIO** podrá establecer precios distintos para los diferentes orígenes y destinos de las llamadas cursadas entre:



1. Usuarios de la Red Básica de Telecomunicaciones y usuarios de su sistema de telefonía móvil celular;
2. Usuarios del Sistema de Comunicaciones Personales y usuarios de su sistema de telefonía móvil celular;
3. Usuarios de otros sistemas de telefonía móvil celular y usuarios de su sistema de telefonía móvil celular.
4. Usuarios de su sistema de telefonía móvil celular originados y terminados dentro de su propia red.

En todos estos casos, los precios deberán razonablemente reflejar el uso proporcional del sistema de **EL CONCESIONARIO**.

Asimismo, **EL CONCESIONARIO** podrá establecer precios para horarios especiales, ofrecer programas especiales e incentivos a sus usuarios.

CLAUSULA 47: FACTURACION DEL SERVICIO

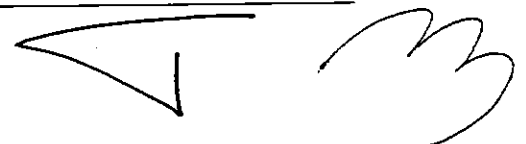
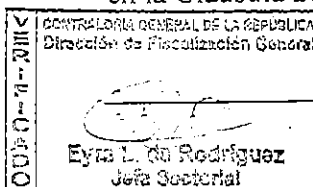
EL CONCESIONARIO tendrá derecho a facturar a sus clientes y/o usuarios el importe por el consumo de los servicios provistos por él, especificándose el tipo de servicio, el período que abarca y el tiempo de uso facturado según corresponda. Para el caso de servicio de larga distancia e interconexión con otras redes, se especificará además el destino de cada llamada y la fecha del consumo efectuado. A cualquier servicio adicional que preste **EL CONCESIONARIO** se aplicará el detalle correspondiente. **EL CONCESIONARIO** podrá cobrar a sus clientes un cargo adicional por concepto de servicio de facturación detallada.

EL CONCESIONARIO dispondrá de un sistema automático de facturación que le permita establecer con exactitud los cargos por los servicios que presta.

EL CONCESIONARIO podrá facturar a sus clientes y/o usuarios por el uso de su sistema, el monto de las llamadas que éstos originen, siempre que éstas hayan sido completadas. **EL CONCESIONARIO** no podrá facturar a sus clientes, aquellas llamadas desviadas a grabaciones del sistema que indiquen teléfono de destino apagado o fuera del área de cobertura, no contestadas o a abonados de destino con señalización de ocupado. Las llamadas desviadas al correo de voz del abonado deberán poseer un anuncio verbal que indique que la llamada será desviada al buzón de voz y que por consiguiente se cobrará como una llamada completada.

En todo momento el cliente y/o usuario tendrá la facultad de activar y desactivar el correo de voz desde su equipo terminal.

EL CONCESIONARIO tasará a sus clientes y/o usuarios de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 28.



CLAUSULA 48: PUBLICACION DE PRECIOS Y/O PROMOCIONES

EL CONCESIONARIO dará a conocer a sus clientes y/o usuarios, los precios y/o promociones de los servicios que presta, con anticipación a la entrada en vigencia de los mismos. En caso de aumento en los precios se comunicará con treinta (30) días calendario de anticipación a la vigencia de los mismos.

CLAUSULA 49: PROHIBICION DE TRATO PREFERENCIAL

Las modalidades de pago del servicio serán escogidas libremente entre **EL CONCESIONARIO** y sus clientes y/o usuarios, otorgándoles el mismo trato en iguales condiciones y situaciones. **EL CONCESIONARIO** podrá establecer descuentos por volumen y planes promocionales a sus clientes y/o usuarios.

CLAUSULA 50: SUSPENSION DEL SERVICIO

EL CONCESIONARIO podrá suspender temporalmente el servicio o, dar por terminado el contrato de Servicios y, en consecuencia, suspender el servicio definitivamente, de acuerdo con las regulaciones que expida **LA AUTORIDAD** y los instructivos correspondientes, en los casos en que sus clientes y/o usuarios incumplan los Contratos, haga uso fraudulento o no autorizado del servicio, o ponga en peligro la seguridad de personas o propiedades.

CLAUSULA 51: COMERCIALIZACION DEL SERVICIO

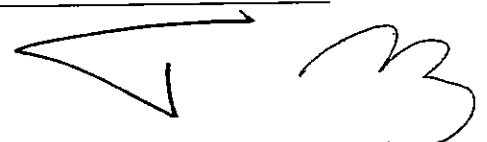
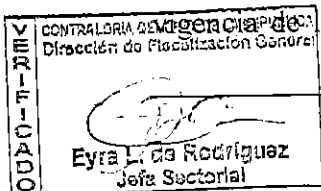
EL CONCESIONARIO podrá, a su elección, comercializar los Servicios de Telefonía Móvil Celular, directamente o mediante cualquier persona natural o jurídica, para lo cual ambas partes suscribirán un contrato en el que se especificarán todos los detalles del arreglo y en el que quedará claramente establecido que la responsabilidad completa por la operación de la red y por la prestación de los servicios de telecomunicaciones es de **EL CONCESIONARIO**. El modelo de este contrato se mantendrá registrado con todas sus condiciones y cláusulas ante **LA AUTORIDAD**, quien podrá emitir observaciones sobre los mismos. Igualmente, al término de los meses de julio y de enero de cada año, **EL CONCESIONARIO** remitirá a **LA AUTORIDAD** un listado que contendrá la identificación de todo aquel con el que suscribió un contrato de esta naturaleza.

CLAUSULA 52: BANDA DE FRECUENCIAS

LA AUTORIDAD garantiza a **EL CONCESIONARIO**, la exclusividad de las frecuencias de los Segmentos Asignados contenidos en el Objeto de este Contrato.

CLAUSULA 53: ESTADO DE LAS BANDAS Y SEGMENTOS ASIGNADOS

El Estado, por conducto de **LA AUTORIDAD**, se compromete a mantener desocupadas la Banda y los Segmentos Asignados identificados en la Cláusula 1, para el uso de **EL CONCESIONARIO** y a mantenerlas libres de interferencias perjudiciales durante la vigencia de la Concesión. Asimismo, **LA AUTORIDAD** se compromete a no asignar a



ninguna otra persona, frecuencias contenidas dentro de los Segmentos Asignados durante el período de vigencia de la Concesión.

Por su parte **EL CONCESIONARIO** se compromete a informar anualmente a **LA AUTORIDAD** acerca de los canales de los Segmentos Asignados que utiliza y sobre su estado. En tal sentido, remitirá un informe en el que indicará por celda y sector de cada celda, los canales de voz y control que utiliza, así como el estado del espectro radioeléctrico, indicando, si existen, las interferencias detectadas. En tal caso, **LA AUTORIDAD** se compromete a realizar con la diligencia de un buen padre de familia todas las actividades necesarias, hasta eliminar, en el plazo más breve posible, las interferencias detectadas.

CLAUSULA 54: CANALIZACION DE LAS BANDAS Y SEGMENTOS ASIGNADOS

En el caso de que **EL CONCESIONARIO** requiera implementar nuevas tecnologías, deberá informar a **LA AUTORIDAD**, el tipo de tecnología que utilizará para el despliegue de su red y la respectiva canalización a emplearse.

CLAUSULA 55: NUEVA CANALIZACION

En el caso de que la tecnología seleccionada al inicio de operaciones o la que se elija para su sustitución requiriese una nueva canalización, **EL CONCESIONARIO** deberá someterla a **LA AUTORIDAD**, para ser estudiada. En todo caso, la nueva canalización deberá cumplir con el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).

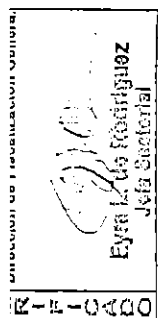
EL CONCESIONARIO tendrá derecho a optar por la asignación, por parte de **LA AUTORIDAD**, de nuevas bandas de frecuencias, destinadas a servicios de telecomunicaciones móviles, que puedan ser sustitutivos de los servicios de Telefonía Móvil Celular.

CLAUSULA 56: ESTADOS DE LAS BANDAS Y SEGMENTOS CON NUEVAS CANALIZACIONES

EL CONCESIONARIO se compromete a informar anualmente a **LA AUTORIDAD** acerca de los canales de los Segmentos Asignados que utiliza y sobre su estado con las nuevas canalizaciones. En tal sentido, remitirá un informe en el que indicará por celda y sector de cada celda, los canales de voz y control que utiliza, así como el estado del espectro radioeléctrico, indicando, si existen, las interferencias detectadas. En tal caso, **LA AUTORIDAD** se compromete a realizar con la diligencia de un buen padre de familia todas las actividades necesarias, hasta eliminar, en el plazo más breve posible, las interferencias detectadas.

CLAUSULA 57: INSTALACION DE REDES DE TELECOMUNICACIONES

EL CONCESIONARIO podrá construir y operar sus propias redes de telecomunicaciones para cursar comunicaciones propias del Servicio de Telefonía Móvil Celular e interconectar centrales de conmutación de su sistema de Telefonía Móvil Celular, celdas y centrales, y celdas entre sí en toda el área geográfica de la Concesión. Para ello, **EL**



CONCESIONARIO tendrá derecho a la asignación de las frecuencias que requiera, siempre y cuando cumpla con todo lo previsto en las disposiciones legales y técnicas correspondientes en materia de administración del Espectro Radioeléctrico. Estas facilidades e instalaciones sólo podrán ser utilizadas por **EL CONCESIONARIO** para los fines aquí previstos. Cualquier otro uso de los equipos, facilidades e instalaciones conforme a esta Cláusula, sólo podrá hacerse previa autorización de **LA AUTORIDAD**, de acuerdo con los mecanismos establecidos al efecto.

CLAUSULA 58: HOMOLOGACION DE EQUIPOS TERMINALES

EL CONCESIONARIO establecerá las características técnicas mínimas requeridas por los equipos terminales que serán usados por los clientes y/o usuarios, y en todo caso homologará los modelos de los equipos terminales que serán usados en su sistema, salvo decisión motivada en contrario, de **LA AUTORIDAD**.

CLAUSULA 59: EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANCIERO

A fin de salvaguardar la regularidad, continuidad, eficiencia, expansión y cobertura en la prestación de los servicios, siempre y cuando **LA AUTORIDAD** acuerde que la compensación económica es procedente, **EL CONCESIONARIO** tendrá derecho a obtener un reajuste económico para el restablecimiento del equilibrio económico financiero, cuando éste resulte substancialmente alterado y se tornen excesivamente onerosas las condiciones de ejecución del contrato como consecuencia directa y particular del ejercicio de actos gubernamentales de carácter unilateral de la entidad concedente.

CAPITULO VI

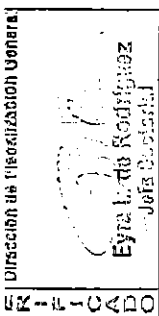
POTESTADES DE LA ENTIDAD REGULADORA

CLAUSULA 60: PODER TARIFARIO

LA AUTORIDAD podrá establecer regímenes especiales de tarifas para los servicios de Telefonía Móvil Celular, solamente cuando exista un solo concesionario para la prestación del Servicio de Telefonía Móvil Celular o de Comunicaciones Personales, existan subsidios cruzados o se detecten prácticas restrictivas o predatorias a la libre competencia. Para efectos de lo establecido en la presente Cláusula y en la normativa vigente, se entiende que se trata de un solo concesionario, independientemente de que se trate del Servicio de Telefonía Móvil Celular o del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

CLAUSULA 61: INTERCONEXION

EL CONCESIONARIO tendrá derecho a interconectar su sistema de Telefonía Móvil Celular con otras redes o sistemas de telecomunicaciones autorizadas por **LA AUTORIDAD** incluyendo, sin limitar, las Redes Básicas de Telecomunicaciones, los sistemas de Comunicaciones Personales, para lo cual deberá celebrar contratos de interconexión con los operadores, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Ejecutivo 21 de 12 de enero de 1996.



EL CONCESIONARIO se obliga a interconectar su sistema de Telefonía Móvil Celular con otras redes o sistemas de telecomunicaciones autorizadas por **LA AUTORIDAD** incluyendo, sin limitar, las Redes Básicas de Telecomunicaciones, los sistemas de Comunicaciones Personales y el otro sistema de Telefonía Móvil Celular, para lo cual deberá celebrar contratos de interconexión con los operadores, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Ejecutivo 21 de 12 de enero de 1996, que lo soliciten formalmente, en los términos que acuerden **EL CONCESIONARIO** y los operadores de dichas redes y sistemas, salvo decisión en contrario de **LA AUTORIDAD**.

En caso de no llegar a un acuerdo en la negociación de la interconexión, cualquiera de las partes podrá solicitar la intervención de **LA AUTORIDAD**. Asimismo, cuando el interés público lo exija, **EL CONCESIONARIO** se obliga a interconectar su sistema de Telefonía Móvil Celular con otras redes o sistemas de telecomunicaciones, debidamente autorizados.

EL CONCESIONARIO no estará obligado a celebrar contrato de interconexión con otros operadores en cualquiera de los casos siguientes:

61.1 Cuando en opinión fundada de **EL CONCESIONARIO** pudiera poner en peligro la vida o seguridad de los seres humanos, o causar muertes o víctimas y daños a su propiedad, o dañe la calidad de cualquiera de los servicios de telecomunicaciones provistos a través de su sistema y **LA AUTORIDAD** no hubiere expresado opinión en contrario.

61.2 Cuando en opinión fundada de **EL CONCESIONARIO** no fuera razonable la conexión, o no fuera en el tiempo y la manera requerida por el operador, tomando en cuenta el estado de desarrollo técnico del sistema o cualquier otro aspecto que parezca relevante y **LA AUTORIDAD** no hubiera expresado opinión en contrario.

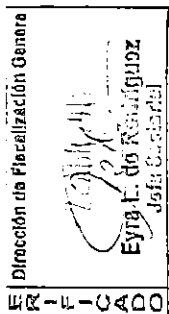
CLAUSULA 62: CONDICIONES DE INTERCONEXION

LA AUTORIDAD velará porque el principio de igualdad y competitividad rija los contratos de interconexión que deberán suscribirse entre **EL CONCESIONARIO** y otros operadores de redes o sistemas de telecomunicaciones autorizados por **LA AUTORIDAD** incluyendo sin limitar, los operadores de las Redes Básicas de Telecomunicaciones, los sistemas de Comunicaciones Personales y el otro sistema de Telefonía Móvil Celular y que éstos garanticen como mínimo lo siguiente:

a) Que han sido el resultado de una negociación, entre dos (2) concesionarios debidamente autorizados para operar sus servicios y que se preservan el derecho de ambas partes y se persigue el beneficio mutuo.

b) La igualdad de trato, por parte de los concesionarios de las Redes Básicas de Telecomunicaciones, los sistemas de Comunicaciones Personales y el otro sistema de Telefonía Móvil Celular.

c) Que las interconexiones entre los sistemas de Telefonía Móvil Celular y de éstos con los sistemas de Comunicaciones Personales y de las Redes Básicas de Telecomunicaciones, se lleven a cabo entre las centrales de dichos sistemas.



d) Que las interconexiones entre los sistemas de Telefonía Móvil Celular se lleven a cabo entre las centrales de dichos sistemas.

e) La igualdad de trato, por parte del **CONCESIONARIO** del Servicio de Telefonía Móvil Celular, para todos los usuarios de su sistema, incluyendo a los usuarios de las redes básicas de telecomunicaciones, sistemas de Comunicaciones Personales y el otro sistema de Telefonía Móvil Celular. En tal sentido, los cargos aplicados a las comunicaciones entre usuarios de las redes básicas de telecomunicaciones y un sistema de Telefonía Móvil Celular, serán iguales, independientemente del usuario que origine la llamada.

f) El establecimiento de cargos de interconexión razonables entre las redes a ser interconectadas, que deberán considerar los costos, el efecto de la interconexión y margen de ganancia razonable. La estructura de cargos de interconexión debe ser tal que estimule la competencia y la eficiencia económica y debe ser de fácil aplicación. Asimismo, debe tener apropiadamente discriminados e identificados los componentes y servicios que incluya.

g) El pago por parte del **CONCESIONARIO** en cuya red o sistema se origina la llamada, al concesionario en cuya red o sistema se recibe la llamada, de los cargos correspondientes al uso de la porción de la red o sistema del **CONCESIONARIO** que recibe la llamada.

h) El derecho del **CONCESIONARIO** de la red o sistema donde se origina la llamada, a utilizar el punto de interconexión de su elección; para establecer la comunicación, entre el usuario de su red o sistema y el usuario de otra red o sistema; asimismo, acceder a la red o sistema del otro con quien se interconecta en la central más próxima al destino de la llamada.

i) El intercambio de información referente al tráfico cursado entre las redes o sistemas, con el propósito de realizar los cálculos de los cargos de interconexión.

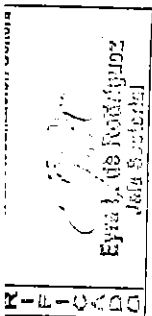
j) Que la información, de cualquier índole, que sea entregada por parte de uno de los concesionarios al otro, sea tratada en forma confidencial y no sea divulgada a terceras personas, sin consentimiento de sus propietarios u orden de la autoridad competente.

k) Que sean considerados apropiadamente en los términos y condiciones de la interconexión, los aspectos siguientes: puntos de acceso a cada red, construcción y propiedad de los medios de interconexión, normas que se deben cumplir, índices de disponibilidad, calidad y confiabilidad, procedimientos en caso de fallas, compatibilidad de equipos, tiempos de cumplimiento y responsabilidades de las partes.

CLAUSULA 63: ESTADOS DE URGENCIA NACIONAL

EL CONCESIONARIO mantendrá un programa de acción actualizado periódicamente en coordinación con **LA AUTORIDAD**, que permita garantizar la defensa de los intereses y seguridad nacional, en estados de urgencia nacional.

Dentro del mismo programa, **EL CONCESIONARIO** mantendrá veinte (20) unidades activas de equipos terminales a disposición de **LA AUTORIDAD** para ser usados en casos de urgencia, en situaciones especiales o de monitoreo.



Durante tal período, los derechos y obligaciones del **CONCESIONARIO** otorgados por la Concesión, se reducirán en la medida en que se vean afectados por las funciones de dirección y supervisión que desempeñe **LA AUTORIDAD**. Los límites de tiempo que se relacionen con los planes previstos en el Contrato de Concesión, serán objeto de una prórroga adecuada correspondiente al período mencionado. Mientras dure el estado de urgencia en referencia, **LA AUTORIDAD** tendrá derecho de utilizar todo el sistema de **EL CONCESIONARIO**, con la obligación de restituirlo al finalizar las causas que dieron origen al mismo. **EL CONCESIONARIO** tendrá derecho al resarcimiento de los daños y perjuicios que demuestre haber sufrido, como consecuencia de las actuaciones de **LA AUTORIDAD**.

CLAUSULA 64: INSPECCION

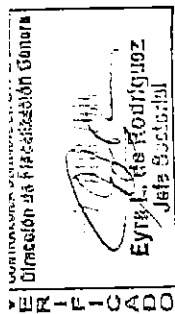
LA AUTORIDAD, de conformidad con las leyes y reglamentaciones, ejercerá la inspección de las instalaciones, la red y el servicio prestado por **EL CONCESIONARIO**, a los fines de asegurar la continua y eficaz prestación de los servicios, así como el cumplimiento de las obligaciones a cargo del **CONCESIONARIO**, quien permitirá el acceso a los representantes de **LA AUTORIDAD**, y podrá asimismo requerir la información que considere necesaria para el cabal cumplimiento de sus funciones.

CLAUSULA 65: RESCATE ADMINISTRATIVO

El Contrato de Concesión podrá terminarse por voluntad unilateral del Estado, cuando este ejerza su facultad de rescatar la **CONCESIÓN** por razones de interés público, previo pago a **EL CONCESIONARIO** de la indemnización correspondiente y de acuerdo al mecanismo establecido en el Contrato de Concesión.

La indemnización se ajustará al valor justo de mercado de la empresa concesionaria del Servicio de Telefonía Móvil Celular, que ha sido organizada como resultado de la Concesión otorgada por el Estado para la prestación del servicio correspondiente. El valor justo de mercado se determinará bajo el supuesto de una concesión vigente en plena operación y de común acuerdo entre un representante designado por el Órgano Ejecutivo a través del Consejo de Gabinete y uno del **CONCESIONARIO**. Si no logran un acuerdo dentro de sesenta (60) días calendario nombrarán de común acuerdo a un banco de inversión o firma de avalúos de reconocido prestigio internacional cuya determinación será final y obligatoria para las partes. Si las partes no llegan a un acuerdo para dicho nombramiento dentro de los treinta (30) días calendario, el nombramiento del banco de inversión o de la firma de avalúos de reconocido prestigio internacional deberá acogerse al procedimiento de arbitraje establecido en la Cláusula 83 del Contrato de Concesión.

La suma que se determine deberá ser pagada a los accionistas del **CONCESIONARIO** dentro de los seis (6) días hábiles siguientes al de la notificación de la Resolución respectiva. Si el pago no se hiciera dentro de dicho término, la suma fijada como monto de la indemnización devengará interés a la tasa bancaria corriente conforme determine el juez quien utilizará los parámetros establecidos por la Superintendencia de Bancos de Panamá para la fijación de esta tasa. Mientras no se haya consignado en el Juzgado la indemnización correspondiente, el Rescate Administrativo no surtirá ningún efecto. El pago se realizará directamente a los accionistas del **CONCESIONARIO** en la proporción que les corresponda.



Mientras dure el proceso de Rescate Administrativo de la Concesión, el Estado mediante resolución motivada del Consejo de Gabinete y por razones de interés público o para asegurar la continuidad en la prestación de tales servicios, facultará a **LA AUTORIDAD** para que intervenga al **CONCESIONARIO**. **LA AUTORIDAD** designará a un interventor, quien deberá ser un profesional con experiencia en telecomunicaciones, con plenos poderes para administrar la empresa, a fin de garantizar, de esta manera, la continuidad eficiente e ininterrumpida del servicio público objeto de la Concesión. La remuneración de este interventor será sufragada por **EL CONCESIONARIO**.

CLAUSULA 66: AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

Le corresponde a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos ejercer las atribuciones que la ley, los reglamentos y este contrato le otorgan.

CAPITULO VII

CLAUSULAS PENALES

CLAUSULA 67: INFRACCIONES

LA AUTORIDAD podrá imponer las sanciones correspondientes, previstas en este Contrato de Concesión, cuando **EL CONCESIONARIO**:

67.1.- Ceda o transfiera, total o parcialmente, la Concesión, el compromiso de cumplir con la Concesión, o el control del **CONCESIONARIO** sobre el cumplimiento de las obligaciones de la Concesión, modifique el control accionario del Socio Operador del **CONCESIONARIO**, sin observar lo dispuesto en el Contrato de Concesión, o sea afecto de una medida de secuestro o embargo, cuando tal circunstancia le imposibilite prestar el servicio, de acuerdo con lo previsto en las Cláusulas 22, 23 y 24 de este Contrato.

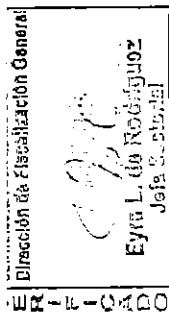
67.2.- Interrumpa en forma generalizada la prestación del Servicio, sin autorización de **LA AUTORIDAD** y la interrupción persiste luego de habersele concedido por parte de **LA AUTORIDAD** un plazo razonable para subsanarla, conforme a lo previsto en la Cláusula 9 del Contrato de Concesión.

67.3.- Preste servicios de telecomunicaciones distintos a los comprendidos en el objeto de la Concesión, sin haber obtenido la correspondiente Concesión administrativa.

67.4.- Evada o se atrase en el pago de la cuota anual o demás aportes, conforme a lo establecido en la Cláusula 12.

67.5.- Impida u obstaculice las fiscalizaciones ordenadas por **LA AUTORIDAD**.

67.6.- Se declara la formación del concurso de acreedores o quiebra correspondiente, o disolución de **EL CONCESIONARIO**.



67.7.- Incumpla de manera grave los planes de expansión o las metas de los índices de calidad de servicio, establecidos en los Anexos A y B de este Contrato.

67.8.- Incumpla cualquier otra disposición del Contrato de Concesión.

67.9.- Incurra en las infracciones contempladas en el Artículo 56 de la Ley 31 de 1996, para lo cual se seguirá el procedimiento sancionatorio contenido en dicha Ley.

CLAUSULA 68: SANCIONES

De acuerdo con la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia de la comisión y sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes y reglamentos aplicables, **LA AUTORIDAD** podrá imponer al **CONCESIONARIO**, por medio de resolución motivada algunas de las sanciones siguientes:

68.1.- AMONESTACION PÚBLICA, difundida a través de dos (2) diarios de circulación nacional, a costa del **CONCESIONARIO**. Si en el plazo de un (1) año **EL CONCESIONARIO** incurre en dos (2) infracciones sancionadas con amonestación pública, dará lugar a la sanción de multa consagrada en el numeral 2 de la presente Cláusula.

68.2.- MULTA hasta por una cantidad equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos del **CONCESIONARIO**, del año calendario anterior al que corresponden sus últimos estados financieros auditados y conforme a los resultados que éstos arrojen, de acuerdo con la gravedad y reincidencia de falta.

68.3.- RESOLUCION ADMINISTRATIVA de la Concesión y, por ende, terminación del Contrato de Concesión, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 69.

68.4 Aquellas establecidas en el Artículo 57 de la Ley No. 31 de 1996, cuando se trate de las infracciones contempladas en el Artículo 56 de dicha Ley.

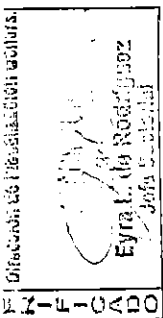
CLAUSULA 69: RESOLUCION ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO DE CONCESION

Además de las señaladas en la Ley No. 31 de 1996, son causales de Resolución Administrativa de la **CONCESIÓN** y terminación del Contrato de Concesión, las siguientes:

69.1- Las infracciones contempladas en los numerales 1, 6 y 8 de la Cláusula 67.

69.2- La evasión o el atraso en un lapso mayor de tres (3) meses, en el pago del aporte económico previsto en el numeral 4 de la Cláusula 67.

69.3- La interrupción total o parcial injustificada de los servicios como se establece en el numeral 2 de la Cláusula 67, cuando se deba a causas imputables a **EL CONCESIONARIO** y no sean corregidas dentro de un plazo razonable que al efecto le conceda **LA AUTORIDAD**.



CLAUSULA 70: MULTAS Y AMONESTACIONES

Las infracciones contempladas en la Cláusula 67, que no constituyan causal de resolución administrativa de acuerdo con la Cláusula 69, darán lugar a multas o amonestaciones conforme a lo indicado en la Cláusula 68, según la gravedad del caso.

CLAUSULA 71: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

La tramitación, aplicación y revisión de las sanciones se sujetará a lo dispuesto en la legislación, normas y reglamentos vigentes.

CAPITULO VIII

TERMINACION DEL CONTRATO DE CONCESION

CLAUSULA 72: TERMINACION NORMAL

El Contrato de Concesión se extinguirá al vencimiento del plazo estipulado en las Cláusulas 6 y 7. No obstante, un (1) año antes que venza dicho plazo, siempre que **EL CONCESIONARIO** no haya hecho uso del derecho establecido en la Cláusula 7, el Estado iniciará el proceso de licitación pública conforme al procedimiento establecido en la Ley No.31 de 1996 y su Reglamento.

El nuevo concesionario deberá adquirir del anterior los bienes, redes y equipos de **EL CONCESIONARIO**, destinados a la Concesión por el valor justo de mercado de la empresa concesionaria del Servicio de Telefonía Móvil Celular, determinado por un banco de inversión o una firma de avalúos de reconocido prestigio internacional, escogido de común acuerdo. La cantidad señalada deberá ser pagada a **EL CONCESIONARIO**, dentro de los seis (6) días hábiles contados a partir de la adjudicación de la nueva concesión.

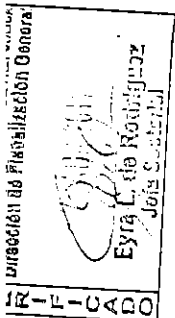
En caso de que **EL CONCESIONARIO** existente y el nuevo concesionario no lleguen a un acuerdo sobre los bienes, redes y equipos a ser adquiridos por el nuevo concesionario o su precio, el Estado deberá expropiarlos, siguiendo el procedimiento establecido la Cláusula 78.

CLAUSULA 73: TERMINACION POR INCUMPLIMIENTO

El Contrato de Concesión terminará en caso de que éste sea resuelto administrativamente por haber incurrido **EL CONCESIONARIO** en alguna de las causales establecidas en la Cláusula 69 del Contrato de Concesión y las previstas en el Artículo 47 de la Ley No.31 de 1996.

La resolución administrativa del Contrato de Concesión se ajustará al procedimiento establecido con sujeción a las siguientes reglas:

73.1. En caso de que **EL CONCESIONARIO** haya incurrido en alguna causal de Resolución Administrativa del Contrato de Concesión, salvo los supuestos establecidos en



los numerales 4 y 5 del Artículo 47 de la Ley No.31 de 1996, **LA AUTORIDAD** le notificará la causal infringida y le otorgará un plazo de ciento cincuenta (150) días calendario para corregir la falta.

73.2. Si la falta no es corregida, **LA AUTORIDAD** iniciará el procedimiento contenido en el Artículo 59 de la Ley No. 31 de 1996, adelantando las diligencias de investigación y ordenará la realización de las actuaciones que conduzcan al esclarecimiento de los hechos.

73.3. Con vista en las diligencias efectuadas, se formulará un pliego de cargos en el que se señalará los hechos y la causal infringida, el cual se notificará personalmente al **CONCESIONARIO** o a su representante, señalándole las razones de su decisión y concediéndole un término de quince (15) días hábiles para que conteste y a la vez presente las pruebas que considere pertinente. Si **EL CONCESIONARIO** acepta los cargos formulados, se procederá sin más trámites a la expedición del informe recomendando a la Entidad concedente la Resolución Administrativa de la **CONCESIÓN**.

73.4 Recibida la contestación, y agotadas las etapas del proceso administrativo, **LA AUTORIDAD** deberá emitir un Informe motivado, en el que hará una exposición de los hechos comprobados, de las pruebas relativas a la responsabilidad de la parte y recomendará al Consejo de Gabinete que proceda con la resolución administrativa de la Concesión.

73.5. Contra la decisión que impone la resolución administrativa se admite el recurso de reconsideración, el cual agotará la vía gubernativa.

73.6 En todo caso **EL CONCESIONARIO** podrá recurrir ante la jurisdicción contenciosa administrativa.

73.7. La decisión que ordena la resolución administrativa sólo podrá ejecutarse cuando se encuentre debidamente ejecutoriada.

73.8. Se remitirá a la Dirección General de Contrataciones Públicas, para los efectos del registro correspondiente, copia autenticada de la resolución administrativa del Contrato de Concesión, dentro de los dos (2) días calendario a partir de la fecha en que la resolución se encuentre ejecutoriada, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6 del Artículo 101 de la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006.

73.9. Durante el tiempo que tome corregir la falta, dure el proceso de rescate administrativo de la Concesión o se resuelvan los recursos correspondientes, el Estado mediante resolución motivada del Consejo de Gabinete, y por razones de interés público o para asegurar la continuidad en la prestación de los Servicios Públicos concesionados, podrá autorizar a **LA AUTORIDAD** para que intervenga a **EL CONCESIONARIO**.

73.10. **LA AUTORIDAD** designará a un interventor, quién deberá ser un profesional con experiencia en telecomunicaciones, con plenos poderes para administrar la empresa, a fin de garantizar, de esta manera, la continuidad eficiente e ininterrumpida del servicio público objeto de la **CONCESIÓN**.

Dirección de Fideicomisión General
Eyra L. de Rodríguez
Jefa Ejecutiva
ER-FICADO

73.11. **LA AUTORIDAD** fijará los honorarios razonables del Interventor que serán sufragados por **EL CONCESIONARIO** intervenido.

73.12. El Interventor ejercerá sus funciones con la diligencia de un buen padre de familia y demás obligaciones que se deriven del Contrato de Concesión.

73.13. El Interventor no podrá realizar actos de disposición del patrimonio del titular de la **CONCESIÓN**, ni podrá disponer el despido de los directores, administradores, gerentes u otro personal de la empresa concesionaria intervenida.

73.14. **LA AUTORIDAD** y el Interventor se ajustarán a lo que disponen los artículos 130 al 134 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 abril de 1997.

CLAUSULA 74: TERMINACION UNILATERAL

El Estado se reserva el derecho de ponerle fin a la concesión por medio del rescate administrativo de la misma en cuyo caso se ajustará a lo que se encuentra pactado en la Cláusula 65.

CLAUSULA 75: NULIDAD DEL CONTRATO DE CONCESION

El Contrato de Concesión se extinguirá también anticipadamente si es declarado nulo y sin ningún efecto en su totalidad por la vía judicial. En el supuesto de nulidad parcial, el resto del Contrato de Concesión continuará en vigencia, de acuerdo con los términos previstos en el mismo. En todo caso, **LA AUTORIDAD** y **EL CONCESIONARIO**, se obligan a subsanar las nulidades que pudieran existir.

CLAUSULA 76: LIQUIDACION DEL CONTRATO DE CONCESION

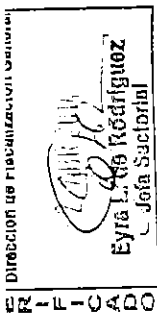
Extinguído el Contrato de Concesión por vía de terminación normal, nada se deberán las partes una a otra, salvo los pagos que por ejecución del mismo estuviesen pendientes para ese momento.

CLAUSULA 77: CLAUSULA PENAL

Si la extinción se produjera con arreglo a lo estipulado en la Cláusula 73, **EL CONCESIONARIO**, perderá a favor de la República de Panamá, a título de indemnización de los daños y perjuicios causados, la Fianza de Cumplimiento de Contrato que hubiese constituido y por el monto que se encuentre vigente al momento de la fecha del incumplimiento de **EL CONCESIONARIO**. En tal sentido, el Estado tomará las medidas necesarias para hacer efectiva dicha Fianza.

CLAUSULA 78: DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO DE CONCESION (PROCEDIMIENTO DE REVERSION)

Decretada la resolución administrativa, el Estado tomará posesión y tendrá derecho de usufructos sobre los bienes, redes y equipos utilizados por **EL CONCESIONARIO**, con la finalidad de garantizar la continuidad eficiente del Servicio de Telefonía Móvil Celular.



Asimismo, el Estado deberá iniciar, en un término no mayor de noventa (90) días, y conforme al procedimiento establecido en la Ley No. 31 de 1996 y el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, los actos necesarios para convocar una nueva licitación.

El nuevo concesionario deberá adquirir del anterior los bienes, redes y equipos de **EL CONCESIONARIO**, destinados a la Concesión por el valor justo de mercado de la empresa concesionaria del Servicio de Telefonía Móvil Celular, determinado por un Banco de Inversión o una firma de avalúos de reconocido prestigio internacional, de mutuo acuerdo. La cantidad señalada deberá ser pagada a **EL CONCESIONARIO**, dentro de los seis (6) días hábiles contados a partir de la adjudicación de la nueva concesión.

En caso de que **EL CONCESIONARIO** existente y el nuevo concesionario no lleguen a un acuerdo sobre los bienes, redes y equipos a ser adquiridos por el nuevo concesionario o su precio, el Estado deberá expropiarlos.

En caso que El Estado proceda a la expropiación, se aplicará el siguiente procedimiento:

1. El Estado seleccionará los bienes, redes y equipos sujetos a expropiación, así como el valor justo de mercado de la empresa concesionaria del Servicio de Telefonía Móvil Celular. El valor justo de mercado de los bienes, redes y equipos deberá ser determinado entre un representante designado por el Órgano Ejecutivo a través del Consejo de Gabinete y uno de **EL CONCESIONARIO** de la siguiente manera:

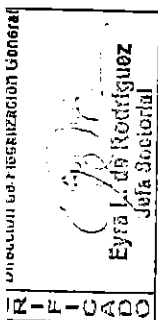
1.1. El valor justo de mercado de la empresa concesionaria, asumiendo la venta del negocio en su totalidad entre un comprador y un vendedor de buena fe y evaluándola como un negocio en marcha, lo que será igual al valor justo de mercado de la empresa concesionaria del Servicio de Telefonía Móvil Celular más el monto de la totalidad de las deudas y obligaciones de **EL CONCESIONARIO**:

1.2. Menos las deudas y obligaciones que serán asumidas por los compradores que se describen en los siguientes literales:

1.2.1. Todos los contratos, obligaciones y pasivos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones y otros servicios relacionados con personas de derecho público o privado; y,

1.2.2. Todos los contratos, obligaciones y pasivos (incluyendo contratos de arrendamiento de bienes muebles o inmuebles) necesarios para la prestación de los servicios de **EL CONCESIONARIO**;

1.3. Menos el valor justo de mercado de los activos (los "Activos Retenidos") que no sean necesarios para la prestación de los servicios objeto de la Concesión y que el Estado opte por no adquirir. El comprador de los bienes, redes y equipos de **EL CONCESIONARIO** asumirá todas las deudas y obligaciones descritas en los numerales 1.2.1. y 1.2.2 del numeral 1.2. anterior; y además contratará a todos los empleados de **EL CONCESIONARIO** y asumirá todos los pasivos y obligaciones laborales correspondientes a dichos empleados acumuladas a partir de la fecha de cierre de dicha transacción. **EL CONCESIONARIO** será el responsable por el pago de cualquiera otros pasivos u obligaciones, siempre y cuando dichos pasivos u obligaciones se hubiesen



contemplado al determinar el valor justo de mercado de **EL CONCESIONARIO**, tal como se establece en esta Cláusula.

1.4 Si no se logra un acuerdo dentro de sesenta (60) días calendario, las partes nombrarán de común acuerdo, a un Banco de Inversión o firma de Avalúos de reconocido prestigio internacional, cuya determinación del valor justo de mercado de la empresa concesionaria del Servicio de Telefonía Móvil Celular, tal como lo contempla el punto 1.1 de esta Cláusula de los activos retenidos, será final y obligatoria para las partes.

1.5. Si las partes no llegan a un acuerdo para dicho nombramiento dentro de los treinta (30) días calendario, el nombramiento del banco de inversión o de la firma de avalúos de reconocido prestigio internacional deberá acogerse al procedimiento de arbitraje establecido en la Cláusula 83 del Contrato de Concesión.

1.6. El precio que el Estado pagará a **EL CONCESIONARIO** reflejará lo que resulte de la aplicación de la fórmula descrita en esta Cláusula, reducido en un quince por ciento (15%), y en adición se procederá a ejecutar la Fianza consignada de conformidad con la Cláusula 79 del Contrato de Concesión.

1.7. Efectuada la expropiación, el Estado procederá a vender los bienes expropiados al nuevo concesionario por el precio que resulte de aplicar el mecanismo establecido en esta Cláusula antes de aplicarse la reducción del quince por ciento (15%) y sin tomar en consideración el monto de la fianza.

1.8. El Estado pagará el precio a **EL CONCESIONARIO** en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la venta antes mencionada.

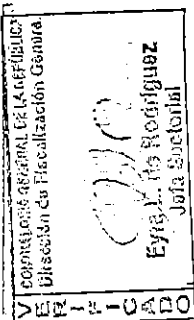
CAPITULO IX

GARANTIA DE CUMPLIMIENTO

CLAUSULA 79: FIANZA DE CUMPLIMIENTO

Para garantizar el cabal, exacto y oportuno cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente Contrato de Concesión, **EL CONCESIONARIO** deberá entregar a **LA AUTORIDAD** una fianza por dos millones quinientos mil dólares estadounidenses (US\$2,500,000.00), a nombre del **MINISTERIO DE GOBIERNO/CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA**, de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

- a) La Fianza de Cumplimiento será por la suma máxima de dos millones quinientos mil dólares estadounidenses (US\$2,500.000.00) y deberá presentarse en el término establecido en la Cláusula 6 que trata sobre la vigencia y duración del presente Contrato.
- b) La Fianza de Cumplimiento deberá emitirse por un término de un (1) año y deberá renovarse anualmente, antes de su vencimiento, a satisfacción de **LA AUTORIDAD** y de la **CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA**,



hasta que finalice el término de la Concesión, más el término de un (1) año, para responder a los vicios redhibitorios que pudieran producirse.

CAPITULO X

DISPOSICIONES FINALES

CLAUSULA 80: MODIFICACION DEL CONTRATO DE CONCESION

El Contrato de Concesión sólo podrá ser modificado por mutuo acuerdo entre las partes, previo Informe de LA AUTORIDAD. Dicha modificación deberá cumplir con las formalidades señaladas en la legislación vigente.

CLAUSULA 81: RECURSOS NUMERICOS

Para la asignación de Recursos Numéricos, EL CONCESIONARIO deberá cumplir con las disposiciones establecidas en El Plan Nacional de Numeración (PNN).

EL CONCESIONARIO se compromete a proveer portabilidad de números en la medida de lo posible, de acuerdo con los requisitos establecidos por LA AUTORIDAD y los reglamentos pertinentes.

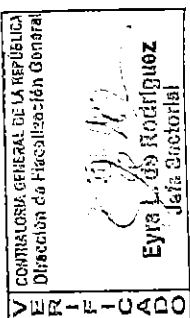
EL CONCESIONARIO deberá instalar en sus centrales los equipos y sistemas necesarios para que sus clientes y usuarios cuenten con la facilidad de Código de Acceso para efectuar sus llamadas de larga distancia nacional e internacional; de igual manera deberá proveer facilidad de marcación, incluyendo acceso no discriminatorio con marcado de igual número de dígitos, independientemente del concesionario a través del cual se curse la llamada, a números telefónicos, servicios de operadora y de guía telefónica, sin demoras.

CLAUSULA 82: LEGISLACION APLICABLE

El Contrato de Concesión se sujeta a las leyes vigentes en la República de Panamá. EL CONCESIONARIO se obliga a acatar, cumplir y someterse a dichas leyes, especialmente, al ordenamiento jurídico en materia de telecomunicaciones, que incluye la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, tal como fue modificada y adicionada por el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, La Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, y su reglamento el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997 en lo que le fuera aplicable; el Decreto Ejecutivo No. 21 de 12 de enero de 1996 y las directrices que emita LA AUTORIDAD.

CLAUSULA 83: ARBITRAJE

Salvo lo dispuesto en el Contrato de Concesión para el Rescate Administrativo y la Resolución Administrativa del Contrato de Concesión, cualquier controversia o conflicto que surja, en relación a la celebración, ejecución, desarrollo, terminación o liquidación del Contrato de Concesión, que no puedan ser resueltas directamente por las partes, serán sometidas al procedimiento de arbitraje de acuerdo a las Reglas de Arbitraje de la Comisión de las Naciones Unidas sobre el Derecho Comercial Internacional. El arbitraje se conducirá



en el idioma español, aplicándose las leyes pertinentes, vigentes en la República de Panamá.

El proceso de arbitraje establecido en esta cláusula se efectuará en un lugar neutral a la nacionalidad de las partes del Contrato de Concesión.

Las decisiones que adopte el tribunal de arbitraje serán finales y de forzoso cumplimiento y las partes aceptan de forma irrevocable para efectos de la presente cláusula compromisoria y la ejecución de cualquier laudo arbitral la jurisdicción de cualquier tribunal donde se encuentren las partes o sus propiedades.

CLAUSULA 84: RENUNCIA A RECLAMACION DIPLOMATICA DE EL CONCESIONARIO

Las sociedades y accionistas extranjeros que participen de **EL CONCESIONARIO**, por este medio renuncian a interponer reclamación diplomática en lo tocante a los deberes y derechos del Contrato de Concesión, salvo en el caso de denegación de justicia, de conformidad con lo establecido en la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006 y sus modificaciones.

CLAUSULA 85: DOMICILIO ESPECIAL


Por los efectos derivados de este Contrato de Concesión, las partes eligen como domicilio especial a la Ciudad de Panamá, a cuya jurisdicción de los tribunales nacionales declaran someterse.


Para constancia se extiende y firma este documento en la Ciudad de Panamá, a los veintisiete (27) días del mes de marzo de 2014.

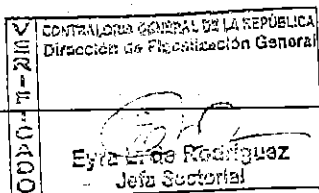
MINISTERIO DE GOBIERNO

Por: TELEFONICA MOVILES PANAMA, S.A.


JUAN CARLOS ILLUECA
Ministro Encargado


MARIO SALVADOR TORRES RUBIO
Pasaporte No. A00678522
(República de El Salvador)
Apoderado


VICTOR MANUEL ZAPATA CALVO
Pasaporte No. 111220087
(República de Costa Rica)
Apoderado

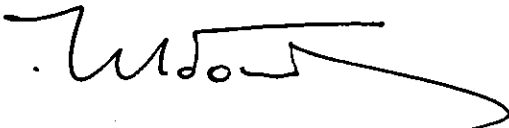


El suscrito Secretario General del Ministerio de Gobierno Certifica que el presente documento es fiel copia del Original que reposa en los archivos de este ministerio.


José A. Branca Perras

Nosotros, **TELEFONICA, S.A.**, y **TELEFONICA CENTROAMERICA INVERSIONES, S.L.**, como socio operador y accionistas extranjeros de **TELEFONICA MOVILES PANAMA, S.A.**, por este medio aceptamos y nos sometemos a todas y cada una de las cláusulas del presente contrato. En especial, pero sin limitar nuestra declaración anterior, manifestamos expresamente que nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales de la República de Panamá, y renunciamos a interponer reclamación diplomática en lo tocante a los deberes y derechos del Contrato de Concesión, salvo en el caso de denegación de justicia, de conformidad con lo establecido en la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006 y sus modificaciones.

Por: **TELEFONICA, S.A.**

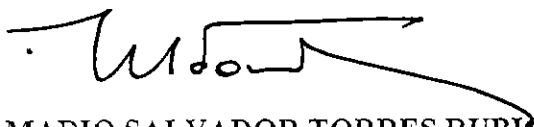


MARIO SALVADOR TORRES RUBIO
Pasaporte No. A00678522
(República de El Salvador)
Apoderado



VICTOR MANUEL ZAPATA CALVO
Pasaporte No. 111220087
(República de Costa Rica)
Apoderado

Por: **TELEFONICA CENTROAMERICA INVERSIONES, S.L.**



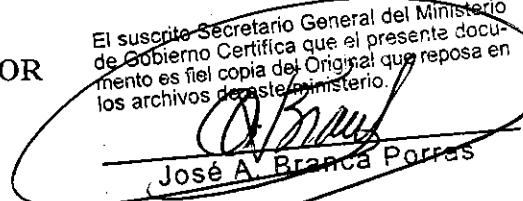
MARIO SALVADOR TORRES RUBIO
Pasaporte No. A00678522
(República de El Salvador)
Apoderado



VICTOR MANUEL ZAPATA CALVO
Pasaporte No. 111220087
(República de Costa Rica)
Apoderado

REFRENDADO POR

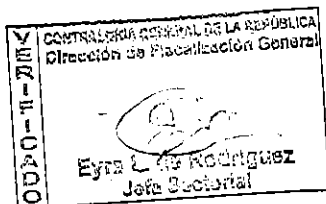
El suscrito Secretario General del Ministerio de Gobierno Certifica que el presente documento es fiel copia del Original que reposa en los archivos de este Ministerio.



José A. Branca Porras



GIOCONDA TORRES DE BIANCHINI
Contralora General de la República



ANEXOS

ANEXO A

PLAN MINIMO DE DESARROLLO

Con la finalidad de cumplir el Plan Mínimo de Desarrollo indicado en la Cláusula 25 **EL CONCESIONARIO** se obliga a realizar las inversiones correspondientes de acuerdo al cronograma acordado con **LA AUTORIDAD**, que considere lo siguiente:

a.- Capacidad instalada para prestar servicios en la oportunidad y al número de clientes indicado en el cuadro siguiente:

ATENCIÓN DE CLIENTES Y/O USUARIOS POR PROVINCIA, DISTRITO Y CORREGIMIENTO

Provincia	Distrito	Corregimiento
BOCAS DEL TORO	CHANGUINOLA	CHANGUINOLA (CAB.)
		ALMIRANTE
		GUABITO
	BOCAS DEL TORO	BOCAS DEL TORO
	CHIRIQUI GRANDE	PUNTA PEÑA
		RAMBALA
CHIRIQUI	BOQUERON	BOQUERON
		TIJERAS
	BOQUETE	BOQUETE (CAB.)
	BUGABA	ASERRIO DE GARICHE
		BONGO ARRIBA
		BUGABA
		CERRO PUNTA
		LA CONCEPCION (CAB.)
		LA ESTRELLA
		SANTA MARTA
		SANTO DOMINGO
	VOLCAN	
	DAVID	DAVID (CAB.)
		LAS LOMAS
		PEDREGAL(CHI)
		SAN PABLO VIEJO ABAJO
	DOLEGA	LOS ANASTACIOS
		DOLEGA
	GUALACA	GUALACA (CAB.)
	SAN FELIX	JUAY
		LAS LAJAS
		LAJAS ADENTRO

COMISARADO GENERAL DE LA REPUBLICA
 Dirección de Electrificación General
 Elye José Rodríguez
 Jefe Sección

Provincia	Distrito	Corregimiento	
		SAN FELIX	
		SAN LORENZO	SAN JUAN (CHI)
			SAN LORENZO
			HORCONCITOS
			EL NANCITO
			REMEDIOS
		REMEDIOS	EL PORVENIR
			SANTA LUCIA
			EL PUERTO
		TOLE	TOLE (CAB.)
			VELADERO
			BELLA VISTA
VERAGUAS	ATALAYA	SAN ANTONIO	
		ATALAYA (CAB.)	
	LA MESA	SAN BARTOLO	
	LAS PALMAS	LAS PALMAS (CAB.)	
	SANTIAGO	LA RAYA DE SANTA MARIA	
		CANTO DEL LLANO	
		LOS ALGARROBOS	
		SANTIAGO(CAB)	
	HERRERA	CHITRE	MONAGRILLO
			LA ARENA (H)
CHITRE (CAB.)			
LLANO BONITO			
SAN JUAN BAUTISTA			
LAS MINAS		LAS MINAS	
LOS POZOS		LOS POZOS (CAB.)	
OCU		OCU (CAB.)	
PARITA		POTUGA	
		PARIS	
		PARITA (CAB.)	
PESE		PESE (CAB.)	
		EL BARRERO	
SANTA MARIA		LOS CANELOS	
		EL RINCON (H)	
		SANTA MARIA (CAB.)	
	CHUPAMPA		
LOS SANTOS	GUARARE	GUARARE (CAB.)	
	LAS TABLAS	SANTO DOMINGO (LS)	
LAS TABLAS (CAB.)			
EL MANANTIAL			
LAS PALMITAS			

COMPTROLOR GENERAL DE LA REPUBLICA
 Dirección de Fideicomisión General
 Elys Lora Rodríguez
 Jefa Sectorial

Provincia	Distrito	Corregimiento
		LA PALMA
	LOS SANTOS	LOS SANTOS (CAB.)
		VILLA DE LOS SANTOS
		LOS ANGELES
	MACARACAS	MACARACAS (CAB.)
	PEDASI	PEDASI (CAB.)
	POCRI	POCRI (CAB.)
GUARARE	EL ESPINAL	
COCLE	AGUADULCE	AGUADULCE (CAB.)
		EL CRISTO (CO)
		POCRI
		EL ROBLE
	ANTON	ANTON (CAB.)
		RIO HATO
	NATA	NATA (CAB.)
	PENONOME	PENONOME (CAB.)
		EL CAÑO
		RIO GRANDE
COCLE		
COLON	COLON	CATIVA
		PUERTO PILON
		SABANITAS
		NUEVA PROVIDENCIA
		BUENA VISTA
		SAN JUAN (CO)
		BARRIO SUR (ZONAS FRANCA)
		BARRIO NORTE (COLON CENTRO)
	PORTOBELLO	PORTOBELLO (CAB.)
		MARIA CHIQUITA
CRISTOBAL	CRISTOBAL-GAMBOA	
PANAMA	ARRAIJAN	ARRAIJAN (CAB.)
		VISTA ALEGRE
		NUEVO EMPERADOR
		BURUNGA
		VERACRUZ
	CAPIRA	VILLA ROSARIO
		VILLA CARMEN
		CAPIRA (CAB.)
		CAMPANA
		CERMEÑO
	CHAME	SAJALICES
		BEJUCO

VERIFICADO
 CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
 Dirección de Fiscalización General
 Eyre Rodríguez
 Jefe Sectorial

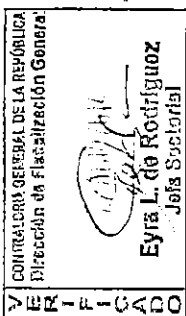
Provincia	Distrito	Corregimiento
		CHAME (CAB.)
		NUEVA GORGONA
		LAS LAJAS
		BUENOS AIRES
	CHEPO	CHEPO (PA)
	LA CHORRERA	PUERTO CAIMITO
		BARRIO COLON
		GUADALUPE
		EL COCO (PA)
		FEUILLET
	PANAMA	LAS CUMBRES
		CHILIBRE
		PACORA
		PEDREGAL(PA)
		RIO ABAJO
		PUEBLO NUEVO
		ANCON (PAN.)
		24 DE DICIEMBRE
		TOCUMEN
		LAS MAÑANITAS
		JUAN DIAZ (PA)
		PARQUE LEFEVRE
		BETANIA
		SAN FRANCISCO
		CURUNDU
		BELLA VISTA (PAN.)
		CALIDONIA (PA)
		SAN FELIPE
		CHORRILLO
		CLAYTON
	DIABLO	
	SANTA ANA	
	BRISAS DEL GOLF	
NUEVO TOCUMEN		
BOCA LA CAJA		
SAN CARLOS	LOS LLANITOS	
	SAN JOSE (PA)	
	SAN CARLOS (CAB.)	
	LAS UVAS	
	EL HIGO	
LA ERMITA		

003-0-71-2714
 CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
 Direccion de Identificacion General
 Eyras Lopez Rodriguez
 Jefe Central

Provincia	Distrito	Corregimiento
	SAN MIGUELITO	RUFINA ALFARO
		BELISARIO FRIAS
		OMAR TORRIJOS
		ARNULFO ARIAS
		BELISARIO PORRAS
		JOSE DOMINGO ESPINAR
		AMELIA D. DE ICAZA
		VICTORIANO LORENZO
		MATEO ITURRALDE

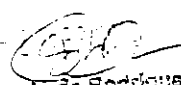
b.- Capacidad instalada para prestar servicio continuo en las siguientes vías terrestres, conforme al cuadro que se detalla a continuación:

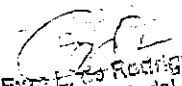
Vías terrestres	Del año 1 al año 5 hasta el 60%	Del año 6 al año 10 hasta el 75%	Del año 11 al año 20 hasta el 100%
Autopista Panamá - Colón (Carretera Alberto Motta Cardoze)	Nivel de cobertura mínima del 80%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Corredores Norte y Sur en todos sus tramos	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Cinta Costera en todos sus tramos	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Carretera Sabanitas - Portobelo*	Nivel de cobertura mínima del 70%	Nivel de cobertura mínima del 80%	Nivel de cobertura mínima del 90%
Carretera Colón - Gatún (Esclusas)	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Carretera Chepo - Metetí*	Nivel de cobertura mínima del 60%	Nivel de cobertura mínima del 75%	Nivel de cobertura mínima del 90%
Carretera Metetí - Yaviza*	Nivel de cobertura mínima del 60%	Nivel de cobertura mínima del 75%	Nivel de cobertura mínima del 90%
Vía Panamericana (Chame) - Punta Chame	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Vía Panamericana (Antón) - El Valle de Antón	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Vía Panamericana (Penonomé) - La Pintada	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Vía Panamericana (Santiago) - Soná	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Vía Panamericana (Santiago) - Puerto Mutis	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Carretera David - Boquete	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Carretera David - Puerto Armuelles	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Carretera Chitré - Pesé - Los Pozos	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Carretera Los Santos - Macaracas	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Carretera Las Tablas - Pedasí	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%	Nivel de cobertura mínima del 100%
Carretera Las Tablas - Valle Rico - Tonosí*	Nivel de cobertura mínima del 60%	Nivel de cobertura mínima del 75%	Nivel de cobertura mínima del 90%



3

* **Nota explicativa:** Los niveles de cobertura establecidos para estas vías terrestres están limitados por la complejidad topográfica de estas zonas y la disponibilidad en el suministro de energía eléctrica.

0020-7-211
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
Direccion de Fiscalización General

Eyra L. de Rodriguez
Jefa Sectorial

0020-7-211
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA
Direccion de Fiscalización General

Eyra L. de Rodriguez
Jefa Sectorial

ANEXO B

INDICES Y PROCEDIMIENTOS DE MEDICION DE LA CALIDAD

Se establecen los Índices de Calidad del Servicio de Telefonía Móvil Celular que se detallan en la siguiente tabla:

Meta No.	DESCRIPCION	Hasta el término de la concesión
1	Nº DE QUEJAS POR CADA 100 CLIENTES/MES	INFORMATIVA
2	AVERIAS POR CADA 100 CLIENTES	≤ 1
3	TIEMPO PROMEDIO PARA ACTIVAR EL SERVICIO	≤ 24 horas
4	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA ESTABLECER UNA LLAMADA.	≤ 10 seg.
5	PORCENTAJE DE LLAMADAS LOGRADAS O COMPLETADAS	≥ 95 %
6	PORCENTAJE DE LLAMADAS CON INTERRUPCION COMPLETA (CAIDAS)	≤ 2 %
7	PORCENTAJE DE NOTIFICACION DE ERRORES DE FACTURACION	INFORMATIVA
8	PORCENTAJE DE RECLAMOS JUSTIFICADOS POR ERRORES DE FACTURACION POR MES	≤ 0.10 %
9	INTENSIDAD DE CAMPO EN EL AREA DE COBERTURA DE LA CELDA:	
	En Exteriores en el caso de redes GSM (850/1900 MHz)	≥ -96 dBm en el 90%
	En Exteriores en el caso de redes UMTS (850/1900 MHz)	≥ -100 dBm en el 90%
10	GRADO DE SERVICIO CANAL DE CONTROL	≥ 98 %
11	GRADO DE SERVICIO CANAL DE VOZ (PERDIDAS)	≤ 2 %
12	GRADO DE SERVICIO DE LA INTERCONEXION CON LA RED PUBLICA DE TELECOMUNICACIONES	≤ 2 %
13	% DE HANDOFF NO COMPLETADAS	≤ 2 %
14	DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA	≥ 99 %

EN EXTERIORES, en el caso de redes GSM (850/1900 MHz) ≥ -96 dBm Técnica

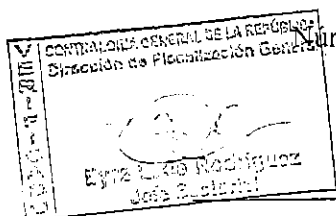
En EXTERIORES, en el caso de redes UMTS (850/1900 MHz) ≥ -100 dBm Técnica"

Procedimiento

1. Número de quejas por cada 100 clientes por mes

La fórmula a aplicar para calcular este índice mensualmente será la siguiente:

$$\text{Número de quejas} = \left(\frac{\text{Número total de quejas presentadas durante el mes}}{\text{Número total de clientes activos al final del mes}} \right) \times 100$$



Este índice de calidad de servicio no tiene meta establecida en el contrato; sin embargo, se estimará y remitirá a **LA AUTORIDAD** para fines estadísticos. Para el cálculo de este índice se considerarán todas las quejas que sean presentadas por los clientes. Se considerarán como *clientes activos*, todos aquellos que pueden recibir llamadas.

Este índice deberá ser evaluado en períodos de medición mensuales y se calculará su valor semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición.

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD**, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a **LA AUTORIDAD** en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición.

2. Averías por cada 100 clientes

La fórmula a aplicar para calcular este índice mensualmente será la siguiente:

$$\text{Número total de fallas por cada cien clientes} = \left(\frac{\text{Número total de fallas presentadas en el mes}}{\text{Número total de Clientes activos al final del mes}} \right) \times 100$$

Se entiende como **fallas presentadas**, todas aquellas fallas del sistema de telefonía móvil celular relacionadas con problemas de acceso, transmisión, equipamiento, energía, entre otras cosas, y que afecten de manera parcial o total el servicio de una cantidad cualquiera de clientes. Se excluirán del cálculo de este indicador, todas aquellas fallas producto de casos fortuitos o fuerza mayor (tales como, sin ser limitativos, robo de cables, fallas en el suministro eléctricos comercial, etc.). Adicionalmente se considerarán como *clientes activos*, todos aquellos que pueden recibir llamadas.

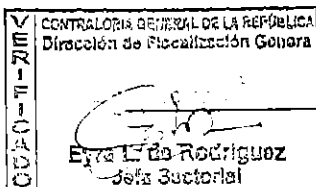
Este índice deberá ser evaluado en períodos de medición mensuales. La meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición. Para calcular en qué porcentaje esta meta se ha cumplido en forma semestral, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los resultados mensuales dividida entre 6).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD**, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a **LA AUTORIDAD** en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición.

3. Tiempo promedio para activar el servicio

La fórmula a aplicar para calcular este índice mensualmente será la siguiente:



Handwritten signature or mark.

$$\text{Tiempo promedio para activar el servicio} = \frac{\text{Tiempo total del tratamiento de las solicitudes en el mes}}{\text{Número de solicitudes atendidas en el mes}}$$

Para este índice se considerará el tiempo total de tratamiento de las solicitudes de activación de clientes de contrato o servicio postpagado, con respecto al número total de solicitudes de este tipo atendidas durante el mismo mes de medición. El tiempo de tratamiento de una solicitud de activación será medido desde el momento en que la solicitud se introduce al sistema hasta el instante en que el cliente es activado en la red y puede realizar llamadas.

Este índice deberá ser evaluado en períodos de medición mensuales. La meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición. Para calcular en qué porcentaje esta meta se ha cumplido en forma semestral, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los resultados mensuales dividida entre 6).

La empresa concesionaria, entregará a LA AUTORIDAD, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a LA AUTORIDAD en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser menor o igual a veinticuatro (24) horas.

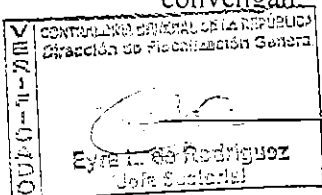
4. Tiempo promedio de espera para establecer una llamada

La fórmula a aplicar para calcular este índice será la siguiente:

$$\text{Tiempo promedio de espera para establecer una llamada} = \frac{\text{Tiempo total de espera luego de enviar la llamada}}{\text{Número total de intentos de llamadas}}$$

Para el cálculo de este índice se considerará como *tiempo de espera luego de enviar la llamada*, al tiempo transcurrido desde el instante en que el cliente presiona la tecla de envío (SEND) de su teléfono celular hasta el momento en que el cliente perciba: la señal de timbrado, el tono de advertencia (Buzón de Mensajes), o el tono de ocupado del abonado llamado; se considerará también que el lapso concluye si el cliente del sistema celular recibe un tono de congestión de la Red Pública Telefónica Fija o de otras redes con las que su operador celular esté interconectado. Si el cliente recibe un mensaje grabado del sistema al cual está suscrito el abonado llamado en el cual indique la indisponibilidad de este último también se dará por concluido el lapso medido.

Esta medición se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador bajo estudio, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o "Drive Test" que se deberá realizar sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días que, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador Celular, así lo convengan.



El *número total de intentos de llamada* serán todos los intentos de llamadas que se registren originadas por los clientes del sistema celular, o contempladas para la muestra, durante el periodo de medición. El numerador para el cálculo de este índice será la sumatoria de todos los tiempos de espera medidos en los intentos de llamadas medidos durante el periodo antes mencionado. El denominador para el cálculo de este índice será el total de intentos de llamadas del mismo periodo de medición.

Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) periodo(s) de medición que se acuerde realizar durante el semestre. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los índices obtenidos en cada periodo de medición dividida entre la cantidad de periodos de medición que se llevaron a cabo durante el semestre).

La empresa concesionaria, entregará a **LA AUTORIDAD**, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a **LA AUTORIDAD** durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser menor o igual a diez (10) segundos.

5. Porcentaje de llamadas logradas o completadas.

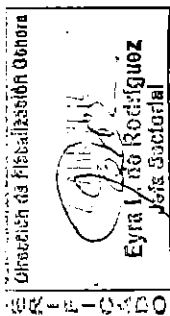
La fórmula a aplicar para calcular este índice será la siguiente:

$$\text{Porcentaje de llamadas logradas o completadas} = \left(\frac{\text{Número de llamadas logradas o completadas}}{\text{Número total de intentos de llamadas}} \right) \times 100$$

Para el cálculo de este índice se consideran como "**llamadas logradas o completadas**" aquellas en las que el cliente perciba:

1. Señal de timbrado, el tono de advertencia (Buzón de Mensajes), o el tono de ocupado del abonado llamado;
2. Un tono de congestión de la Red Pública Telefónica Fija o de otras redes con las que su operador celular esté interconectado.
3. Mensaje grabado del sistema al cual está suscrito el abonado llamado en el cual indique la indisponibilidad de este último también se dará por concluido el lapso medido.

Esta medición se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador bajo estudio, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o "*Drive Test*" que se deberá realizar sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días que, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador Celular, así lo convengan. El *número total de intentos de llamada* serán todos los intentos de llamadas que se registren originadas por los clientes del sistema de telefonía móvil celular, o contempladas para la muestra, durante el periodo de medición.



El cálculo de este índice será el cociente del total de llamadas logradas, contadas durante el periodo de medición antes mencionado, dividido entre el número total de intentos de llamada contadas durante el mismo periodo de medición, expresado como porcentaje.

Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) periodo(s) de medición que se acuerde realizar durante el semestre. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los índices obtenidos en cada periodo de medición dividida entre la cantidad de periodos de medición que se llevaron a cabo durante el semestre).

La empresa concesionaria, entregará a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser mayor o igual a noventa y cinco por ciento (95%).

6. Porcentaje de llamadas con interrupción completa (caídas)

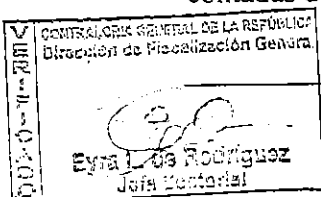
La fórmula a aplicar para calcular este índice será la siguiente:

$$\% \text{ de llamadas interrumpidas} = \left(\frac{\text{Número de llamadas completadas interrumpidas}}{\text{Número total de llamadas completadas}} \right) \times 100$$

Para este índice se entiende que las *llamadas completadas interrumpidas* son todas aquellas llamadas logradas, que se interrumpan por cualquier motivo distinto a la acción propia del cliente de terminar la llamada (pulsar la tecla END o desconectar la energía del radioteléfono) dentro del lapso de la medición. El *número total de llamadas completadas* se define como la cantidad de llamadas que fueron establecidas en el mismo lapso de medición.

Esta medición se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador bajo estudio, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o "*Drive Test*" que se deberá realizar sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días que, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador Celular, así lo convengan. El *número total de intentos de llamada* serán todos los intentos de llamadas que se registren originadas por los clientes del sistema de telefonía móvil celular, o contempladas para la muestra, durante el periodo de medición.

El cálculo de este índice será el cociente del total de *llamadas interrumpidas* contadas durante el periodo de medición, dividido entre el *número total de llamadas completadas* contadas durante el mismo periodo, expresado como porcentaje.



Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) periodo(s) de medición que se acuerde realizar durante el semestre. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los índices obtenidos en cada periodo de medición dividida entre la cantidad de periodos de medición que se llevaron a cabo durante el semestre).

La empresa concesionaria, entregará a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser menor o igual al dos por ciento (2%).

7. Porcentaje de notificación de errores de facturación

La fórmula a aplicar para calcular este índice mensualmente será la siguiente:

$$\text{Porcentaje de notificación de errores de facturación} = \left(\frac{\text{Número de errores de facturación notificados al mes}}{\text{Número de líneas activas facturadas al mes}} \right) \times 100$$

Este índice de calidad de servicio no tiene meta establecida en el contrato; sin embargo, se estimará y remitirá a la ASEP para fines estadísticos. Para el cálculo de este índice se consideraran todas las quejas que sean presentadas por los clientes de contrato o postpago y que se refieran a errores o discrepancias en la facturación emitida.

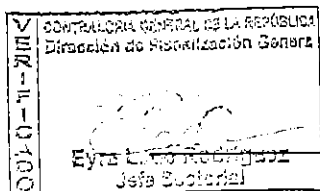
Este índice deberá ser evaluado en periodos de medición mensuales y se calculará su valor semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición.

La empresa concesionaria, entregará a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición.

8. Porcentaje de reclamos justificados por errores de facturación por mes

La fórmula a aplicar para calcular este índice mensualmente será la siguiente:

$$X(\%) = \left(\frac{X_i}{n + 94.82\sqrt{n}} \right) \times 100$$



Handwritten signature and mark.

$X(\%)$ = Porcentaje de reclamos justificados por errores de facturación por mes

X_i = Número de errores justificados por errores de facturación por mes

n = Total de líneas activas facturadas por mes

Para el cálculo de este índice se considerarán como errores de facturación justificados a todos aquellos reclamos por errores o discrepancias en los montos de las facturas emitidas, que hayan sido presentados por los clientes durante el periodo de medición y que hayan sido aceptados por el concesionario.

Este índice deberá ser evaluado en periodos de medición mensuales. La meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los resultados mensuales dividida entre 6).

La empresa concesionaria, entregará a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser menor o igual al 0.10%.

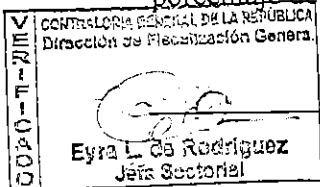
9. Intensidad de campo en el área de cobertura de la celda

Este índice no tiene fórmula establecida en el contrato.

Esta medición se obtendrá a través de Pruebas de Campo o "*Drive Test*" que se podrán realizar o no, sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días que, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador Celular, así lo convengan.

Para el cumplimiento de esta meta se presentarán los resultados de las Pruebas de Campo o "*Drive Test*" de forma tabulada, con sus respectivos mapas de niveles de señal, medidos e impresos con los instrumentos adecuados. El resultado de esta prueba indicará los niveles de señal en exteriores. Dentro del plan de rutas a seguir en las pruebas de campo o "*Drive Test*" se deberán incluir, como mínimo, las áreas de cobertura en las cuales el concesionario ofrezca servicio de acuerdo al Plan Mínimo de Desarrollo y sus modificaciones.

La empresa concesionaria, entregará a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones obtenidas durante el(los) periodo(s) de medición con su respectivo porcentaje de cumplimiento. Las mediciones parciales del índice que se realicen en cada periodo de medición serán remitidas a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Se computará el índice semestral como el promedio de los valores del porcentaje de cumplimiento calculados durante cada periodo de medición.



Los niveles de intensidad de señal, obtenidos en áreas con cobertura garantizada en exteriores (Outdoor), deberán cumplir, con una intensidad mínima de -96 dBm en el caso de redes GSM (850/1900 MHz) y con una intensidad mínima de -100 dBm, en el caso de redes UMTS (850/1900 MHz). Las intensidades de señal en exteriores, medidas dentro del área de cobertura garantizada, deberán alcanzar los valores mínimos exigidos en al menos el noventa (90%) por ciento de los casos o muestras tomadas, tanto para GSM como para UMTS.

10. Grado de servicio del canal de control (acceso)

La fórmula a aplicar para calcular este índice será la siguiente:

$$\text{Grado de Servicio del Canal de Control} = \left(1 - \frac{\text{Total de fallas de acceso}}{\text{Total de intentos de acceso}} \right) \times 100$$

El *Grado de Servicio del Canal de Control* se calculará a partir de la fórmula, uno menos el cociente entre el *total de fallas de acceso* ocurridas durante el periodo de medición divididas entre el *total de intentos de acceso* (generación de llamadas y/o envío de mensajería de texto) originados por los usuarios de la red en el mismo periodo de medición y expresada en porcentaje.

Para el cálculo de este índice los Operadores deberán presentar sus estadísticas de fallas de acceso por sector en cada una de las radiobases del sistema. Esta información se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador bajo estudio, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o "Drive Test" que se deberán realizar sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador Celular, así lo convengan.

Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) periodo(s) de medición que se acuerde realizar durante el semestre. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los índices obtenidos en cada periodo de medición dividida entre la cantidad de periodos de medición que se llevaron a cabo durante el semestre).

La empresa concesionaria, entregará a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. El Grado de Servicio del Canal de Control en el sistema deberá ser mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%).

11. Grado de servicio del canal de voz (pérdidas)

La fórmula a aplicar para calcular este índice será la siguiente:

$$\text{Grado de servicio del canal de voz} = \left(1 - \frac{\text{Número total de llamadas logradas}}{\text{Número total de llamadas intentadas}} \right) \times 100$$

El *Grado de Servicio del Canal de Voz* se calculará a partir de la fórmula, uno menos el cociente entre el *Número total de llamadas logradas* durante el periodo de medición divididas entre el *Número total de llamadas intentadas* por los usuarios de la red en el mismo periodo de medición y expresada en porcentaje.

Para el cálculo de este índice se consideran como “Número de llamadas logradas en la hora pico” aquellas en las que el cliente perciba:

1. Señal de timbrado, el tono de advertencia (Buzón de Mensajes), o el tono de ocupado del abonado llamado;
2. Un tono de congestión de la Red Pública Telefónica Fija o de otras redes con las que su Operador Celular esté interconectado.
3. Mensaje grabado del sistema al cual está suscrito el abonado llamado en el cual indique la indisponibilidad de este último también se dará por concluido el lapso medido.

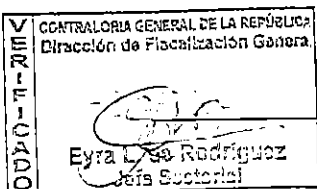
El “Número de llamadas intentadas en la hora pico” serán todos los intentos de llamadas que se registren originadas por los clientes del sistema de telefonía móvil celular durante el periodo de medición.

Esta información se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador bajo estudio, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o “*Drive Test*” que se deberán realizar sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días que, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador Celular, así lo convengan.

Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) periodo(s) de medición que se acuerde realizar durante el semestre. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los índices obtenidos en cada periodo de medición dividida entre la cantidad de periodos de medición que se llevaron a cabo durante el semestre).

La empresa concesionaria, entregará a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. El Grado de Servicio del Canal de Voz en el sistema deberá ser menor o igual al dos por ciento (2%).



12. Grado de servicio de la interconexión con los operadores de la red pública de telecomunicaciones

La fórmula establecida en el contrato es la siguiente:

$$\text{Grado de servicio de la interconexión con los operadores de la red pública de telecomunicaciones} = \left(1 - \frac{\text{Número de llamadas cursadas en la hora pico por el troncal}}{\text{Número de llamadas intentadas en la hora pico}} \right) \times 100$$

El *Grado de Servicio de la interconexión con los operadores de la red pública de telecomunicaciones* se calculará a partir de la fórmula, uno menos el cociente entre el *Número de llamadas cursadas en la hora pico por el troncal* divididas entre el *Número de llamadas intentadas en la hora pico* por los usuarios de la red y expresada en porcentaje.

Para el cálculo de este índice se considerarán como “**números de llamadas cursadas en la hora pico por el troncal**” a aquellas que cumplan con lo siguiente: Todas las llamadas, originadas dentro de la hora más cargada, por los clientes del sistema de telefonía móvil celular bajo estudio, cursadas por la Central de Conmutación Móvil respectiva y que requieren un circuito troncal, de dicha central, interconectado a la Red Pública Telefónica Conmutada de cualquier concesionario de Telefonía Básica con el cual se posea interconexión.

El “**número de llamadas intentadas en la hora pico**” será: Todos los intentos de llamadas originadas dentro de la hora más cargada, por los clientes del sistema de telefonía móvil celular bajo estudio, con destino a cualquier concesionario de Telefonía Básica con el cual se posea interconexión.

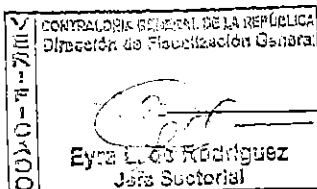
Este índice deberá ser evaluado en períodos de medición mensuales. La meta por ruta de interconexión con operadores de la red pública de telecomunicaciones, deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de la meta en cada ruta, se calculará el promedio de los índices obtenidos por cada ruta de interconexión en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por ruta y por semestre (suma de los resultados mensuales dividida entre 6).

La empresa concesionaria, entregará a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. El promedio de los índices para cada ruta de interconexión deberá ser menor o igual a dos por ciento (2%).

13. Porcentaje de hands-off no completados

La fórmula a aplicar para calcular este índice será la siguiente:



A large, stylized handwritten signature or mark in black ink, located at the bottom right of the page.

$$\text{Porcentaje de hands - off no completados} = \left(1 - \frac{\text{Número de handoff completados}}{\text{Número total de handsoff requeridos}} \right) \times 100$$

El **Porcentaje de Hands Off no completados** será, uno menos el cociente entre el **total de hands off completados** durante el periodo de medición divididos entre el **total de hands off requeridos** por los usuarios de la red en el mismo periodo, expresado como porcentaje.

Para el cálculo de este índice los Operadores deberán presentar sus estadísticas de hands off por sector en cada una de las radiobases del sistema. De igual forma se deberá incluir los resultados de los traspasos “soft” o “hard” en el evento de que aplique. Esta información se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador bajo estudio, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o “Drive Test” que se deberán realizar sobre la hora más cargada del sistema, con la cantidad de muestras y durante los días que, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en conjunto con el Operador Celular, así lo convengan.

Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) periodo(s) de medición que se acuerde realizar durante el semestre. Para calcular el porcentaje de cumplimiento semestral de esta meta, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los índices obtenidos en cada periodo de medición dividida entre la cantidad de periodos de medición que se llevaron a cabo durante el semestre).

La empresa concesionaria, entregará a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. El Porcentaje de Hands Off no completados en el sistema deberá ser menor o igual al dos por ciento (2%).

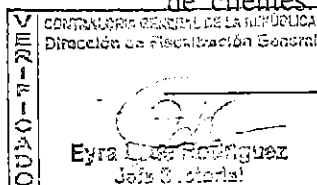
14. Disponibilidad del sistema

La fórmula a aplicar para calcular este índice mensualmente será la siguiente:

$$\text{Disponibilidad del sistema} = \left(1 - \frac{\text{Total de horas de indisponibilidad del sistema dentro del periodo de medición}}{\text{Total de horas de duración del periodo de medición}} \right) \times 100$$

El cálculo de este índice será, uno menos el cociente del total de **horas de indisponibilidad del sistema** producto de **fallas presentadas** durante el periodo de medición, dividido entre el **número total de horas** del periodo de medición, expresado como porcentaje.

Se entiende como **fallas presentadas**, todas aquellas fallas del sistema de telefonía móvil celular relacionadas con problemas de acceso, transmisión, equipamiento, energía, entre otras cosas, y que afecten de manera parcial o total el servicio de una cantidad cualquiera de clientes. Se excluirán del cálculo de este indicador, todas aquellas fallas por caso



fortuito o de fuerza mayor (tales como, sin ser limitativos, robo de cables, fallas en el suministro eléctricos comercial, etc.).

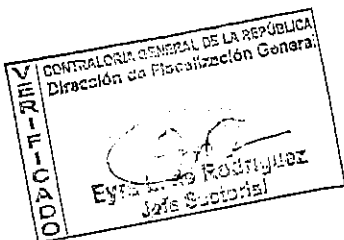
Este índice deberá ser medido en periodos de medición mensuales. La meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición. Para calcular en qué porcentaje esta meta se ha cumplido en forma semestral, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo de medición, o sea:

- Calcular el promedio aritmético de los niveles de cumplimiento de la meta por semestre (suma de los resultados mensuales dividida entre 6).

La empresa concesionaria, entregará a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante declaración jurada, los resultados semestrales dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en forma mensual durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser mayor o igual a noventa y nueve por ciento (99%).

Mediciones en Campo

Las pruebas de campo necesarias para la medición de la calidad del Servicio de Telefonía Móvil se llevarán a cabo de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Pruebas de Campo o "Drive Test", que para tales efectos emitirá **LA AUTORIDAD**, de común acuerdo con los Operadores Celulares.

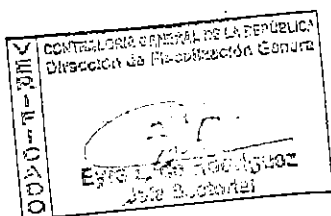
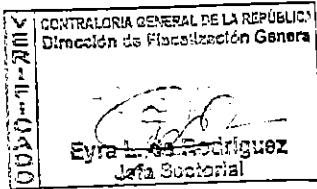


Handwritten signature and a large checkmark.

ANEXO C

NOTA EXPLICATIVA

Se deja en blanco intencionalmente y el contenido de este Anexo C tiene como único propósito que la referencia del Anexo D denominada "Contenido Mínimo de los Informes" se mantenga para todos los contratos de concesión móvil.



Handwritten marks at the bottom right of the page, including a large stylized number "3" and a large arrow pointing to the right.

ANEXO D

CONTENIDO MINIMO DE LOS INFORMES

Los informes semestrales deberán contener al menos:

1. Número de clientes del sistema desglosados por modalidad de pago y tecnología empleada.
2. Número de llamadas y minutos (promedio por mes) procesadas por el sistema:
 - a) De básico a móvil 107, desglosados por concesionario.
 - b) De móvil 107 a básico, desglosados por concesionario.
 - c) De móvil 107 a móviles 106, desglosados por concesionario.
 - d) De móviles 106 a móvil 107, desglosados por concesionario.
 - e) De móvil 107 a móvil 107, dentro de su propia red.
3. Las medidas del promedio de los siguientes parámetros, para las 8 (ocho) horas diarias de mayor tráfico (pico) durante el período de evaluación:
 - a) Porcentaje de bloqueo hacia:
 - a.1) La interconexión a la red pública, desglosados por concesionario.
 - a.2) Otras redes móviles, desglosados por concesionario.
 - b) Porcentaje de llamadas caídas o interrumpidas en el sistema.
 - c) Porcentaje de intentos de llamada no completadas en el sistema.
4. Números de celdas en operación, incluyendo:
 - a) Identificación y ubicación de cada celda, incluyendo sus coordenadas geográficas.
 - b) Tipo (omni, sectorizada, etc.) y aplicación (macro, micro, pico, etc.) de las celdas.
 - c) Tipo de antena (ganancia, altura promedio sobre el terreno, potencia efectiva radiada).
 - d) Número de portadoras y canales en operación (por sector, si es el caso).
 - e) Tráfico manejado (por sector, si es el caso).
 - e.1) Máximo tráfico manejado durante el periodo de evaluación.
 - e.2) Número total de llamadas durante el período de evaluación.
 - e.3) Número de llamadas caídas durante el período de evaluación.
 - e.4) Número de intentos de llamada no completadas durante el período de evaluación.
5. Listado de fallas del sistema, indicando:
 - a) Hora, fecha y duración del evento.
 - b) Área afectada por la falla.
 - c) Número de clientes afectados.
6. Estado de cumplimiento del plan mínimo de expansión y desarrollo del sistema.
7. Instalaciones en proceso, modificaciones de las instalaciones y planes para los próximos tres (3) meses.

