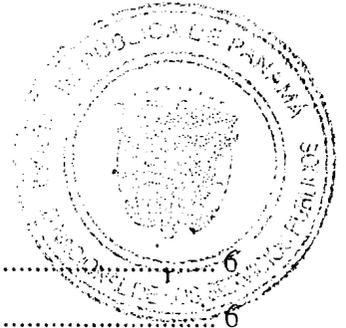




## CONTRATO DE CONCESIÓN



# CONTENIDO DEL CONTRATO DE CONCESIÓN



CAPÍTULO I .....	6
DESCRIPCIÓN DE LA CONCESIÓN.....	6
CLÁUSULA 1: OBJETO .....	6
CLÁUSULA 2: ALCANCE .....	6
CLÁUSULA 3: AREA GEOGRÁFICA .....	7
CLÁUSULA 4: DEFINICIONES DE TÉRMINOS.....	8
CAPÍTULO II.....	14
DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO.....	14
CLÁUSULA 5: DOCUMENTOS .....	14
CAPÍTULO III.....	14
VIGENCIA DEL CONTRATO.....	14
CLÁUSULA 6: DURACIÓN .....	14
CLÁUSULA 7: DERECHO DE PREFERENCIA .....	14
CAPÍTULO IV.....	17
OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.....	17
CLÁUSULA 8: PRESTACIÓN DE SERVICIOS .....	17
CLÁUSULA 9: INTERRUPCIÓN DE SERVICIOS.....	17
CLÁUSULA 10: PROHIBICIÓN DE COMPETENCIA DESLEAL.....	17
CLÁUSULA 11: DERECHO DE CONCESIÓN .....	18
CLÁUSULA 12: APORTE A LA AUTORIDAD REGULADORA .....	18
CLÁUSULA 13: CONTRATO DE SERVICIOS .....	19
CLÁUSULA 14: RESPONSABILIDAD FRENTE AL CLIENTE Y/O USUARIO .....	19
CLÁUSULA 15: INVIOABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES.....	19
CLÁUSULA 16: REGISTRO DE SOLICITUDES NO ATENDIDAS.....	20
CLÁUSULA 17: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO.....	20
CLÁUSULA 18: SISTEMA DE QUEJAS Y REPARACIONES.....	20
CLÁUSULA 19: REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	21



CLÁUSULA 20:	CONTRATOS CON OTROS OPERADORES .....	21
CLÁUSULA 21:	PRINCIPIO DE IGUALDAD DE TRATO .....	21
CLÁUSULA 22:	CESIÓN DE LA CONCESIÓN .....	22
CLÁUSULA 23:	CONFLICTO DE INTERESES .....	23
CLÁUSULA 24:	CESIÓN DE LAS ACCIONES.....	23
CLÁUSULA 25:	PLAN MÍNIMO DE DESARROLLO .....	24
CLÁUSULA 26:	MODIFICACIÓN AL PLAN MÍNIMO DE DESARROLLO . .....	24
CLÁUSULA 27:	INFORMES.....	24
CLÁUSULA 28:	MODALIDAD DE TASACIÓN Y FACTURACIÓN.....	25
CLÁUSULA 29:	PROHIBICIÓN DE INTERFERENCIAS PERJUDICIALES . .....	25
CLÁUSULA 30:	ROAMING.....	25
CLÁUSULA 31:	CARGOS POR EL SERVICIO ROAMING.....	26
CLÁUSULA 32:	CONFIABILIDAD.....	26
CLÁUSULA 33:	CALIDAD DEL SERVICIO .....	26
CLÁUSULA 34:	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN .....	27
CLÁUSULA 35:	INFORMES DE RESULTADOS DE MEDICIONES .....	27
CLÁUSULA 36:	CERTIFICACIÓN DE MEDICIONES.....	27
CLÁUSULA 37:	ENCUESTAS AL PÚBLICO.....	28
CLÁUSULA 38:	INFORMES DE COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA... ..	28
CLÁUSULA 39:	INFORMACIÓN ADICIONAL.....	28
CLÁUSULA 40:	PROHIBICIÓN DE VENTAS ATADAS .....	29
CLÁUSULA 41:	COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES.....	29
CLÁUSULA 42:	COMPATIBILIDAD.....	29
CLÁUSULA 43:	MODIFICACIÓN DEL SISTEMA.....	30
CLÁUSULA 44:	MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA .....	30

CAPÍTULO V .....

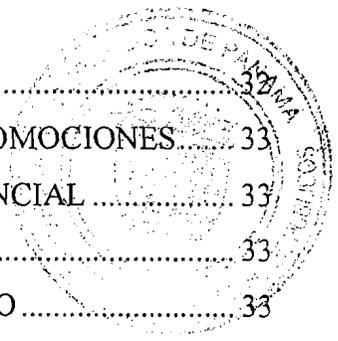
DERECHOS DEL CONCESIONARIO .....

CLÁUSULA 45: GARANTÍA DE IGUALDAD DE TRATO .....

CLÁUSULA 46: PRECIOS DEL SERVICIO .....



CLÁUSULA 47:	FACTURACIÓN DEL SERVICIO .....	32
CLÁUSULA 48:	PUBLICACIÓN DE PRECIOS Y/O PROMOCIONES.....	33
CLÁUSULA 49:	PROHIBICIÓN DE TRATO PREFERENCIAL .....	33
CLÁUSULA 50:	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.....	33
CLÁUSULA 51:	COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO .....	33
CLÁUSULA 52:	BANDA DE FRECUENCIAS .....	34
CLÁUSULA 53:	DESOCUPACIÓN DEL SEGMENTO ASIGNADO.....	34
CLÁUSULA 54:	CANALIZACIÓN DEL SEGMENTO PCS .....	34
CLÁUSULA 55:	NUEVA CANALIZACIÓN.....	34
CLÁUSULA 56:	ESTADO DEL SEGMENTO PCS.....	35
CLÁUSULA 57:	INSTALACIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES .....	35
CLÁUSULA 58:	HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES .....	35
CLÁUSULA 59:	EQUILIBRIO ECONÓMICO-FINANCIERO .....	36
CAPÍTULO VI.....		36
POTESTADES DE LA AUTORIDAD REGULADORA .....		36
CLÁUSULA 60:	PODER TARIFARIO.....	36
CLÁUSULA 61:	INTERCONEXIÓN .....	36
CLÁUSULA 62:	CONDICIONES DE INTERCONEXIÓN .....	37
CLÁUSULA 63:	ESTADOS DE URGENCIA NACIONAL .....	39
CLÁUSULA 64:	INSPECCIÓN.....	40
CLÁUSULA 65:	RESCATE ADMINISTRATIVO.....	40
CLÁUSULA 66:	SEGMENTO PCS .....	41
CAPÍTULO VII .....		41
CLÁUSULAS PENALES .....		41
CLÁUSULA 67:	INFRACCIONES .....	41
CLÁUSULA 68:	SANCIONES.....	42
CLÁUSULA 69:	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO DE CONCESIÓN .....	
CLÁUSULA 70:	MULTAS Y AMONESTACIONES .....	
CLÁUSULA 71:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO .....	44



CAPÍTULO VIII.....	44
TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN.....	44
CLÁUSULA 72: TERMINACIÓN NORMAL.....	44
CLÁUSULA 73: TERMINACIÓN POR INCUMPLIMIENTO.....	45
CLÁUSULA 74: TERMINACIÓN UNILATERAL.....	47
CLÁUSULA 75: NULIDAD DEL CONTRATO DE CONCESIÓN.....	47
CLÁUSULA 76: LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN.....	48
CLÁUSULA 77: CLÁUSULA PENAL.....	48
CLÁUSULA 78: DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN	
ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO DE CONCESIÓN (PROCEDIMIENTO	
DE REVERSIÓN) .....	48
CAPÍTULO IX.....	50
GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.....	50
CLÁUSULA 79: FIANZA DE CUMPLIMIENTO .....	50
CAPÍTULO X.....	51
DISPOSICIONES FINALES.....	51
CLÁUSULA 80: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN....	51
CLÁUSULA 81: RECURSOS NUMÉRICOS.....	51
CLÁUSULA 82: LEGISLACIÓN APLICABLE.....	52
CLÁUSULA 83: ARBITRAJE.....	52
CLÁUSULA 84: RENUNCIA A RECLAMACIÓN DIPLOMÁTICA DE EL	
CONCESIONARIO.....	53
CLÁUSULA 85: DOMICILIO ESPECIAL .....	53
ANEXOS .....	54
ANEXO A - PLAN MÍNIMO DE DESARROLLO.....	55
ANEXO B - ÍNDICES Y PROCEDIMIENTOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD.....	57
ANEXO C - PROYECTO TÉCNICO Y CONTROL DE INSTALACIONES .....	73
ANEXO D - CONTENIDO MÍNIMO DE LOS INFORMES .....	75
ANEXO E - NOTA EXPLICATIVA .....	75
ANEXO F - DIAGRAMAS DE COBERTURA .....	78





**CONTRATO No. 11-2008**  
**"CONTRATO ENTRE EL ESTADO Y CLARO PANAMÁ, S.A."**

Entre los suscritos, a saber: DANIEL DELGADO DIAMANTE, varón, panameño, mayor de edad, portador de la cédula de identidad personal No. 3-56-430, en su calidad de Ministro de Gobierno y Justicia y quien actúa en nombre y representación de la República de Panamá, por una parte, y por la otra CLARO PANAMÁ, S.A. debidamente inscrita en el Registro Público, Sección de Micropelícula Mercantil a la Ficha 534959, Rollo ----- e Imagen ----- (Documento) 994855 y Certificado de Paz y Salvo de la Dirección General de Ingresos No. 303-1052342, del Ministerio de Economía y Finanzas, representada en este acto por su Representante ALEJANDRO CANTÚ JIMÉNEZ, en lo sucesivo llamada **EL CONCESIONARIO**, previa aprobación del Consejo de Gabinete, acuerdan celebrar este Contrato de Concesión para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), con sujeción a la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996 y las demás normas legales y reglamentarias y como consecuencia de la Licitación Pública No. 01-07-Telco, el cual se sujetará a los términos y condiciones siguientes:

## CAPÍTULO I

### DESCRIPCIÓN DE LA CONCESIÓN

#### CLÁUSULA 1: OBJETO

De conformidad con la Resolución No. 66 de fecha 14 de mayo de 2008, 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 Comunicaciones Personales (PCS) en el Segmento No. 2 ("Segmento Asignado"), en adelante la CONCESIÓN.

#### CLÁUSULA 2: ALCANCE

La CONCESIÓN abarca el derecho de uso exclusivo de las frecuencias comprendidas



Segmento Asignado y la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), como mínimo en las modalidades de contrato, prepago y teléfonos públicos y semipúblicos, incluidos los servicios suplementarios y demás servicios inherentes al Sistema de Comunicaciones Personales, 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 otras concesiones de la AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, en adelante **LA AUTORIDAD**, de conformidad con la legislación aplicable, para prestar otros servicios y facilidades de telecomunicaciones no comprendidos en la CONCESIÓN.

El Estado se compromete a asignar las frecuencias de enlaces de microondas para el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), de acuerdo a la disponibilidad, y de conformidad a los procedimientos establecidos en el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, salvo que se trate de las frecuencias de enlaces de microondas iniciales, las cuales serán asignadas de manera inmediata, previa solicitud y análisis correspondiente.

### **CLÁUSULA 3: AREA GEOGRÁFICA**

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



## CLÁUSULA 4: DEFINICIONES DE TÉRMINOS

Los términos técnicos utilizados en el Contrato de Concesión, relativos al servicio de telecomunicaciones objeto de la CONCESIÓN, tendrán el significado que les atribuye la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, el Decreto Ejecutivo No. 21 de 12 de enero de 1996, las resoluciones técnicas y de gestión que expida **LA AUTORIDAD**, los tratados y convenios internacionales vigentes que le sean aplicables a la República de Panamá, incluyendo las definiciones recomendadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (U.I.T.) en sus documentos oficiales y las que expida a futuro **LA AUTORIDAD**. Sin embargo, a los efectos del Contrato de Concesión, 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 COMUNICACIONES PERSONALES (PCS)

Servicio móvil de telefonía pública que consiste en la transmisión o transporte de las emisiones de radio de baja potencia generadas y recibidas por los equipos terminales en poder de los clientes o usuarios del servicio con el fin de que éstos puedan originar o recibir llamadas telefónicas o transmisiones equivalentes, utilizando para ello un sistema basado en una red de radiobases conectadas a una central de control y conmutación, que mediante la reutilización de frecuencias o la tecnología de "frequency hopping" u otro medio, permitan en forma automática la continuidad de la comunicación entre el usuario y la central móvil de control a la que esté conectado ("hand-off") entre celdas y de allí a la red pública de telecomunicaciones, utilizando para ello cualquier banda de frecuencias asignadas por **LA AUTORIDAD**, excluyendo las frecuencias asignadas a la Banda B de telefonía móvil celular, definidas en el artículo 5 de la Ley No. 31 de 1991 y los servicios que utilicen satélites.



Este servicio de Comunicaciones Personales comprende el origen y el recibo de comunicaciones desde y hacia el equipo terminal, dirigidas o provenientes de otros clientes del mismo sistema de comunicación o de cualquier otro servicio de telecomunicaciones con el cual se interconecte, incluyendo otros Sistemas de Comunicación Personal, los Sistemas de Telefonía Móvil Celular y la Red Telefónica Pública Conmutada.

#### 4.3. SERVICIOS BÁSICOS DE TELECOMUNICACIONES

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

#### 4.4. RED BÁSICA DE TELECOMUNICACIONES

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

#### 4.5. SEGMENTO No. 1

Se denomina así a la banda de frecuencias, comprendida entre 1850 MHz a 1865 MHz para la banda de subida y de 1930 MHz a 1945 MHz para la frecuencia de bajada, atribuida al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), de acuerdo al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.

#### 4.6. SEGMENTO No. 2

Se denomina así a la banda de frecuencias, comprendida entre 1870 MHz a 1885 MHz para la banda de subida y de 1950 MHz a 1965 MHz para la frecuencia de bajada, atribuida al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), de acuerdo al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.

#### 4.7. CLIENTE / ABONADO

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



#### 4.8. USUARIO

Persona natural o jurídica que tiene acceso al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), 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 Comunicaciones Personales (PCS).

#### 4.9. ZONA DE SERVICIO DEL SISTEMA

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

#### 4.10. ROAMING

Se denomina así al servicio que permite a sus clientes y/o usuarios del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) 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.

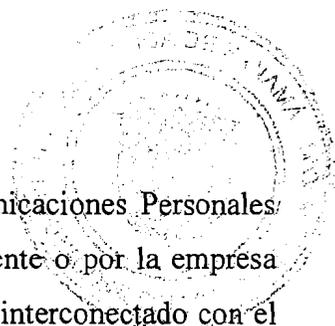
También se denomina así al servicio mediante el cual **EL CONCESIONARIO** puede servir a sus clientes y/o usuarios en dos (2) regiones geográficas distintas dentro de su zona de operación.

#### 4.11. HANDOFF

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

#### 4.12. CALIDAD DEL SERVICIO

Es el efecto de las características de un servicio que determinan el grado de satisfacción



del usuario por el mismo.

#### 4.13. 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.

#### 4.14. SISTEMA DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS)

Conjunto de infraestructura y equipos necesarios para prestar el Servicio de Comunicaciones Personales, y que comprende los centros de conmutación móvil PCS, las estaciones radiobase, los enlaces entre los centros de conmutación, los enlaces entre estos y las estaciones radiobase, 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.

#### 4.15. CENTRO DE CONMUTACIÓN MÓVIL PCS

Es la unidad del Sistema de Comunicaciones Personales que controla, entre otras cosas, el enrutamiento de las llamadas; se encarga además de la interconexión con otras redes y de la recopilación de datos de tráfico.

#### 4.16. ESTACIÓN RADIOBASE

Sistema compuesto por transmisores, receptores de radio (transreceptores), elementos de conexión al sistema radiante (combinadores, multiaclopadores, cables coaxiales), las antenas e instalaciones accesorias (torres, pararrayos, tomas de tierra, etc.).

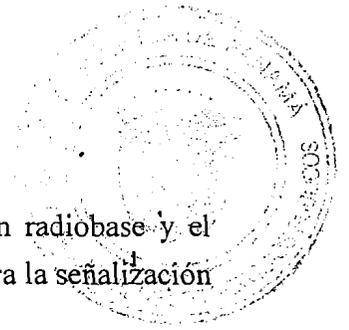
#### 4.17. CANAL DE VOZ

Canal radioeléctrico que transporta la voz que sirve de enlace bidireccional entre la estación radiobase y el equipo terminal, a través del cual se desarrolla una comunicación.



#### 4.18. CANAL DE CONTROL

- 1 Canal radioeléctrico que sirve de enlace bidireccional entre la estación radiobase y el equipo terminal, empleado para la transmisión de los datos necesarios para la señalización y control del servicio.



#### 4.19. SERVICIO DE VALOR AGREGADO DEL SERVICIO PCS

Todo servicio que pueda ser prestado por **EL CONCESIONARIO** o por cualquier otro operador de telecomunicaciones, a través de la red PCS 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.

#### 4.20. CANAL RADIOELÉCTRICO

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

#### 4.21. ESTACIÓN RADIOELÉCTRICA

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

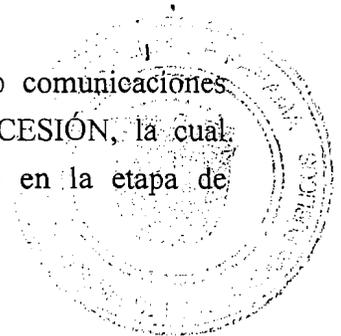
#### 4.22. EQUIPO TERMINAL

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

#### 4.23. SOCIO OPERADOR



Empresa con experiencia en sistemas de 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.



#### 4.24. ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

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.

#### 4.25 AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (LA AUTORIDAD)

Organismo autónomo del Estado, creado mediante Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, tal como fue modificada y adicionada mediante Decreto Ley No. 10 de 2006, con personería jurídica y patrimonio propio, a cargo del control y fiscalización de los servicios públicos de telecomunicaciones, entre otros.

#### 4.26 CONTRATO DE CONCESIÓN

El presente contrato que contiene los derechos y obligaciones relacionadas con la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS).

#### 4.27 SISTEMA DE TELEFONÍA MÓVIL 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 radiobases, los enlaces entre dichas centrales, los enlaces entre las centrales y las estaciones radiobases y los enlaces de interconexión con la red pública de telecomunicaciones o cualquier otra red. Se incluyen cualesquiera otras instalaciones y equipos desarrollados al presente o que sean 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.



## CAPÍTULO II

### DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL CONTRATO

#### CLÁUSULA 5: DOCUMENTOS

Forman parte integrante del Contrato de Concesión, firmado por ambas partes además del presente documento, los anexos siguientes:

ANEXO A. PLAN MÍNIMO DE DESARROLLO

ANEXO B. ÍNDICES Y PROCEDIMIENTOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD

ANEXO C. PROYECTO TÉCNICO Y CONTROL DE INSTALACIONES

ANEXO D. CONTENIDO MÍNIMO DE LOS INFORMES

ANEXO E. NOTA EXPLICATIVA

ANEXO F. DIAGRAMA DE COBERTURA

## CAPÍTULO III

### VIGENCIA DEL CONTRATO

#### CLÁUSULA 6: DURACIÓN

La CONCESIÓN estará vigente por un término de veinte (20) años, contados a partir de la fecha de la formalización del Contrato de Concesión.

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

#### CLÁUSULA 7: DERECHO DE PREFERENCIA

Antes de vencer el plazo de la CONCESIÓN, EL CONCESIONARIO tendrá preferencial de solicitar una nueva concesión, con por lo menos tres (3) años anteriores a la terminación del periodo de la CONCESIÓN, EL CONCESIONARIO emitirá por escrito la notificación vinculante de su intención de hacer uso o no de este. La solicitud deberá

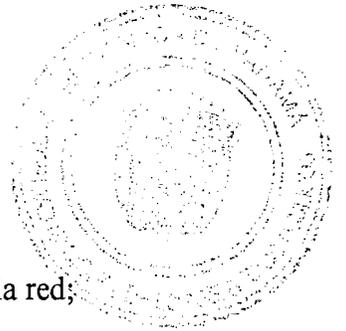


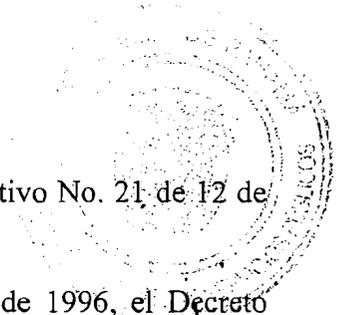
información sobre:

- a. El servicio que ampara la nueva concesión;
- b. Cobertura geográfica del área de concesión;
- c. Historial de expansión y descripción de la inversión realizada en la red;
- d. Historial de cumplimiento de los requisitos de las metas de calidad establecidas en el Contrato de Concesión. En caso de incumplimiento de cualquiera de las metas incluidas en la CONCESIÓN, **EL CONCESIONARIO** deberá presentar una justificación detallada;
- e. Otros factores que, a juicio de **EL CONCESIONARIO**, justifiquen su solicitud.

El Consejo de Gabinete autorizará la nueva concesión por un período de veinte (20) años, siempre y cuando **EL CONCESIONARIO** haya demostrado que ha cumplido cabalmente con las obligaciones contenidas en el Contrato de Concesión. Para estos efectos, se seguirá el procedimiento que se detalla a continuación:

1. **LA AUTORIDAD**, antes de tomar una decisión respecto a la solicitud, dentro del plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de recepción de la misma, publicará un aviso en dos (2) diarios de circulación nacional por tres (3) días consecutivos, señalando:
  - 1.1. Que **EL CONCESIONARIO** ha hecho uso de su derecho preferente de solicitar una nueva concesión;
  - 1.2. El plazo durante el cual toda parte interesada puede formular por escrito sus comentarios u objeciones con respecto a dicha solicitud;
  - 1.3. La fecha, hora y lugar en la que se llevará a cabo una audiencia pública;
  - 1.4. El plazo durante el cual **LA AUTORIDAD** presentará al Consejo de Gabinete su Informe de Evaluación.
2. **LA AUTORIDAD** preparará un Informe de Evaluación que presentará al Consejo de Gabinete en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de celebración de la audiencia pública mencionada, señalando si durante el plazo de la CONCESIÓN, **EL CONCESIONARIO** ha cumplido con lo siguiente:

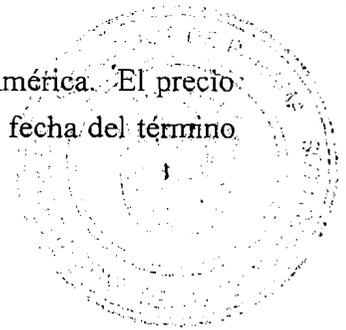


- 
- 2.1. Las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión;
  - 2.2. Las reglas de interconexión establecidas en el Decreto Ejecutivo No. 21 de 12 de enero de 1996 y en el Contrato de Concesión;
  - 2.3. Las reglas de competencia establecidas en la Ley No. 31 de 1996, el Decreto Ejecutivo No. 73 de 1997, en el Decreto Ejecutivo No. 21 de 1996 y en el Contrato de Concesión;
  - 2.4. El pago de la tasa anual de regulación y otros cánones anuales;
  - 2.5. Desarrollo de sus actividades dentro del contexto jurídico de la República de Panamá;
  - 2.6. Todas las demás obligaciones derivadas de la referida Ley, los citados Reglamentos y del Contrato de Concesión, así como las disposiciones del ordenamiento jurídico vigentes en materia de telecomunicaciones, y las resoluciones emitidas por **LA AUTORIDAD**.
3. En la audiencia pública citada por **LA AUTORIDAD, EL CONCESIONARIO** y los interesados que hayan presentado comentarios u objeciones por escrito a la solicitud de una nueva concesión, tendrán derecho a ser escuchados, y a la que podrá asistir cualquier persona.
  4. El Consejo de Gabinete, previo Informe de Evaluación de **LA AUTORIDAD** adoptará una decisión respecto a la solicitud de la nueva concesión, dentro de los sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha de presentación del Informe de Evaluación.
  5. La Resolución del Consejo de Gabinete establecerá el precio que debe pagar **EL CONCESIONARIO** por el derecho de continuar con la nueva concesión, en base al mecanismo que se describe seguidamente:

El precio que debe pagar **EL CONCESIONARIO** por el derecho de obtener una nueva concesión será determinado con base a la oferta más alta pagada por el derecho de concesión en la Licitación No. 01-07-Telco, tomando como referencia la fecha efectiva de pago, ajustado por inflación a dólares de los Estados Unidos de América de un año en que termina esta CONCESIÓN, utilizando el Índice de Precios a los Consumidores Urbanos (CPIU) publicados mensualmente por la Oficina de Estadísticas



Laborales del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos de América. El precio deberá determinarse con por lo menos un (1) año de antelación a la fecha del término de vigencia de la CONCESIÓN.



## CAPÍTULO IV

### **OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO**

#### **CLÁUSULA 8: PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**EL CONCESIONARIO** está obligado a prestar el Servicio de Comunicaciones Personales 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 el Contrato de Concesión.

#### **CLÁUSULA 9: INTERRUPCIÓN 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/o usuarios.

#### **CLÁUSULA 10: PROHIBICIÓN DE COMPETENCIA DESLEAL**

**EL CONCESIONARIO** en ningún caso podrá realizar actos, 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.

## **CLÁUSULA 11: DERECHO DE CONCESIÓN**

Se establece la cantidad de US\$ 86,000,077.77 por el derecho de CONCESIÓN, pagada en el acto de la firma del Contrato de Concesión por parte del Ministerio de Gobierno y Justicia. Dicho pago incluye el derecho a uso de las frecuencias comprendidas en el Segmento Asignado y así como las frecuencias de enlaces de microondas necesarias para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales en atención a los fines establecidos en el Contrato de Concesión. Las frecuencias de enlaces serán asignadas por **LA AUTORIDAD** de conformidad al Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, salvo que se trate de las frecuencias de enlaces de microondas iniciales, las cuales serán asignadas de manera inmediata, previa solicitud y análisis correspondiente.

## **CLÁUSULA 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 No. 26 de 1996. No obstante lo anterior, basados en los principios de equidad y trato igualitario, la tasa no podrá ser mayor a la que **LA AUTORIDAD** establezca anualmente a los operadores de los Servicios de Telefonía Móvil Celular.

Dentro del primer trimestre de cada año calendario se hará un ajuste de lo que realmente haya debido pagar **EL CONCESIONARIO** o el reintegro que corresponda, de acuerdo con los balances anuales auditados de **EL CONCESIONARIO**.

Para efectos de esta Cláusula se consideran como ingresos brutos la suma facturada exclusivamente por la operación y prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) especificados 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.

Dicho pago se efectuará mensualmente, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al



vencimiento del correspondiente período mensual, según los ingresos brutos facturados que **EL CONCESIONARIO** haya registrado el mes inmediato anterior.



### **CLÁUSULA 13: CONTRATO DE SERVICIOS**

Las relaciones entre **EL CONCESIONARIO** y sus clientes del Sistema de Comunicaciones Personales se regirán por el Contrato de Servicio, con sujeción a las disposiciones legales, reglamentos vigentes sobre la materia que le sean aplicables y la **CONCESIÓN**.

**EL CONCESIONARIO** presentará a **LA AUTORIDAD** en un plazo no mayor de noventa (90) días calendario, a partir de la firma del Contrato de Concesión las condiciones de prestación de los servicios y los modelos de los Contratos de Servicios correspondientes. **LA AUTORIDAD** dispondrá de un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, para emitir sus observaciones.

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 vigentes sobre la materia que le sean aplicables y la **CONCESIÓN**.

### **CLÁUSULA 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 y/o usuarios 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 el Contrato de Concesión, **LA AUTORIDAD** ordenará la realización de las diligencias de investigación para la comprobación de tales circunstancias.

### **CLÁUSULA 15: INVOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES**

**EL CONCESIONARIO** protegerá con la diligencia de un buen padre de familia 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 autoridad competente.



## **CLÁUSULA 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.

## **CLÁUSULA 17: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO**

**EL CONCESIONARIO** se obliga a establecer centros de atención permanentes para sus clientes y/o usuarios en número suficiente y de acuerdo a la demanda, para 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 a sus clientes y/o usuarios con los cuerpos o instituciones de seguridad y emergencia.

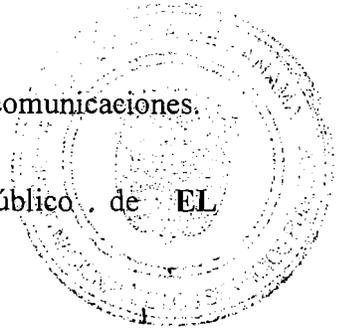
## **CLÁUSULA 18: SISTEMA DE QUEJAS Y REPARACIONES**

**EL CONCESIONARIO** deberá diseñar y poner en práctica 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 Servicio de Comunicaciones Personales, preferiblemente con numeración abreviada, que comunique a sus 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.
- 18.5. El sistema de quejas y operaciones deberá entrar en funcionamiento con el inicio de operaciones comerciales de **EL CONCESIONARIO**.



### **CLÁUSULA 19: REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Cuando 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 treinta (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**.

### **CLÁUSULA 20: CONTRATOS CON OTROS OPERADORES**

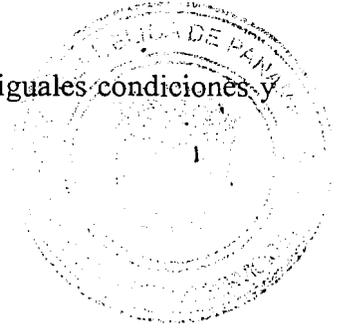
**EL CONCESIONARIO** registrará ante **LA AUTORIDAD** los contratos celebrados con otras empresas operadoras en referencia al Roaming internacional o cualquier otro contrato en atención a lo que establezca la Ley que regule los servicios de telecomunicaciones. **LA AUTORIDAD** podrá ordenar las modificaciones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

### **CLÁUSULA 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 la base



justa y razonable, otorgando a cada cliente y/o usuario el mismo trato en iguales condiciones y situaciones.



## **CLÁUSULA 22: CESIÓN DE LA CONCESIÓN**

**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 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 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.

### **CLÁUSULA 23: CONFLICTO DE INTERESES**

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

### **CLÁUSULA 24: CESIÓN 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 éste 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 del Contrato de Concesión denominado "Cláusulas Penales".



## **CLÁUSULA 25: PLAN MÍNIMO DE DESARROLLO**

**EL CONCESIONARIO** se obliga a realizar todas las actividades necesarias para la planificación, instalación, puesta en servicio, operación y mantenimiento de su red de telecomunicaciones que se requiera para prestar el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) objeto de la CONCESIÓN, de forma tal que cumpla con el plan mínimo de desarrollo indicado en el Anexo A.

Asimismo, **EL CONCESIONARIO** se obliga a presentar un Anteproyecto Técnico de conformidad a las condiciones establecidas en el Anexo C.

## **CLÁUSULA 26: MODIFICACIÓN AL PLAN MÍNIMO DE DESARROLLO**

La ejecución del plan mínimo de desarrollo será revisada y evaluada por **LA AUTORIDAD** de acuerdo con lo previsto en el Contrato de Concesión. 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 Contrato de Concesión. 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.

## **CLÁUSULA 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 evaluado por **LA AUTORIDAD**.



## CLÁUSULA 28: MODALIDAD DE TASACIÓN Y FACTURACIÓN

**EL CONCESIONARIO** establecerá, tasará, facturará y cobrará cargos por el uso de su Sistema de Comunicaciones Personales de acuerdo a la modalidad "paga quien llama". Estos cargos para servicios de voz se denominarán "cargos por uso PCS", los cuales por defecto 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 de "cargos por uso PCS".

Los "cargos por uso PCS" 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 Comunicaciones Personales de **EL CONCESIONARIO**.

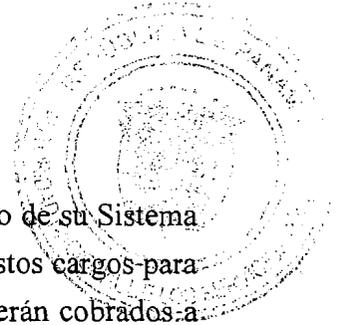
**LA AUTORIDAD** podrá objetar aquellas modalidades de tasación y facturación, establecidas por **EL CONCESIONARIO** cuando considere que son violatorias de la normativa vigente.

## CLÁUSULA 29: PROHIBICIÓN DE INTERFERENCIAS PERJUDICIALES

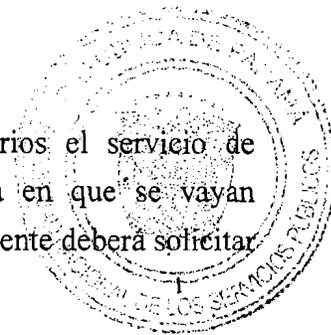
**EL CONCESIONARIO** adoptará todas las medidas necesarias para evitar interferencias perjudiciales a otros Servicios de Telecomunicaciones que hayan sido debidamente autorizados por **LA AUTORIDAD**, de acuerdo con las normas técnicas y regulaciones aplicables.

## CLÁUSULA 30: ROAMING

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



**EL CONCESIONARIO** deberá proveer a todos sus clientes y/o usuarios 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.



### **CLÁUSULA 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**.

### **CLÁUSULA 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.

### **CLÁUSULA 33: CALIDAD DEL SERVICIO**

**EL CONCESIONARIO** se obliga a mantener un alto grado de Calidad del 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.



### **CLÁUSULA 34: PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN**

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.

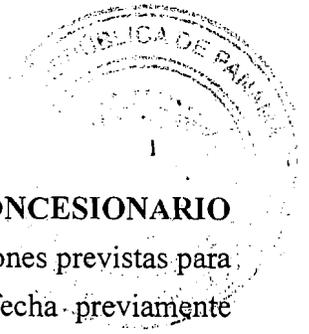
### **CLÁUSULA 35: INFORMES DE RESULTADOS DE MEDICIONES**

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**.

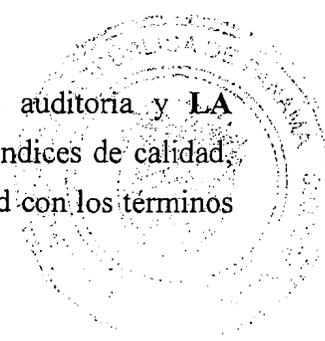
### **CLÁUSULA 36: CERTIFICACIÓN DE MEDICIONES**

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 auditoria 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.



### **CLÁUSULA 37: ENCUESTAS AL PÚBLICO**

**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 sus 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**.

### **CLÁUSULA 38: INFORMES DE COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA**

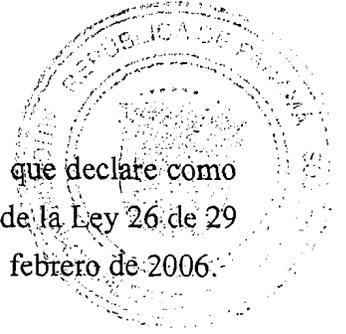
**EL CONCESIONARIO** deberá presentar a **LA AUTORIDAD** semestralmente un informe que indique el comportamiento o desempeño del sistema, el cual deberá contener, al menos, la información especificada en el Anexo D denominado "CONTENIDO MINIMO DE LOS INFORMES".

### **CLÁUSULA 39: INFORMACIÓN 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 No. 10 de 22 de febrero de 2006.



#### **CLÁUSULA 40: PROHIBICIÓN 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 Comunicaciones Personales (PCS).

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 las políticas de **EL CONCESIONARIO**, las cuales hayan sido previamente aprobadas por **LA AUTORIDAD**, así como con lo estipulado en la Cláusula 58 y sea compatible con la tecnología que **EL CONCESIONARIO** emplea.

#### **CLÁUSULA 41: COMERCIALIZACIÓN 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**.

#### **CLÁUSULA 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 Comunicaciones Personales (PCS), reconocido por organismos internacionales.

En adición, el sistema que instale **EL CONCESIONARIO** deberá contar



mecanismo que inhabilite de forma inmediata el uso de teléfonos reportados como extraviados, robados o hurtados.



### **CLÁUSULA 43: MODIFICACIÓN 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 Comunicaciones Personales de **EL CONCESIONARIO**.
- 43.5. La tecnología propuesta permita la operación con la tecnología original, garantizándose un período de operación bajo la modalidad dual.

### **CLÁUSULA 44: MODERNIZACIÓN 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.



## CAPÍTULO V

### **DERECHOS DEL CONCESIONARIO**

#### **CLÁUSULA 45: GARANTÍA DE IGUALDAD DE TRATO**

La República de Panamá, a través de **LA AUTORIDAD**, garantiza que las condiciones regulatorias, 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 Comunicaciones Personales (PCS), de las Redes Básicas de Telecomunicaciones y de los Sistemas de Telefonía Móvil Celular, serán iguales.

El Estado se compromete a asignar las frecuencias de enlaces de microondas requeridas por **EL CONCESIONARIO** para la prestación del servicio, de conformidad al Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, salvo que se trate de las frecuencias de enlaces de microondas iniciales, las cuales serán asignadas de manera inmediata, previa solicitud y análisis correspondiente.

#### **CLÁUSULA 46: PRECIOS DEL SERVICIO**

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

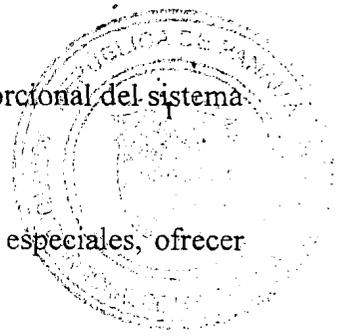
No obstante, **EL CONCESIONARIO** podrá establecer precios distintos para los diferentes orígenes y destinos de las llamadas cursadas entre:

- 1) Usuarios de la Red Básica de Telecomunicaciones y usuarios de su Sistema de Comunicaciones Personales;
- 2) usuarios del Sistema de Telefonía Móvil Celular y usuarios de su Sistema de Comunicaciones Personales; y
- 3) usuarios de otros Sistemas de Comunicaciones Personales y usuarios de su Sistema de Comunicaciones Personales.



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.



## **CLÁUSULA 47: FACTURACIÓN 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 y/o usuarios, aquellas llamadas desviadas a grabaciones del sistema que indiquen teléfono de destino apagado o fuera del área de cobertura, no contestadas o con señalización de ocupado.

Las llamadas desviadas al correo de voz de sus clientes y/o usuarios 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 sus clientes y/o usuarios tendrán 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.



#### **CLÁUSULA 48: PUBLICACIÓN 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.

#### **CLÁUSULA 49: PROHIBICIÓN DE TRATO PREFERENCIAL**

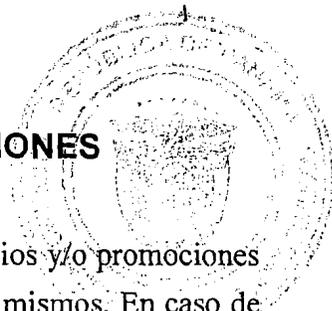
Las modalidades de pago del servicio serán escogidas libremente entre **EL CONCESIONARIO** y sus clientes y/o usuarios, otorgándoles el mismo trato en iguales condiciones y situaciones. **EL CONCESIONARIO** podrá establecer descuentos por volumen y planes promocionales a sus clientes y/o usuarios.

#### **CLÁUSULA 50: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

**EL CONCESIONARIO** podrá suspender temporalmente el servicio o, darlo por terminado y en consecuencia, suspenderlo 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, hagan uso fraudulento o no autorizado del servicio, o pongan en peligro la seguridad de personas o propiedades.

#### **CLÁUSULA 51: COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO**

**EL CONCESIONARIO** podrá, a su elección, comercializar el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), 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**. Este contrato deberá ser sometido a la revisión de **LA AUTORIDAD** antes de la firma del documento y sus modificaciones posteriores. Asimismo, al término de los meses 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.





## **CLÁUSULA 52: BANDA DE FRECUENCIAS**

**LA AUTORIDAD** garantiza a **EL CONCESIONARIO** la exclusividad de las frecuencias del Segmento Asignado al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) para su operación.

## **CLÁUSULA 53: DESOCUPACIÓN DEL SEGMENTO ASIGNADO**

El Estado, por conducto de **LA AUTORIDAD**, se compromete a ordenar la desocupación de las frecuencias del Segmento Asignado, a mantenerlas desocupadas para el uso de **EL CONCESIONARIO**, a mantenerlas libres de interferencias perjudiciales y no asignarlas a terceros durante la vigencia de la **CONCESIÓN**.

## **CLÁUSULA 54: CANALIZACIÓN DEL SEGMENTO PCS**

**EL CONCESIONARIO** deberá informar a **LA AUTORIDAD**, al menos con tres meses de anticipación a la instalación de su sistema, el tipo de tecnología que utilizará para el despliegue de su red y la respectiva canalización a emplearse.

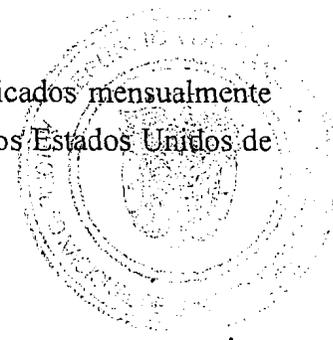
## **CLÁUSULA 55: NUEVA CANALIZACIÓN**

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 estar dentro del Segmento Asignado.

**EL CONCESIONARIO** tendrá derecho a obtener la asignación, por parte de **LA AUTORIDAD**, de Espectro Radioeléctrico adicional dentro de la banda atribuida en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias para el Servicio de Comunicaciones Personales. El precio a pagar por dicho espectro adicional será establecido con base a la oferta más alta pagada por el derecho de concesión en la Licitación No. 01-07-Telco, tomando como referencia la fecha efectiva de pago, ajustado por inflación a dólares de mes y año en que se solicite dicho espectro,



utilizando el Índice de Precios a los Consumidores Urbanos (CPIU) publicados mensualmente por la Oficina de Estadísticas Laborales del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos de América.



### **CLÁUSULA 56: ESTADO DEL SEGMENTO PCS**

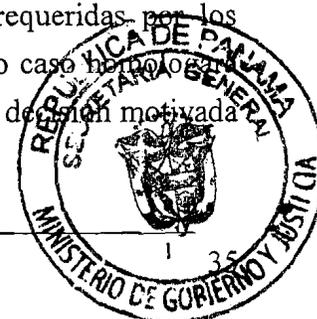
**EL CONCESIONARIO** informará anualmente a **LA AUTORIDAD** acerca de los canales del segmento que utiliza y sobre su estado. En tal sentido, remitirá un informe en el que indicará por celda y sector de cada celda, los canales de voz y control que utiliza, así como el estado del Espectro Radioeléctrico, indicando si han detectado interferencias. En tal caso, **LA AUTORIDAD** se compromete a realizar todas las actividades necesarias, hasta eliminar, en el plazo más breve posible, las interferencias detectadas.

### **CLÁUSULA 57: INSTALACIÓN DE REDES DE TELECOMUNICACIONES**

**EL CONCESIONARIO** podrá construir y operar sus propias redes de telecomunicaciones para cursar comunicaciones propias del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) e interconectar centrales de conmutación de Sistemas de Comunicaciones Personales, 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.

### **CLÁUSULA 58: HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES**

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



## **CLÁUSULA 59: EQUILIBRIO ECONÓMICO-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 de Concesión como consecuencia directa y particular del ejercicio de actos gubernamentales de carácter unilateral de la entidad concedente.

## **CAPÍTULO VI**

### **POTESTADES DE LA AUTORIDAD REGULADORA**

#### **CLÁUSULA 60: PODER TARIFARIO**

**LA AUTORIDAD** podrá establecer regímenes especiales de tarifas para los Servicios de Comunicaciones Personales (PCS), solamente cuando exista un solo concesionario para la prestación de este servicio, 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).

#### **CLÁUSULA 61: INTERCONEXIÓN**

**EL CONCESIONARIO** tendrá derecho a interconectar su Sistema de Comunicaciones Personales con otras redes o sistemas de telecomunicaciones autorizadas por **LA AUTORIDAD** incluyendo, sin limitar, las Redes Básicas de Telecomunicaciones, los Sistemas de Telefonía Móvil Celular y el otro Sistema de Comunicaciones Personales, para lo cual deberá celebrar contratos de interconexión con los operadores, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 21 de 12 de enero de 1996.





**EL CONCESIONARIO** se obliga a interconectar su Sistema de Comunicaciones Personales con otras redes o sistemas de telecomunicaciones autorizadas por **LA AUTORIDAD**, sin limitar, las Redes Básicas de Telecomunicaciones, los Sistemas de Telefonía Móvil Celular y el otro Sistema de Comunicaciones Personales, para lo cual deberá celebrar contratos de interconexión con los operadores, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 21 de 12 de enero de 1996, que lo soliciten formalmente, en los términos que acuerden **EL CONCESIONARIO** y los operadores de dichas redes o 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 Comunicaciones Personales con otras redes o sistemas de telecomunicaciones, debidamente autorizados.

**EL CONCESIONARIO** no estará obligado a celebrar contratos 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 interconexión, 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.

## **CLÁUSULA 62: CONDICIONES DE INTERCONEXIÓN**

**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 Telefonía Móvil Celular y el otro Sistema de Comunicaciones Personales, y que éstos garanticen como mínimo:





- a) Que han sido el resultado de una negociación, entre dos (2) concesionarios debidamente autorizados para operar sus servicios y que se preservan los derechos de ambas partes y persiguen el beneficio mutuo.
- b) La igualdad de trato, por parte de los concesionarios de las Redes Básicas de Telecomunicaciones, los Sistemas de Telefonía Móvil Celular y el otro Sistema de Comunicaciones Personales.
- c) Que las interconexiones entre los Sistemas de Comunicaciones Personales, y de estos con los Sistemas de Telefonía Móvil Celular y de las Redes Básicas de Telecomunicaciones se lleven a cabo entre las centrales de dichos sistemas.
- d) La igualdad de trato por parte de **EL CONCESIONARIO** del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), para todos los usuarios de su sistema, incluyendo a los usuarios de las Redes Básicas de Telecomunicaciones, los Sistemas de Telefonía Móvil Celular y el otro Sistema de Comunicaciones Personales. En tal sentido, los cargos aplicados a las comunicaciones entre usuarios de las Redes Básicas de Telecomunicaciones y un Sistema de Comunicaciones Personales, serán iguales, independientemente del usuario que origine la llamada.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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 la red 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 a la



llamada.

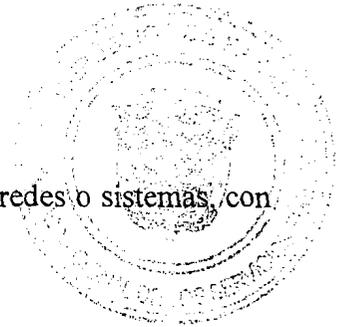
- h) El intercambio de información referente al tráfico cursado entre las redes o sistemas, con el propósito de realizar los cálculos de los cargos de interconexión.
- i) Que la información, de cualquier índole, que sea entregada por parte de uno de los concesionarios al otro, sea tratada en forma confidencial y no sea divulgada a terceras personas, sin consentimiento de sus propietarios u orden de la autoridad competente.
- j) 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.

### **CLÁUSULA 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 de **EL 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 estado de urgencia. **EL CONCESIONARIO** tendrá derecho al resarcimiento de los daños y perjuicios que demuestre haber sufrido, como consecuencia de las actuaciones de **LA AUTORIDAD**.



## CLÁUSULA 64: INSPECCIÓN

**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 de **EL 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.

## CLÁUSULA 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 las acciones. El valor justo de mercado de las acciones 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 de **EL 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 de **EL 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 el valor justo de mercado de las acciones con su correspondiente indemnización, el Rescate Administrativo no surtirá ningún efecto. El pago se realizará directamente a los accionistas de **EL CONCESIONARIO** en la proporción que



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 EL 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.

#### **CLÁUSULA 66: SEGMENTO PCS**

Dentro del segmento de frecuencias atribuidas al Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) de acuerdo al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, la República de Panamá, a través de LA AUTORIDAD, se compromete mientras existan dos (2) concesionarios de Servicios de Comunicaciones Personales (PCS) y dos (2) de Telefonía Móvil Celular, a no asignar a ninguna otra persona frecuencias atribuidas dentro de dicho segmento para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) y el Servicio de Telefonía Móvil Celular.

### **CAPÍTULO VII**

#### **CLÁUSULAS PENALES**

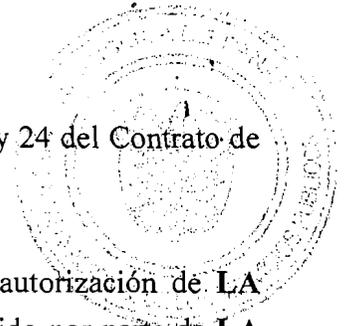
#### **CLÁUSULA 67: INFRACCIONES**

LA AUTORIDAD podrá imponer las sanciones correspondientes, previstas en el 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 de EL CONCESIONARIO sobre el cumplimiento de las obligaciones de la CONCESIÓN, modifique el control accionario del Sotg Operador, o sea EL CONCESIONARIO, sin observar lo dispuesto en el Contrato de Concesión, o sea a afecto de una medida de secuestro o embargo, cuando tal circunstancia le imponga a



prestar el servicio, de acuerdo con lo previsto en la Cláusula 22, 23 y 24 del Contrato de Concesión.



- 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 los plazos establecidos para concluir sus obras o para dar inicio a sus operaciones, según lo establecido en la Cláusula 69.4.
- 67.8. 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 del Contrato de Concesión.
- 67.9. Incumpla cualquier otra disposición del Contrato de Concesión.
- 67.10 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.

## **CLÁUSULA 68: SANCIONES**

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



siguientes:

- 68.1. AMONESTACIÓN PÚBLICA, difundida a través de dos (2) diarios de circulación nacional, a costa de **EL 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 de **EL 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. RESOLUCIÓN 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.

## **CLÁUSULA 69: RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

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 conceda **LA AUTORIDAD**.



69.4. El no iniciar operaciones dentro del término de cuatro (4) meses a partir del perfeccionamiento del Contrato de Concesión, pudiéndose prorrogar dicho plazo, cuando se presenten situaciones de fuerza mayor, casos fortuitos o por razones imputables al Estado, a **LA AUTORIDAD**, a otros operadores de Redes Básicas de Telecomunicaciones, de Sistemas de Comunicaciones Personales o de Sistemas de Telefonía Móvil Celular, siempre y cuando **EL CONCESIONARIO** justifique fehacientemente las razones que le impidieran iniciar la operación en el plazo estipulado y éstas sean aceptadas por **LA AUTORIDAD**.

El inicio de operaciones deberá cubrir la ciudad de Panamá, mediante la instalación de mínimo, cuatro (4) celdas dentro del área de cobertura identificada en el Anexo "F", en un período de cuatro (4) meses contados a partir del perfeccionamiento del Contrato de Concesión, asimismo, deberá cubrir la carretera Transistmica y la ciudad de Colón a los siete (7) meses siguientes de la fecha de perfeccionamiento del Contrato de Concesión y a los doce (12) meses del perfeccionamiento del Contrato de Concesión deberán cumplir con las instalaciones señaladas dentro del año 1 del Plan Mínimo de Desarrollo contemplado en el Anexo A.

#### **CLÁUSULA 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.

#### **CLÁUSULA 71: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

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

### **CAPÍTULO VIII**

#### **TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

#### **CLÁUSULA 72: TERMINACIÓN 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, 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 en la Cláusula 78.

### **CLÁUSULA 73: TERMINACIÓN POR INCUMPLIMIENTO**

El Contrato de Concesión terminará en caso de que este 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 que se describe a continuación:

- 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 conforme al 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 a **EL 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 pertinentes. 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 para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios públicos concesionarios, autorizar a **LA AUTORIDAD** para que intervenga a **EL CONCESIONARIO**.



73.10. **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.

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 ajustará a lo que disponen los artículos 130 al 134 del Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 abril de 1997.

#### **CLÁUSULA 74: TERMINACIÓN 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.

#### **CLÁUSULA 75: NULIDAD DEL CONTRATO DE CONCESIÓN**

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 sufragar las nulidades que pudieran existir.



## CLÁUSULA 76: LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

Extinguido 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.

## CLÁUSULA 77: CLÁUSULA 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 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.

## CLÁUSULA 78: DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO DE CONCESIÓN (PROCEDIMIENTO DE REVERSIÓN)

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 Comunicaciones Personales (PCS).

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, determinado por un banco de inversión o una firma de avalúos de reconocido prestigio internacional, de común acuerdo. La cantidad señalada deberá ser pagada a **EL CONCESIONARIO** 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



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 su valor justo de mercado. 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 las acciones 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 **CONCESION** 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 del cierre de dicha transacción. **EL CONCESIONARIO** será el responsable por el pago de cualesquiera otros pasivos u obligaciones, siempre y cuando dichos pasivos u obligaciones se contemplado al determinar el valor justo de mercado del **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, tal como lo contempla el punto 1.1. de esta Cláusula o 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.

## CAPÍTULO IX

### GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

#### CLÁUSULA 79: FIANZA DE CUMPLIMIENTO

Para garantizar el cabal, exacto y oportuno cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión, **EL CONCESIONARIO** presenta a la firma del contrato, una fianza por CINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL DIECINUEVE DÓLARES



DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$5,752,019.00) y que en ningún caso será menor del diez por ciento (10%) del valor de las obras e instalaciones proyectadas dentro de los cinco (5) primeros años a partir del perfeccionamiento del Contrato de Concesión.

El monto de la referida garantía se reducirá anual y directamente proporcional durante los cinco (5) primeros años en proporción al valor de las obras e instalaciones realizadas, hasta llegar a un mínimo equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto inicial de la fianza el cual se mantendrá por el resto del período de vigencia del Contrato de Concesión, más el término de un año, para responder a los vicios redhibitorios que pudieran producirse.

## CAPÍTULO X

### DISPOSICIONES FINALES

#### CLÁUSULA 80: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

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.

#### CLÁUSULA 81: RECURSOS NUMÉRICOS

El Plan Nacional de Numeración tiene reservados trescientos mil (300,000) números telefónicos de las series 620-XXXXX a 622-XXXXX para EL CONCESIONARIO, los cuales deben ser solicitados por EL CONCESIONARIO, de conformidad con el procedimiento establecido en el mismo.

Cualesquiera otros números o códigos necesarios para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), que LA AUTORIDAD tenga a disposición de los concesionarios, deben ser solicitados formalmente a LA AUTORIDAD.

EL CONCESIONARIO se compromete a proveer portabilidad numérica 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/o 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.

## **CLÁUSULA 82: LEGISLACIÓN 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, pero sin limitar lo anterior, 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**.

## **CLÁUSULA 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 comprometer la ejecución de cualquier laudo arbitral a la jurisdicción de cualquier tribunal donde se encuentren las partes o sus propiedades.





**CLÁUSULA 84: RENUNCIA A RECLAMACIÓN DIPLOMÁTICA 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.

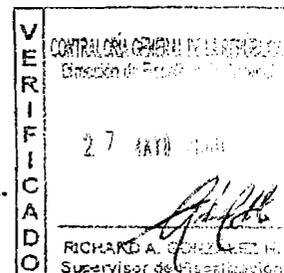
**CLÁUSULA 85: DOMICILIO ESPECIAL**

Por los efectos derivados del 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 mayo de dos mil ocho (2008).

**MINISTERIO DE GOBIERNO Y JUSTICIA**

**CLARO PANAMÁ, S.A.**



*[Handwritten signature of Daniel Delgado Diamante]*

**DANIEL DELGADO DIAMANTE**

Ministro

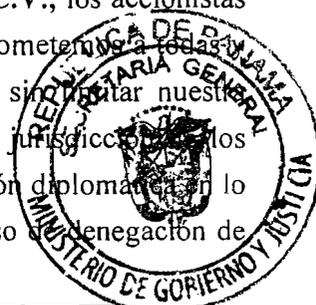
*[Handwritten signature of Alejandro Cantú Jiménez]*

**ALEJANDRO CANTÚ JIMÉNEZ**

Secretario y Apoderado Legal

**ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL**  
*[Handwritten signature]*  
**Secretaría General**

Nosotros, **SERCOTEL, S.A. de C.V.** y **RADIOMOVIL DIPSA, S.A. de C.V.**, los accionistas extranjeros de **CLARO PANAMÁ, S.A.** por este medio aceptamos y nos sometemos a todas y cada una de las cláusulas del Contrato de Concesión. 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 junio de 2006.

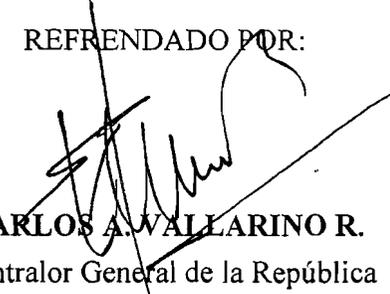
Por: SERCOTEL, S.A. de C.V.

  
**ALEJANDRO CANTÚ JIMÉNEZ**  
Pasaporte No. 04460000232 (México)  
Apoderado

Por: RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. de C.V.

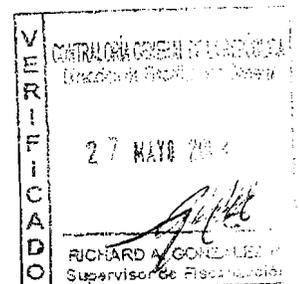
  
**ALEJANDRO CANTÚ JIMÉNEZ**  
Pasaporte No. 04460000232 (México)  
Apoderado

REFRENDADO POR:

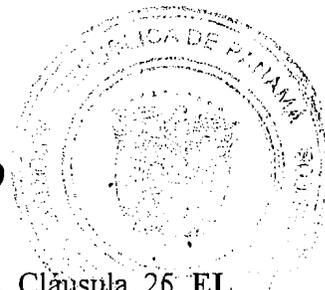
  
**CARLOS A. VALLARINO R.**  
Contralor General de la República



## ANEXOS



## ANEXO A - PLAN MÍNIMO 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 POR CIUDADES PARA LOS PRIMEROS CINCO (5) AÑOS

PROVINCIA	CIUDAD	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Coclé	Penonomé Aguadulce		400	700	850	1000
Colón	Colón	500	800	1,100	1,300	1,500
Chiriquí	David Barú	500	800	1,100	1,200	1,500
Herrera	Chitré			400	1,000	1,500
Los Santos	Las Tablas					400
Panamá	Ciudad de Panamá San Miguelito	4,000	6,500	8,000	10,000	12,000
Veraguas	Santiago		500	800	1,000	1,200
<b>TOTAL</b>		5,000	9,000	12,100	15,350	19,100

b.- Capacidad instalada para prestar servicios en las vías terrestres siguientes:

- AÑO 1: Panamá - Colón (carretera actual).
- AÑO 2: Panamá - Chepo, Panamá- San Carlos.
- AÑO 3: San Carlos-Penonomé, Aguadulce-Santiago, Santiago-David
- AÑO 4: Divisa-Chitré.
- AÑO 5: Chitré-Las Tablas.



c.- INICIO DE OPERACIONES

El inicio de operaciones deberá cubrir la ciudad de Panamá, mediante la instalación de mínimo cuatro (4) celdas dentro del área de cobertura identificada en el Anexo "F", en un periodo de cuatro (4) meses contados a partir del perfeccionamiento del Contrato de Concesión, asimismo, deberá cubrir la carretera Transístmica y la ciudad de Colón a los siete meses siguientes de la fecha de perfeccionamiento del Contrato de Concesión y a los doce (12) meses del perfeccionamiento del Contrato de Concesión deberán cumplir con la instalaciones señaladas dentro del año 1 del Plan Mínimo de Desarrollo contemplado en el Anexo "A" del Contrato de Concesión.



## ANEXO B - ÍNDICES Y PROCEDIMIENTOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD



Se establecen los Índices de Calidad del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) que se detallan en la siguiente tabla:

Meta No.	<i>DESCRIPCIÓN</i>	Hasta el término de la Concesión
1	No. DE QUEJAS POR CADA 100 LINEAS ACTIVAS/MES	INFORMATIVA
2	AVERIAS POR CADA 100 LINEAS ACTIVAS	$\leq 1$
3	TIEMPO PROMEDIO PARA ACTIVAR EL SERVICIO	$\leq 24$ horas
4	TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA ESTABLECER UNA LLAMADA	$\leq 10$ seg.
5	PORCENTAJE DE LLAMADAS LOGRADAS O COMPLETADAS	$\geq 95$ %
6	PORCENTAJE DE LLAMADAS CON INTERRUPCION COMPLETA (CAIDAS)	$\leq 2$ %
7	PORCENTAJE DE NOTIFICACION DE ERRORES DE FACTURACION	INFORMATIVA
8	PORCENTAJE DE RECLAMOS JUSTIFICADOS POR ERRORES DE FACTURACION POR MES	$\leq 0.10$ %
9	INTENSIDAD DE CAMPO EN EL AREA DE COBERTURA DE LA CELDA:	
	En áreas con cobertura garantizada en Interiores (Indoor)	$\geq -75$ dBm
	En áreas con cobertura garantizada en exteriores (Outdoor)	$\geq -85$ dBm
10	RELACION PORTADORA INTERFERENCIA	NO APLICA
11	GRADO DE SERVICIO CANAL DE CONTROL	$\geq 98$ %
12	GRADO DE SERVICIO CANAL DE VOZ (PERDIDAS)	$\leq 2$ %
13	GRADO DE SERVICIO DE LA INTERCONEXION CON LA RED PUBLICA	$\leq 2$ %
14	TIEMPO DE CONGESTION DE CELDA	NO APLICA
15	PORCENTAJE DE HANDOFF NO COMPLETADOS	$\leq 2$ %
16	DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA	$\geq 99$ %

### PERIODOS Y METODOLOGIAS DE MEDICIONES:

La evaluación de las Metas de Calidad de Servicio a las que está sujeto EL CONCESIONARIO del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) se realizarán durante dos periodos seriales



al año ajustándose a las disposiciones desarrolladas en el presente Anexo. **LA AUTORIDAD** podrá establecer nuevas metas e índices de calidad de servicio por cambios tecnológicos en los equipos de **EL CONCESIONARIO**, así como nuevas metodologías de medición.

**LA AUTORIDAD** emitirá la certificación de cumplimiento de metas, si los resultados de la auditoria satisfacen absolutamente todas las metas previstas, durante los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de culminación de dichas auditorias. En caso de que existan índices no cumplidos durante las evaluaciones semestrales, se les computará el periodo de cura establecido en el Contrato de Concesión.

Se establece el primer periodo de medición de Metas de Calidad para el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) a partir del primer semestre del año 2010, comprendido desde el mes de enero al mes de junio.

**EL CONCESIONARIO** deberá entregar a partir del 1 de enero de 2009 la información correspondiente a los índices de calidad referidos en el presente Anexo a **LA AUTORIDAD**, como parte del proceso transitorio de pruebas y ajustes a los Sistemas del Servicio de Comunicaciones Personales. Durante este periodo de gracia, **LA AUTORIDAD** podrá realizar mediciones y auditorias y realizar sugerencias para el mejoramiento y cumplimiento respectivo.

## **TIPOS DE INDICES**

Se fijan dos tipos de índices en el presente Anexo: índices administrativos e índices técnicos.

En el caso de los índices administrativos se presentará un informe a **LA AUTORIDAD** de manera mensual, los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente al medido dentro del periodo de auditorias.

Para los índices técnicos se medirán a nivel nacional y en cualquier momento, luego de haber realizado las pruebas técnicas de campo "drive test", dentro del periodo de auditorias o en a través de indicadores extraídos en los equipos y sistemas de **EL CONCESIONARIO**.

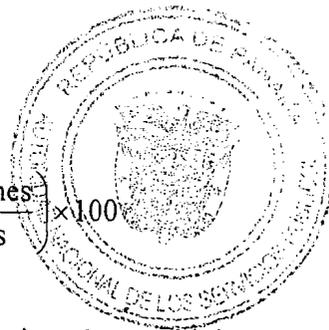
## **PROCEDIMIENTO**

1. *Número de quejas por cada 100 líneas activas por mes*



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

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



Este índice de calidad de servicio no tiene meta establecida; 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 sus usuarios. Se considerarán como *líneas activas* todas aquellas 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.

**EL CONCESIONARIO** 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 líneas activas.*

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

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

Se entiende como **fallas presentadas** todas aquellas fallas del Sistema de Comunicaciones Personales 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 sus usuarios. 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 eléctrico comercial, etc.). Adicionalmente se considerarán como *líneas activas* todas aquellas 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).



**EL CONCESIONARIO** 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:

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

Para este índice se considerará el tiempo total de tratamiento de las solicitudes de activación de sus clientes 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.

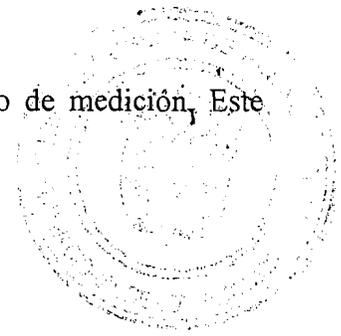
Este índice deberá ser evaluado en periodos de medición mensuales. La meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de los seis (6) meses de medición. Para calcular en qué porcentaje esta meta se ha cumplido en forma semestral, se calculará el promedio de los índices obtenidos en cada periodo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

**EL CONCESIONARIO** 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 su usuario presiona la tecla de envío (SEND) de su Equipo Terminal hasta el momento en que su usuario percibe la señal de timbrado, el tono de advertencia (Buzón de Mensajes), o el tono de ocupado de la línea llamada; se considerará también que el lapso concluye si dicho usuario del Sistema de Comunicaciones Personales recibe un tono de congestión de otras redes con las que **EL CONCESIONARIO** esté interconectado. Si dicho usuario recibe un mensaje grabado del sistema al cual está suscrito el otro usuario en el que se 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** en conjunto con **EL CONCESIONARIO** así lo convengan.

El *número total de intentos de llamada* serán todos los intentos de llamadas que se registren originadas por sus usuarios del Sistema de Comunicaciones Personales, 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 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).

**EL CONCESIONARIO** 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 su usuario perciba:

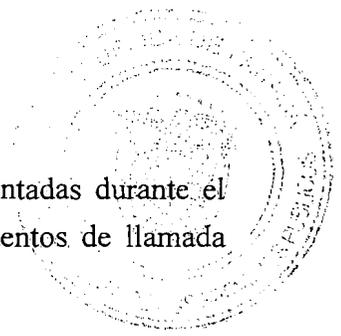
1. Señal de timbrado, el tono de advertencia (Buzón de Mensajes), o el tono de ocupado de la línea llamada.
2. Un tono de congestión de otras redes con las que **EL CONCESIONARIO** esté interconectado.
3. Mensaje grabado del sistema al cual está suscrito el usuario llamado en el cual indique la indisponibilidad de este último.

Esta medición se obtendrá de las centrales de conmutación móvil de **EL CONCESIONARIO**, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o “*Drive Test*” que se deberá realizar sobre la hora más cargada del Sistema de Comunicaciones Personales, con la cantidad de muestras y durante los días, que **LA AUTORIDAD** en conjunto con **EL CONCESIONARIO** así lo convengan. El **número total de intentos de llamada** serán todos los intentos de llamadas que se realicen originadas por sus usuarios del Sistema de Comunicaciones Personales, 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).

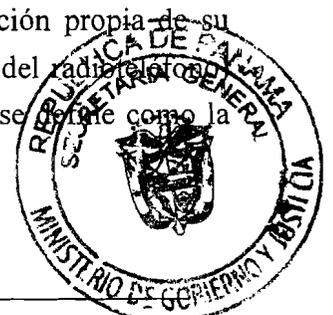
**EL CONCESIONARIO** entregará a **LA AUTORIDAD**, mediante declaración jurada y dentro de los treinta (30) primeros días del mes siguiente al semestre medido, un informe con las mediciones realizadas durante el(los) periodo(s) de medición. Las mediciones parciales del índice que se obtengan en cada periodo de medición serán remitidas a **LA AUTORIDAD** durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición. Este índice deberá ser 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 de su usuario de terminar la llamada (pulsar la tecla END o desconectar la energía del radiotelefono) dentro del lapso de la medición. El *número total de llamadas completadas* se refiere como la cantidad de llamadas que fueron establecidas en el mismo lapso de medición.



Esta medición se obtendrá de las centrales de conmutación móvil de **EL CONCESIONARIO**, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o “*Drive Test*” que se deberá realizar sobre la hora más cargada del Sistema de Comunicaciones Personales, con la cantidad de muestras y durante los días que **LA AUTORIDAD** en conjunto con **EL CONCESIONARIO** así lo convengan. El **número total de intentos de llamada** serán todos los intentos de llamadas que se registren originadas por sus usuarios del Sistema de Comunicaciones Personales, 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).

**EL CONCESIONARIO** 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 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; sin embargo, se estimará y remitirá a **LA AUTORIDAD** para fines estadísticos. Para el cálculo de este índice se consideraran todas las quejas que sean presentadas por sus clientes y que se refieran a errores o discrepancias en la facturación emitida.

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.

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

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

$$X(\%) = \left( \frac{x_1}{n + 94.82\sqrt{n}} \right) \times 100$$

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

$x_1$  = Número de errores de facturación justificados por mes

$n$  = Total de líneas activas facturadas por mes

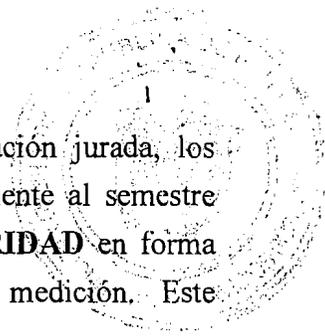
Para el cálculo de este índice se considerarán como errores de facturación justificados a todos aquellos reclamos por errores o discrepancias en los montos de las facturas emitidas, que hayan sido presentados por sus clientes durante el periodo de medición y que hayan sido aceptados por **EL CONCESIONARIO** entre el número total de líneas activas facturadas en el mes.

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 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).



**EL CONCESIONARIO** 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 al cero punto diez por ciento (0. 10%).



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

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 de Comunicaciones Personales, con la cantidad de muestras y durante los días que **LA AUTORIDAD** en conjunto con **EL CONCESIONARIO** así lo convengan.

Para el cumplimiento de esta metra 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.

**EL CONCESIONARIO** 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 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** 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 interiores (Indoor), deberán cumplir con una intensidad mínima de -75dbm en exteriores. Por otro lado, los niveles de intensidad de señal obtenidos en áreas con cobertura garantizada en exteriores (Outdoor) deberán cumplir con una intensidad mínima de -85dbm en exteriores. Los valores de intensidad medidos en cada una de las dos áreas de cobertura garantizada, deberán alcanzar los valores mínimos de intensidad exigidos en al menos el noventa (90%) por ciento de los muestras tomadas.



## 10. *Relación portadora interferencia*

Esta meta no aplica.



## 11. *Grado de servicio del canal de control (acceso)*

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

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

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 la hora pico diaria dentro del 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 **EL CONCESIONARIO** deberá presentar sus estadísticas de fallas de acceso por sector en cada una de las radiobases del Sistema de Comunicaciones Personales. Esta información se obtendrá de las centrales de conmutación móvil de **EL CONCESIONARIO**, 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** en conjunto con **EL CONCESIONARIO** así lo convengan.

Esta meta deberá cumplirse en forma semestral, como promedio de el(los) período(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).

**EL CONCESIONARIO** entregará a **LA AUTORIDAD**, mediante declaración jurada, 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. El Grado de Servicio del Canal de Control en el sistema deberá ser mayor o igual al noventa y ocho por ciento (98%).

## 12. *Grado de servicio del canal de voz (pérdidas)*

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

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

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 la hora pico diaria dentro del 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 su usuario perciba:

1. Señal de timbrado, el tono de advertencia (Buzón de Mensajes), o el tono de ocupado de la línea llamada.
2. Un tono de congestión de otras redes con las que EL CONCESIONARIO<sub>1</sub> esté interconectado.
3. Mensaje grabado del sistema al cual está suscrito el usuario llamado en el cual indique la indisponibilidad de este último.

El “Número de llamadas intentadas en la hora pico” serán todos los intentos de llamadas que se registren originadas por sus usuarios del Sistema de Comunicaciones Personales durante el periodo de medición.

Esta información se obtendrá de las centrales de conmutación móvil del operador por radio, 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 en conjunto con el Operador PCS 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).

**EL CONCESIONARIO**, 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. El Grado de Servicio del Canal de Voz en el sistema deberá ser menor o igual al dos por ciento (2%).

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

La fórmula establecida en el contrato es la siguiente:

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

El **Grado de Servicio de la interconexión con los operadores de la red pública de telecomunicaciones** se calculará a partir del promedio de los valores diarios obtenidos de la fórmula; uno menos el cociente entre el **Número de llamadas cursadas por el troncal en la hora pico** 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 por el troncal en la hora pico**” a aquellas que cumplan con lo siguiente: Todas las llamadas originadas dentro de la hora más cargada, por los usuarios de **EL CONCESIONARIO**.



por la Central de Conmutación Móvil respectiva y que requieren un circuito troncal, de dicha central, interconectada a las redes de otros concesionarios.

El “**número de llamadas intentadas en la hora pico**” será: Todos los intentos de llamadas originadas dentro de la hora más cargada, por sus usuarios del Sistema de Comunicaciones Personales, con destino a cualquier concesionario con el cual se posea interconexión.

Este índice deberá ser evaluado en períodos de medición mensuales. La meta por ruta de interconexión, 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).

**EL CONCESIONARIO** 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. El promedio de los índices para cada ruta de interconexión deberá ser menor o igual a dos por ciento (2%).

#### **14. Tiempo de congestión de celda**

Esta meta no aplica.

#### **15. Porcentaje de handoff no completados**

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

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

El **Porcentaje de Handoff no completados** será, uno menos el cociente entre el **total de handsoff**



*completados* durante el periodo de medición divididos entre el *total de handoff requeridos* por los usuarios de la red en el mismo periodo, expresado como porcentaje.

Para el cálculo de este índice **EL CONCESIONARIO** deberá presentar sus estadísticas de handoff por sector en cada una de las radiobases del Sistema de Comunicaciones Personales. De igual forma se deberá incluir los resultados de los trasposos “soft” o “hard” en el evento de que aplique. Esta información se obtendrá de las centrales de conmutación móvil de **EL CONCESIONARIO**, o en su defecto, a través de Pruebas de Campo o “*Drive Test*” que se deberán realizar sobre la hora más cargada del Sistema de Comunicaciones Personales, con la cantidad de muestras y durante los días, que **LA AUTORIDAD** en conjunto con **EL CONCESIONARIO** 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).

**EL CONCESIONARIO** 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. El Porcentaje de handoff no completados en el sistema deberá ser menor o igual al dos por ciento (2%).

#### 16. *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 de Comunicaciones Personales* 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 Comunicaciones Personales 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 sus usuarios. 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).

**EL CONCESIONARIO** 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 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 Comunicaciones Personales 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**.



## **ANEXO C - PROYECTO TÉCNICO Y CONTROL DE INSTALACIONES**



### **ANTEPROYECTO TÉCNICO**

El objetivo del anteproyecto técnico, es presentar los requerimientos para ejecutar la instalación y puesta en marcha de este sistema.

**EL CONCESIONARIO** presentará a **LA AUTORIDAD** la información relacionada con los siguientes puntos:

- a) La selección de las zonas de búsqueda geográficas para la instalación de las celdas.
- b) Un estudio de cobertura donde se instalen las celdas, indicando las intensidades de campo teóricas esperadas en las áreas en cuestión.
- c) Un plan de frecuencia, indicando la localización física de las mismas, o su utilización en otras áreas, así como los sistemas a ser utilizados para sus enlaces con las centrales.
- d) Indicar el sistema de energía eléctrica de emergencia a ser utilizado, así como su duración a pleno consumo si se utilizaran baterías solamente.

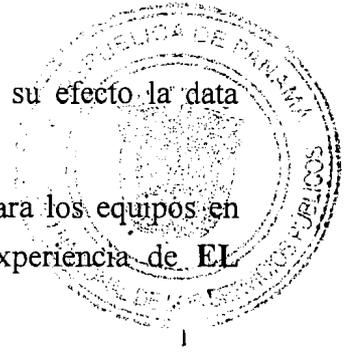
### **PROYECTO TÉCNICO**

Después de completar el Anteproyecto Técnico se procederá a la elaboración del Proyecto Técnico final. Esta fase al ser desarrollada será informada a **LA AUTORIDAD** y contendrá lo siguiente:

- a) El estudio definitivo de la asignación de las portadoras y canales en sus respectivas celdas y localización geográfica de las mismas, incluyendo sus coordenadas.
- b) Presentación técnica con las informaciones básicas de la infraestructura necesaria del sistema, tales como: perfiles de los enlaces, memoria de cálculo de los enlaces, tipo de las torres, casetas para equipos, energía y caminos de acceso.
- c) Detallar los sistemas de antenas a emplear en las celdas.



- d) Indicación de los equipos a utilizar, marca, modelo, tecnología o a su efecto la data técnica del fabricante.
- e) Información sobre disponibilidad de partes de repuesto necesarios para los equipos en general según recomendaciones del fabricante o basados en la experiencia de **EL CONCESIONARIO**.



### **CONTROL DE LAS INSTALACIONES**

**EL CONCESIONARIO** deberá entregar a **LA AUTORIDAD** un cronograma de actividades relacionadas con la instalación de equipos y sistemas necesarios para la prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) conforme al cumplimiento del Plan Mínimo de Desarrollo.

**EL CONCESIONARIO** permitirá el acceso de los miembros de **LA AUTORIDAD** o sus designados a sus estaciones y/o centrales, a fin de supervisar el progreso de sus instalaciones.



## **ANEXO D - CONTENIDO MÍNIMO DE LOS INFORMES**

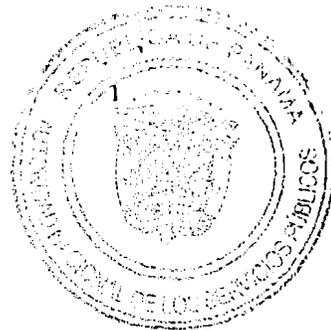


Los informes semestrales deberán contener al menos:

1. Número de sus usuarios del sistema por modalidad de pago y tecnología.
2. Número de llamadas y minutos facturados por el sistema, desglosadas así:
  - a) De básico a móvil, identificados por concesionarios,
  - b) De móvil a básico, identificados por concesionarios,
  - c) De móvil a móvil, identificados por concesionarios.
3. Los valores promedios de los siguientes parámetros para las ocho (8) horas diarias de mayor tráfico (pico) durante el período de evaluación:
  - a) Porcentaje de Bloqueo con:
    - a.1) La interconexión a la red pública, desglosados por concesionario.
    - a.2) Otras redes móviles, desglosados por concesionario.
    - a.3) La propia red del operador móvil (entre centrales de conmutación móvil).
  - b) Porcentaje de llamadas caídas o interrumpidas.
  - c) Porcentaje de intentos de llamada no completadas.
4. Números de celdas en operación, incluyendo.
  - a) Identificación y ubicación de cada celda incluyendo su coordenada geográfica.
  - b) Tipo (omni, sectorizada, etc.) y aplicación de la celda (macro, micro, pico, etc.)
  - c) Tipo de antena (ganancia, altura promedio sobre el terreno y potencia efectiva radiada)
  - d) Número de canales analógicos y digitales operativos (por sector, si es el caso)
  - e) Tráfico que maneja:
    - e.1 Durante la hora pico del día pico
    - e.2 Número total de llamadas durante el período de evaluación
    - e.3 Número de llamadas caídas
    - e.4 Número de intentos de llamada con señal inferior al umbral de acceso



e.5. Porcentaje de bloqueo de canales radio frecuencias (interferencias)



5. Listado de fallas del sistema, indicando:

- a) Hora, fecha y duración del evento
- b) Área afectada por la falla
- c) Número estimado de sus usuarios 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 6 meses.





### **ANEXO E - NOTA EXPLICATIVA**

El contenido de este Anexo E tiene como único propósito que la referencia hecha al Anexo F contenida en la redacción del Plan Mínimo de Desarrollo de las concesiones de Telefonía Móvil Celular, se mantenga igual a la del Anexo A de la Concesión del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS), de conformidad con la Resolución No. JD-080 de 10 de abril de 1997.



## ANEXO F - DIAGRAMAS DE COBERTURA



### INICIO DE OPERACIONES

**EL CONCESIONARIO** deberá presentar a los treinta (30) días calendario del perfeccionamiento del Contrato de Concesión, un mapa con la cobertura propuesta para el inicio de operaciones en la Ciudad de Panamá.

El mapa de cobertura deberá, entre otras cosas incluir:

1. Mínimo cuatro (4) celdas a que hace referencia el Anexo A.
2. Ajustarse al anteproyecto técnico al que hace referencia el Anexo C.
3. Contornos de intensidad de campo en dBm.
4. Nombres de los corregimientos cubiertos.
5. Escala 1:5000 u otra acordada con **LA AUTORIDAD**.

### MAPAS DE COBERTURA ANUALES

A partir del año 2010, **EL CONCESIONARIO** deberá entregar los primeros treinta (30) días de cada año mapas de cobertura del Servicio de Comunicaciones Personales que incluya, entre otras cosas:

1. Contornos de intensidad de campo en Interiores y Exteriores en dBm por provincia con su respectiva nomenclatura de Ciudad Principal, Sitio Poblado, etc.
2. Escala 1:50,000 u otra acordada con **LA AUTORIDAD**.
3. Cualquier otra información que **LA AUTORIDAD** requiera.

