

*República de Panamá*  
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Resolución AN No. 8716 -Telco

Panamá, 24 de junio de 2015

"Por la cual se modifica el numeral 2.5 "Meta No. 8: Llamadas contestadas en asistencia al directorio" de la Resolución No. JD-4000 de 12 de junio de 2003, que adoptó el Reglamento para controlar y fiscalizar el cumplimiento de las Metas de Calidad que deben cumplir los concesionarios de los Servicios Básicos de Telecomunicaciones."

**EL ADMINISTRADOR GENERAL,**  
en uso de sus facultades legales,

**CONSIDERANDO:**

1. Que el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, reestructuró el Ente Regulador de los Servicios Públicos bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, como entidad autónoma del Estado a cargo del control y fiscalización de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que el numeral 3 del Artículo 19 del Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, señala que esta Autoridad Reguladora tiene la atribución de verificar el cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios sujetos a su competencia en los aspectos técnicos, comerciales, legales y ambientales, debiendo emitir con ese fin la reglamentación necesaria para implementar dicha fiscalización;
3. Que la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, reglamentada por el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, constituye el ordenamiento jurídico al que están sujetos los servicios de telecomunicaciones, conjuntamente con las directrices emitidas por esta Entidad Reguladora;
4. Que mediante la Resolución No. JD-4000 de 12 de junio de 2003, esta Autoridad Reguladora emitió el Reglamento para controlar y fiscalizar el cumplimiento de las Metas de Calidad de los servicios a las que están sujetos los concesionarios de los Servicios Básicos de Telecomunicaciones;
5. Que dentro del procedimiento establecido a través de la Resolución No. JD-4000 de 12 de junio de 2003, para la evaluación de las metas de calidad de servicios, se fijaron las siguientes pautas que los concesionarios deben seguir para la medición requerida para la Meta No. 8 denominada "Llamadas contestadas en asistencia al directorio":

**"2.5 Meta No. 8: Llamadas contestadas en asistencia al directorio**

Los concesionarios deberán tomar las provisiones siguientes para efectuar la medición de esta meta:

- a. No se permitirá que las llamadas que entren al sistema de atención por operadora sean puestas en parqueo (hold), es decir, que exista un contestador automático, en virtud a que esto generaría un falso cumplimiento de la meta. Sin embargo, se permitirá que, habiendo transcurrido los 10 segundos sin que la llamada haya sido contestada por un operador, éstas sean atendidas por un sistema de contestación automático, en cuyo caso estas llamadas contarán como llamadas no atendidas dentro del período de los 10 segundos.
- b. Para hacer las mediciones en forma automática, el conmutador de operadoras estará conectado a una central de tipo electrónico digital.
- c. El directorio debe ser de consulta tipo electrónico, es decir, de consulta mediante un computador.

Las mediciones para este índice se realizarán durante las 24 horas de un día laboral de la primera semana de cada mes, sobre el conjunto de operadoras que atiende el servicio de asistencia al directorio." (Énfasis suplido)

6. Que el servicio de asistencia al directorio a través de la línea telefónica 102, sólo es brindado actualmente por la concesionaria CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A., la cual ha manifestado la necesidad de automatizar esta facilidad por medio de la utilización de un contestador automático (IVR), que además de promover la aplicación

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



Resolución AN No. 8716, Telco  
Panamá, 07 de junio de 2015  
Página 2 de 5

de nuevas tecnologías, posibilitará la consecución de ventajas significativas que beneficiarán al usuario final tales como: (i) Reducción de los tiempos de espera de respuesta para los usuarios; (ii) Garantía del servicio 24 horas, 365 días al año; (iii) Facilidad para brindar datos más exactos en el contenido de la información que solicita el usuario; (iv) El usuario siempre tendrá la opción de ser atendido por un agente (atención personalizada) de ser requerido;

7. Que en virtud de lo anterior, esta Autoridad Reguladora elaboró una propuesta de modificación de la metodología para la evaluación de la Meta No.8 denominada "Llamadas contestadas en asistencia al directorio", establecida en la Resolución No. JD-4000 de 2003, la cual fue sometida al procedimiento de Consulta Pública No.007-15, durante el periodo comprendido del 8 al 15 de mayo de 2015;
8. Que según consta en el Acta de Cierre de 15 de mayo de 2015, durante la realización de la Consulta Pública No.007-15, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en adelante ASEP, recibió, de manera oportuna, la participación de las empresas concesionarias DIGICEL (PANAMA), S.A., en adelante DIGICEL; CLARO PANAMÁ, S.A., en adelante CLARO; y, CABLE & WIRELESS PANAMA, S.A., en adelante CWP; cuyos comentarios son analizados a continuación:

#### COMENTARIOS DE DIGICEL:

- 8.1. Consideran positiva la iniciativa de ASEP de permitir la automatización de este sistema de Asistencia al Directorio a fin de modernizarlo a través de herramientas tecnológicas que hoy día se encuentran desarrolladas y debidamente probadas en lo que respecta a su efectividad; siempre y cuando no se desmejore el servicio que hoy día reciben los usuarios que lo utilizan. En ese sentido, indican que la herramienta debe garantizar que el cliente pueda en efecto obtener una asistencia real al directorio y no quedarse en una constante espera donde al final nadie responde a sus necesidades.
- 8.2. Por ende, son del concepto que los diez (10) segundos establecidos en la propuesta, son de suma importancia, ya que de no poder el IVR cumplir con la solicitud del cliente, debe estar la obligación de que la llamada sea atendida por un operador.
- 8.3. Señalan que el IVR que se utilice debe ser sometido a aprobación de la Entidad Reguladora y debe cumplir estándares mínimos de calidad, a fin de garantizar la eficiencia del servicio. En adición, el cambio debe incluir una campaña de orientación al usuario a fin de que éste sepa utilizar la nueva herramienta y no termine abandonando la llamada por desconocimiento del nuevo sistema.

#### COMENTARIOS DE CLARO:

- 8.4. Sobre el particular, manifiestan que se encuentran de acuerdo en que se introduzca en la normativa, el uso de herramientas que les permitan automatizar funcionalidades en las operaciones. El desarrollo tecnológico lo permite y la propuesta en comento ofrece esta posibilidad al introducir el contestador automático, pero garantiza que "el usuario siempre tendrá la opción de ser atendido por un agente (atención personalizada) de ser requerido".
- 8.5. No obstante lo anterior, son de la opinión que la ocasión resulta propicia para que el uso de los IVR y plataformas automáticas se extienda y exija para su uso en otros supuestos, ajustando también los textos de la Meta No. 11 "Llamadas contestadas vía operadora de Larga Distancia Nacional" y la Meta No. 16 "Llamadas Contestadas vía operadora de Larga Distancia Internacional".
- 8.6. Finalmente, precisan que la introducción de estas herramientas tecnológicas, contrariamente a lo indicado en la propuesta, no garantizan la reducción de tiempos de espera, así como tampoco garantizan contar con datos más exactos. Los beneficios que ofrecen estas plataformas automáticas a los operadores, en su concepto, son principalmente económicos, puesto que permiten reducir costos operativos, pretensión que no puede ser cuestionada, por lo que consideran que es importante que estas herramientas sean programadas con menús sencillos para minimizar las molestias de los usuarios que tienen una experiencia negativa cuando los mismos presentan múltiples opciones que dilatan la atención.



Resolución AN No. 8716 - Telco  
Panamá, 24 de junio de 2015  
Página 3 de 5

#### COMENTARIO DE CWP:

- 8.7. En primer lugar, manifiestan como positiva la posición de ASEP que ha dado cabida a que se considere permitir que se integren los avances tecnológicos que se desarrollan en torno al método de prestación de este servicio de telecomunicaciones, sin que por ello se pierda el control y la fiscalización en el cumplimiento de metas, que sirven para garantizarle a los usuarios, la prestación del servicio de una manera eficiente y continua. Señalan a su vez, que formamos parte de una comunidad mundial que se encuentra en constante avance, crecimiento y evolución, por lo que se debe estar abierto a los cambios y hacer las adaptaciones que se precisan para mantener el estado de equilibrio y bienestar de los individuos.
- 8.8. En su criterio, la propuesta de ASEP, en su modificación más sustancial, permite resguardar los intereses de los usuarios, frente a la atención que se brinda a través de este servicio, al considerar que si el IVR no ha contestado en los primeros diez segundos, la llamada deberá ser atendida por un operador (atención personalizada), en cuyo caso la llamada contará como llamada NO CONTESTADA dentro del periodo de 10 segundos. Por otro lado, observan que no se indica nada sobre la entrada en operación bajo este nuevo esquema, y al respecto indican que la forma actual bajo la que se presta el servicio debe mantenerse, hasta que su implementación técnica fuera posible, previa viabilidad regulatoria, en cuyo caso se estima que se requeriría de un periodo mínimo de aproximadamente seis (6) meses para implementarse.
- 8.9. Señalan que la herramienta incluye entre sus características tecnológicas, una plataforma efectiva para el reconocimiento de voz, lo que permite las transacciones del servicio por consultas con importantes ventajas para el usuario final.
- 8.10. Destacan también que la experiencia en algunos países que aplican este tipo de plataforma, ha demostrado el logro de importantes ventajas como las siguientes: se reducen los tiempos de espera de respuesta para los usuarios, se ha comprobado que con esta herramienta se reduce el porcentaje de abandono de llamadas, se garantiza el servicio en todos los intervalos de horas (24 horas / 365 días al año), la metodología de este nuevo sistema facilita brindar datos más exactos en el contenido de la información que solicita el usuario y siempre se tendrá la opción de ser atendido por un agente (atención personalizada), de ser requerido. Esta modernización y atención automatizada del servicio, puede permitir el elevar el nivel de atención y por tanto el grado de calidad hacia los usuarios.

#### ANÁLISIS DE ASEP:

- 8.11. Una vez concluida la Consulta Pública sobre la modificación de la Resolución No. JD-4000 de 12 de junio de 2003, en cuanto al Procedimiento de Medición de la Meta No. 8 denominada Llamadas contestadas en Asistencia al Directorio, debemos destacar que los concesionarios se mostraron a favor de que se introduzca en la normativa la utilización de herramientas tecnológicas que permitan automatizar funcionalidades en las operaciones. De igual forma, comparten la posición de esta Autoridad Reguladora, que aún introduciendo el contestador automático (IVR) para el Servicio de Asistencia al Directorio, se debe garantizar que el usuario siempre tendrá la opción de ser atendido por un agente (atención personalizada) de ser requerido.
- 8.12. En lo que respecta a la solicitud planteada para que el uso de los IVR y plataformas automáticas se extienda a las Metas No. 11 denominada *Llamadas contestadas vía operadora de Larga Distancia Nacional* y No. 16 denominada *Llamadas contestadas vía operadora de Larga Distancia Internacional*, la misma no resulta procedente, toda vez que dichas metas no fueron incluidas en la Consulta Pública No.007-15, además de que se requeriría de un análisis adicional.
- 8.13. En cuanto a lo manifestado, en el sentido de que no se indica nada sobre la entrada en operación bajo este nuevo esquema debemos reiterar que el objeto de la consulta era proponer una adecuación de la normativa vigente, de manera tal que en primera instancia, las llamadas realizadas por los clientes al Servicio de Asistencia al Cliente puedan ser atendidas por un IVR. Sin embargo, consideramos importante manifestar que a través del contestador automático que se vaya a utilizar para brindar este servicio, no se deben poner las llamadas en parqueo (hold) en ninguna de las fases u



Resolución AN No. 8916 Telco  
Panamá, 24 de junio de 2015  
Página 4 de 5

operaciones de la plataforma, sino que las llamadas deben seguir el flujo de atención de manera regular, expedita e ininterrumpida.

- 8.14. Finalmente, compartimos el criterio que el IVR a utilizar deberá contar con una aprobación de la Entidad Reguladora, así como también que la implementación técnica de esta nueva herramienta requerirá de un periodo mínimo de aproximadamente seis (6) meses, ya que conlleva distintas fases, desde pruebas de funcionamiento y adecuación, hasta su implementación definitiva. Dicho término es acorde con el Artículo 69 de la Ley 31 de 1996, que establece que toda modificación a los procedimientos que, en materia de telecomunicaciones se establezcan por reglamento, comenzará a regir seis (6) meses después de su publicación en la Gaceta Oficial.
9. Que analizados los comentarios formulados por los participantes en la Consulta Pública No.007-15, esta Entidad Reguladora concluye que debe proceder con la adopción de la propuesta de modificación de la Resolución No. JD-4000 de 2003, ya que permitirá modernizar la prestación del Servicio de Asistencia al Directorio, a través de la utilización de nuevas tecnologías, lo que beneficiará a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones que acceden a la línea telefónica 102;
10. Que el artículo 22 del Decreto Ejecutivo No. 279 del 14 de noviembre del 2006, por el cual se reglamenta la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, reformada por el Decreto Ley No. 10 de 2006, establece que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos velará por el interés público y/o bienestar social de los clientes y/o usuarios de los servicios públicos sujetos a su competencia, con el propósito de que éstos reciban un servicio continuo, de calidad y eficiente, a precios justos y razonables;
11. Que de conformidad con el Decreto Ley 10 de 2006 corresponde a esta Administración General, el cumplimiento de los fines y objetivos de la política del Estado en materia de telecomunicaciones, así como conocer y emitir todas las resoluciones de carácter y aplicación general y las relacionadas con el establecimiento de normas sectoriales, por lo tanto;

#### RESUELVE:

**PRIMERO: MODIFICAR** el numeral 2.5 "Meta No. 8: Llamadas contestadas en asistencia al directorio" de la Resolución No. JD-4000 de 12 de junio de 2003, que adoptó el Reglamento para controlar y fiscalizar el cumplimiento de las Metas de Calidad que deben cumplir los concesionarios de los Servicios Básico de Telecomunicaciones, de manera tal que el mismo se lea de la manera siguiente:

#### "2.5 Meta No. 8: Llamadas contestadas en asistencia al directorio

Los concesionarios deberán tomar las previsiones siguientes para efectuar la medición de esta meta:

- Se permitirá la utilización de un contestador automático para brindar una atención automatizada del Servicio de Asistencia al Directorio, el cual debe tomarse en cuenta para el cálculo de dicha Meta. Habiendo transcurrido los 10 segundos sin que la llamada haya sido respondida por un contestador automático (IVR) éstas deben ser atendidas por un operador, en cuyo caso estas llamadas contarán como llamadas no atendidas dentro del periodo de los 10 segundos, para el cálculo de la Meta No. 8.
- Para hacer las mediciones en forma automática, el conmutador de operadoras estará conectado a una central de tipo electrónico digital, en el caso de la medición realizada por una plataforma automatizada, dicha plataforma deberá generar un reporte del tiempo de contestación de las llamadas que ingresen a la misma.
- El directorio debe ser de consulta tipo electrónico, es decir, de consulta mediante un computador y en el caso de la medición realizada por una plataforma automatizada, dicha plataforma deberá poseer una base de datos que contenga la información del directorio telefónico.

113

Resolución AN No. 8716 Telco  
Panamá, 24 de Junio de 2015  
Página 5 de 5



Las mediciones para este índice se realizarán durante las 24 horas de un día laboral de la primera semana de cada mes, sobre el conjunto de operadoras o la plataforma automatizada que atiende el Servicio de Asistencia al Directorio.

A través del contestador automático (IVR) que se vaya a utilizar para brindar este servicio, no se deben poner las llamadas en parqueo (hold) en ninguna de las fases u operaciones de la plataforma, sino que las llamadas deben seguir el flujo de atención de manera regular, expedito e ininterrumpido.”

**SEGUNDO: COMUNICAR** a los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicaciones que brinden el Servicio de Asistencia al Directorio, que las modificaciones al numeral 2.5 “Meta No. 8: Llamadas contestadas en asistencia al directorio” de la Resolución No. JD-4000 de 12 de junio de 2003, detalladas en el Artículo Primero de la presente Resolución deberán ser implementadas, en un plazo no mayor de seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia de esta Resolución. Durante dicho plazo deberá continuarse brindando el Servicio de Asistencia al Directorio bajo las condiciones actuales.

**TERCERO: ADVERTIR** a los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicaciones que brinden el Servicio de Asistencia al Directorio, que deberán continuar cumpliendo con las condiciones establecidas para la prestación de este servicio en las Resoluciones No. JD-1559 de 17 de diciembre de 1999 y No. JD-2802 de 11 de junio de 2001.

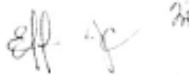
**CUARTO: ADVERTIR** a los Concesionarios de los Servicios de Telecomunicaciones que brinden el Servicio de Asistencia al Directorio, que una vez realizadas las modificaciones en sus sistemas del Servicio de Asistencia al Directorio según las directrices expedidas a través de la presente Resolución, de inmediato deberán comunicarlo por escrito a esta Autoridad Reguladora, para su verificación y aprobación.

**QUINTO: DAR A CONOCER** que la presente Resolución regirá a partir de su publicación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley No. 26 de 29 de enero de 1996; Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006; Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996; Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997; Decreto Ejecutivo No. 279 de 14 de noviembre de 2006; Resolución No. JD-1599 de 17 de diciembre de 1999; Resolución No. JD-2802 de 11 de junio de 2001; y, Resolución No. JD-4000 de 12 de junio de 2003.

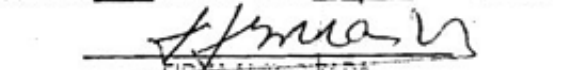
**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**

  
**ROBERTO MEANA MELÉNDEZ**  
Administrador General



El presente Documento es fiel copia de su Original Según  
Consta en los archivos centralizados de la Autoridad  
Nacional de los Servicios Públicos.

Dado a los 1 días del mes de 07 de 20 15

  
FIRMA AUTORIZADA

60  
45