

República de Panamá
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. 16096-Teleco

Panamá, 21 de mayo de 2020

"Por la cual, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos aprueba las medidas transitorias que deben implementar y aplicar las empresas concesionarias que prestan servicios públicos de telefonía fija, móvil, Internet, que se definen y clasifican, de acuerdo a la Resolución No. JD-025 de 12 de diciembre de 1996 y sus modificaciones, en Servicios de Telecomunicación Básica Local (No.101), Nacional (No.102), Internacional (No.103), Comunicaciones Personales (No.106), Telefonía Móvil Celular (No.107), e Internet para Uso Público (No.211), en atención a lo dispuesto en la Ley No. 152 del 4 de mayo de 2020 y al Decreto Ejecutivo No. 291 de 13 de mayo de 2020."

EL ADMINISTRADOR GENERAL

en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que mediante el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, se reorganizó la estructura del Ente Regulador de los Servicios Públicos, bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), como organismo autónomo del Estado, encargado de regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural;
2. Que el Artículo 9 del Texto Único de la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, establece que las empresas prestadoras de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, **telecomunicaciones**, radio y televisión, y las dedicadas a la transmisión y distribución de gas natural, están sujetas a la jurisdicción de la ASEP;
3. Que mediante la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, debidamente reglamentada por el Decreto Ejecutivo No.73 de 9 de abril de 1997, se estableció el régimen jurídico aplicable al sector de las telecomunicaciones, con el objeto de acelerar la modernización y el desarrollo del sector, promover la inversión privada en el mercado, extender su acceso, mejorar la calidad de servicios provistos, promover tarifas bajas al usuario y la competencia leal, en la provisión de los servicios de telecomunicaciones;
4. Que de conformidad con lo establecido en el numeral 2 del Artículo 5 de la Ley No. 31 de 1996, es una política del Estado en materia de telecomunicaciones, la de promover que los concesionarios presten estos servicios públicos conforme a los principios de tratamiento igual entre usuarios, en circunstancias similares, y de acceso universal, asegurando la continuidad, calidad y eficiencia de los mismos en todo el territorio nacional, para lo cual, en adición a las funciones y atribuciones generales señaladas en su ley constitutiva, le confirió a la Entidad Reguladora la facultad para adoptar las medidas que sean necesarias, para procurar que los servicios de telecomunicaciones se brinden en forma eficiente, ininterrumpida, sin interferencias y discriminaciones, tal como lo dispone el numeral 4 del Artículo 73;
5. Que por su parte el Artículo 42 de la Ley No. 31 de 1996, también establece que los concesionarios de telecomunicaciones tienen la obligación de operar los servicios objeto de la concesión en forma ininterrumpida, en condiciones de normalidad y seguridad, y sin incomodidades irrazonables para los clientes, salvo las interrupciones que sean necesarias por motivos de seguridad, mantenimiento y reparación, las cuales deberán sujetarse a las directrices de la ASEP;
6. Que mediante la Ley No. 152 de 4 de mayo de 2020, se adoptaron medidas sociales especiales para la suspensión temporal del pago de servicios públicos y otras medidas, en atención al Estado de Emergencia Nacional decretado;
7. Que el Artículo 2 de la Ley No. 152 del 4 de mayo de 2020, establece que la aplicación de las medidas sociales especiales de suspensión de pago serán aplicadas por un periodo de cuatro (4) meses, contados a partir del 1 de marzo de 2020, para los servicios públicos de telefonía fija, móvil, Internet, entre otro;



Resolución AN No. 16096- Telo
Panamá, 21 de mayo de 2020

8. Que mediante el Artículo 3 de la referida Ley, se establece que el pago de los servicios públicos de telefonía fija, móvil, Internet, entre otro, se reanudará cuando venza el periodo de cuatro (4) meses, y en ese sentido, los saldos pendientes acumulados en dicho periodo serán prorrateados en un plazo de tres (3) años;

9. Que a través del Decreto Ejecutivo No. 291 de 13 de mayo de 2020, se reglamenta la Ley No. 152 de 2020, el cual señala en su Artículo 2 que la suspensión temporal del pago de los servicios públicos de telefonía fija, móvil, Internet, no podrá desmejorar la calidad de los bienes y servicios suministrados por los prestadores de estos servicios públicos, quienes deberán adoptar las medidas de un trato equitativo y digno a favor de cliente, estableciendo los procedimientos respectivos, cuyo cumplimiento será debidamente fiscalizado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos;

10. Que igualmente, conforme al citado Decreto Ejecutivo No. 291, conforme a sus Artículos 3 y 5, le corresponde a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, establecer los parámetros para que aquellos beneficiados de estas medidas, retomen el pago de sus compromisos dejados de pagar a las empresas prestadoras, producto de la moratoria dictada, así como que la Entidad dicte las medidas necesarias para garantizar la continuidad de los servicios de telefonía fija, móvil, Internet, entre otro;

11. Que para hacer efectiva la implementación y ejecución de la referida Ley No. 152 y su reglamento, en lo que a la Autoridad le compete, es indispensable que las concesionarias que prestan servicios públicos de telefonía fija, móvil e Internet, definidos y clasificados de acuerdo a la Resolución No. JD-025 de 12 de diciembre de 1996 y sus modificaciones, como Servicios de Telecomunicación Básica Local (No.101), Nacional (No.102), Internacional (No.103), Comunicaciones Personales (No.106), Telefonía Móvil Celular (No.107), e Internet para Uso Público (No.211), implementen y apliquen medidas transitorias durante el periodo del 1 de marzo al 30 de junio de 2023;

12. Que de conformidad con el artículo 11 del Decreto Ejecutivo No. 279 de 14 de noviembre de 2006, que reglamenta la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996 tal como fue modificada y adicionada por Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, esta Autoridad ejercerá un estricto control sobre la prestación de los servicios públicos sujetos a su competencia, a efecto de garantizar el cumplimiento de las leyes y reglamentos por parte de las empresas prestadoras de dichos servicios, y para salvaguardar el interés público y el bienestar social;

13. Que surtidos los trámites de Ley, y en mérito de las consideraciones expuestas, corresponde a esta Administración General realizar los actos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de conformidad con lo que dispone el artículo 20 de la Ley 26 de 29 de enero de 1996, tal cual fue modificada y adicionada por el citado Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, por lo que;

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, en atención a lo dispuesto en la Ley No. 152 del 4 de mayo de 2020, las *medidas transitorias* que deben implementar y aplicar las empresas concesionarias que prestan servicios públicos de telefonía fija, móvil, Internet, que se definen y clasifican, de acuerdo a la Resolución No. JD-025 de 12 de diciembre de 1996 y sus modificaciones, en Servicios de Telecomunicación Básica Local (No.101), Nacional (No.102), Internacional (No.103), Comunicaciones Personales (No.106), Telefonía Móvil Celular (No.107), e Internet para Uso Público (No.211), que se detallan a continuación:

A. En atención a los Artículos 5 y 6 de la Ley No. 152 de 2020, en concordancia con el Artículo 4 del Decreto Ejecutivo No. 291 de 13 de mayo de 2020, la suspensión temporal del pago de los servicios públicos de telefonía fija, móvil, Internet, tal y como se definen y clasifican en la Resolución No. JD-025 de 12 de diciembre de 1996 y sus modificaciones, como Servicios de Telecomunicación Básica Local (No.101), Nacional (No.102), Internacional (No.103), Comunicaciones Personales (No.106), Telefonía Móvil Celular (No.107), e Internet para Uso Público (No.211), será aplicable a las personas que se encuentren en las siguientes circunstancias:

1. Que el ingreso familiar sea menor de dos mil balboas (B/.2,000.00) mensuales.
2. Que el ingreso familiar haya sido reducido.
3. La persona que labore por cuenta propia, micro y pequeñas empresas, que hayan sido afectadas en sus ingresos.

JA

Resolución AN No. 16096- Telco
Panamá, 21 de mayo de 2020

4. Que la persona haya sido destituida o que no esté laborando conforme a la declaración de urgencia nacional, es decir, todos aquellos ciudadanos que, a partir del 1 de marzo de 2020, han resultado afectados con una medida de terminación o suspensión de su relación laboral, inclusive aquellos casos en los que se ha modificado el contrato de trabajo, con reducción de la jornada laboral.
5. Que sean jubilados o pensionados.
6. Los dueños de restaurantes, bares, casinos, así como de medios transporte de servicio público y privado, que hayan sido afectados en sus ingresos.
7. La persona natural o jurídica que se dedique a un acto de comercio que se haya ordenado el cierre temporal y haya optado por el cierre provisional de los efectos de un contrato por un máximo de noventa días.

B. Durante el periodo del 1 de marzo al 30 de junio de 2020, las empresas concesionarias que prestan servicios públicos de telefonía fija, móvil, Internet, tal y como se definen y clasifican en la Resolución No. JD-025 de 12 de diciembre de 1996 y sus modificaciones, como Servicios de Telecomunicación Básica Local (No.101), Nacional (No.102), Internacional (No.103), Comunicaciones Personales (No.106), Telefonía Móvil Celular (No.107), e Internet para Uso Público (No.211), **no podrán suspender, desmejorar ni disminuir**, unilateralmente, la oferta comercial de los servicios contratados a ningún cliente, que se encuentre dentro de las circunstancias contenidas en el Punto A de esta reglamentación, por morosidad en el pago de su factura.

C. Las empresas concesionarias que prestan los servicios públicos de telefonía fija, móvil, Internet, tal y como se definen y clasifican en la Resolución No. JD-025 de 12 de diciembre de 1996 y sus modificaciones, como Servicios de Telecomunicación Básica Local (No.101), Nacional (No.102), Internacional (No.103), Comunicaciones Personales (No.106), Telefonía Móvil Celular (No.107), e Internet para Uso Público (No.211), deben establecer los mecanismos necesarios para que aquellos clientes con saldos pendientes, puedan retomar el pago de los compromisos **que se acumulen en el periodo de cuatro (4) meses, contados a partir del 1 de marzo y hasta el 30 de junio de 2020**. Dichos mecanismos deben considerar lo siguiente:

- (a) El saldo pendiente de los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020, de los servicios de telefonía fija, telefonía móvil e Internet, facturados de forma independiente o a través de un modelo de empaquetamiento de servicios que incluya uno o varios servicios adicionales a los ya mencionados no generará ningún tipo de interés, cargo por manejo, o cualquier recargo adicional al relacionado con el plan comercial contratado.
- (b) El saldo pendiente de los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020, si los hubiera, de los servicios de telefonía fija, telefonía móvil e Internet, facturados por separado o a través de un modelo comercial de empaquetamiento de servicios, que incluya uno o varios servicios adicionales a los ya mencionados, serán incluidos, en la facturación correspondiente al mes de julio 2020, a través de un arreglo de moratoria a 36 meses, o cualquier arreglo de moratoria con un periodo menor previamente acordado y autorizado por el cliente de la siguiente forma:
 - En un apartado de la primera factura donde se aplique el prorrateo, claramente identificado y que no sea parte de los productos facturados, el monto total de los saldos pendientes de los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020, si los hubiera.
 - En la primera factura donde se aplique el prorrateo donde se acumulan los saldos a 60 días o más, **según fuera el modelo de factura**, el monto total de los saldos pendientes de los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020 y cualquier arreglo de pago, si los hubiera.
 - En la sección de la primera factura donde se aplique el prorrateo y en adelante, el monto fijo resultante de dividir a los saldos pendientes de los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020, si los hubiera, entre 36 (prorrateo a tres años), o en atención a un arreglo de moratoria con un periodo menor previamente acordado y autorizado por el cliente.
- (c) Las facturas posteriores al mes donde se aplique el prorrateo y en adelante, deben reflejar:
 - El monto fijo resultante de dividir a los saldos pendientes de los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020, si lo hubiera, entre 36 (prorrateo a tres años), o en atención

ATL

Resolución AN No. 16096- Telco
Panamá, 21 de mayo de 2020

a un arreglo de moratoria con un periodo menor previamente acordado y autorizado por el cliente.

- En un apartado de la primera factura donde se aplique el prorrateo y en adelante, claramente identificado y que no sea parte de los productos facturados, el saldo pendiente de la moratoria de los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020, si lo hubiera.
- En la sección de la factura donde se acumulan los saldos a 60 días o más o donde se incluyen los arreglos de pago, **según fuera el modelo de factura**, el saldo actualizado de la moratoria de los meses de marzo, abril, mayo y junio 2020 y cualquier arreglo de pago, si lo hubiera.

(d) Para los clientes que desean solicitar la Portabilidad Numérica de los servicios de telefonía fija y telefonía móvil, se advierte que las reglamentaciones dictadas a través de las Resoluciones AN No. 3064-Telco de 11 de noviembre de 2009 y AN No. 4805-Telco de 5 de octubre de 2011, se mantienen vigentes, las que establecen, entre uno de los requisitos que se solicitan para iniciar la Portabilidad Numérica, que los clientes presenten su última factura pagada, que permita constatar que no tienen saldos pendientes.

SEGUNDO: ADVERTIR a las empresas concesionarias que prestan los servicios públicos de telefonía fija, móvil, Internet, tal y como se definen y clasifican en la Resolución No. JD-025 de 12 de diciembre de 1996 y sus modificaciones, como Servicios de Telecomunicación Básica Local (No.101), Nacional (No.102), Internacional (No.103), Comunicaciones Personales (No.106), Telefonía Móvil Celular (No.107), e Internet para Uso Público (No.211), que deberán mantener el suministro de los servicios antes mencionados, de forma continua, regular y eficiente, conforme a la normativa vigente, en materia de calidad de servicio. Adicionalmente, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos advierte a los concesionarios que no podrán desmejorar ni disminuir, unilateralmente, la oferta comercial de los servicios contratados por sus clientes.

TERCERO: ORDENAR a las empresas concesionarias que prestan los servicios públicos de telefonía fija, móvil, Internet, tal y como se definen y clasifican en la Resolución No. JD-025 de 12 de diciembre de 1996 y sus modificaciones, como Servicios de Telecomunicación Básica Local (No.101), Nacional (No.102), Internacional (No.103), Comunicaciones Personales (No.106), Telefonía Móvil Celular (No.107), e Internet para Uso Público (No.211), que la implementación de lo establecido en el Artículo **PRIMERO** debe realizarse a través de un procedimiento sencillo y expedito, que permita su aplicación a los clientes del sector de telecomunicaciones beneficiados con dichas medidas, estableciendo los canales de acceso adecuados para que los clientes puedan aplicar.

CUARTO: ADVERTIR que las nuevas medidas transitorias tienen efecto retroactivo según lo establecido en la Ley 152 del 4 de mayo de 2020, por lo que la presente Resolución regirá a partir del 1 de marzo de 2020 hasta el 30 de junio de 2023.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, modificada y adicionada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Ley 31 de 8 de febrero de 1996 y su reglamentación; Ley No. 152 de 4 de mayo de 2020; Decreto Ejecutivo No. 291 de 13 de mayo de 2020.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,


ARMANDO FUENTES RODRÍGUEZ
Administrador General

