

Panamá, 22 de febrero 2017  
CO-GG-077-2017

Licenciado  
**Roberto Meana**  
Administrador General  
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos  
Ciudad

Respetado Licenciado Meana:

En atención a la Consulta Pública No.002-17 Telco, que realiza la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), con el propósito de recibir opiniones y comentarios sobre la Propuesta de modificación del Procedimiento para la Asignación de los Números de Cobro Revertido Automático establecido mediante la Resolución No. JD-4752 de 18 de junio de 2004, tenemos a bien brindarle nuestros comentarios.

1- Con relación al punto N° 2: Procedimiento de Adjudicación de Números de Cobro Revertido Automático, acápite 2.1, 2.2. y 2.3:

**Comentarios de Cable Onda, S.A.:**

En el acápite 2.1., la Autoridad Reguladora señala que será creada una cuenta de correo electrónico a través de la cual los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local (No.101) remitirán su solicitud del número de cobro revertido.

En ese sentido, deseamos se nos aclare si la creación de la cuenta de correo reemplazará la reserva estipulada en la Resolución No.JD-4752 de 18 de junio de 2004. Así mismo, somos del criterio que se debe incluir la confirmación por parte de la ASEP del recibido de la solicitud realizada por el concesionario.

En el acápite 2.2 de la propuesta en mención, se señala que el Concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local (No.101), deberá remitir mediante correo electrónico y nota formal a la ASEP, la solicitud del número de cobro revertido.

Es importante definir si es necesario enviar nuevamente un correo adicional al solicitado en el acápite 2.1 o si este segundo correo se refiere a la remisión de los documentos solicitados por la ASEP, es decir, la nota, el formulario y copia del contrato firmado por el Representante Legal de la empresa. Cable Onda, S.A., es del criterio que con la finalidad

de agilizar los procesos de solicitud de números de cobro revertido, solo se hace necesario el envío de un correo con la información completa.

El acápite 2.3 indica que el concesionario solamente podrá solicitar como máximo dos (2) números de cobro revertido por cliente.

Cable Onda, S.A., considera que se debe tomar en cuenta el crecimiento en la venta del servicio de números de cobro revertido. En ese sentido, solicitamos respetuosamente que el máximo de números a solicitar se amplíe a cinco (5) por cliente y/o en todo caso, establecer excepciones para casos específicos, evitando así la limitación en la venta de este servicio a nuestros clientes. Dichas podrían ser presentadas y sustentadas por el concesionario del Servicio de Telecomunicación Básica Local (No.101) a la ASEP quien de acuerdo a lo planteado, considerará su aprobación.

2- Con relación al punto N° 3: Asignación de números de Cobro Revertido Automático, acápite 3.1 y 3.4:

**Comentarios de Cable Onda S.A.:**

El acápite 3.1., señala que la asignación del número de cobro revertido será realizada en un término de dos (2) días hábiles posteriores al **envío** del respectivo correo electrónico y la nota formal por parte del concesionario a la ASEP.

En ese sentido, es importante que se aclare a partir de qué momento iniciará el conteo de dicho término; ya que en la propuesta no queda claro si es a partir del envío del primer correo o al envío del segundo correo con el adjunto de la información completa.

No obstante lo anterior, y a fin de evitar cualquier situación que pueda suscitarse con la mensajería, recomendamos que se modifique la palabra "**envío**" por "**recibido**". De igual manera, donde aparece la conjunción "... **y la nota formal**" se agregue "...**y/o la nota formal**", de modo que el término inicie al momento del recibo de alguna de las dos opciones, el correo o la nota formal, la cual pudiera enviarse escaneada con los demás documentos.

El acápite 3.4 de la propuesta indica que los concesionarios deberán remitir un (1) mes antes del vencimiento, una nota formal a la ASEP con el listado de los números de cobro revertido automático que serán renovados.

En el caso de Cable Onda, S.A., dicha propuesta conduce a grandes inversiones económicas en un sistema automatizado que notifique regularmente el vencimiento de cada uno de éstos números de cobro revertido, ya que nuestros contratos de servicio mantienen una cláusula de renovación automática.

En virtud de lo anterior, somos del criterio que la ASEP debe mantener el periodo de asignación del número de cobro revertido automático, hasta tanto reciba de parte del concesionario, una nota formal donde indique la cancelación de dicho número, junto con la carta de cancelación del cliente. De esta manera, la ASEP podría proceder a recuperar el número.

La opción propuesta, complementada con las inspecciones y supervisión que realiza la Autoridad Reguladora, servirá de apoyo y facilitará el control de éstos números al concesionario.

3- Con relación a la parte II Procedimiento que debe seguirse para el traslado de números de Cobro Revertido Automático de un Concesionario a otro, punto No. 2, 3 y 5:

**Comentarios de Cable Onda S.A.:**

Con relación al punto No.2, solicitamos respetuosamente que quede de la siguiente manera:

*"2. El cliente deberá rescindir el contrato con su concesionario actual, **a través de una nota de cancelación**, asumiendo, si así lo indicara su contrato, la penalización correspondiente"*

Con relación al punto No.3, solicitamos respetuosamente que dentro de los requisitos establecidos se agregue:

*"3. El nuevo concesionario deberá remitir a la Autoridad Reguladora a través de la cuenta de correo y nota formal lo siguiente:*

- ...
- ...
- ...
- **Copia de la nota de rescisión del contrato con el concesionario actual, con su respectivo sello de recibido."**

Lo anterior, con la finalidad de contar con la certeza que, tanto el cliente como el concesionario, han manifestado y aceptado la cancelación de dicho número de cobro revertido automático.

Con relación al punto No.5, con respecto a la transferencia del Número de Cobro Revertido, sugerimos que se mantenga el tiempo como está estipulado en la Resolución No.JD-4752 de 18 de junio de 2004.

Lo anterior, toda vez que en la actualidad dicho periodo nos permite cumplir administrativa y operativamente con la programación para el traslado de los números de Cobro Revertido Automático de un concesionario a otro.

#### 4- Con relación a la parte III Disponibilidad de Números de Cobro Revertido Automático:

##### **Comentarios de Cable Onda, S.A.:**

Consideramos que el título debe quedar de la siguiente manera:

***“Recuperación de Números de Cobro Revertido Automático.”***

Por otro lado, somos del criterio que se debe eliminar el punto No.1 que señala como motivo de disponibilidad (recuperación) la no presentación ante la ASEP de la nota solicitando la renovación del Número de Cobro Revertido Automático asignado un (1) mes antes del vencimiento de la asignación.

Tal como indicamos previamente, nuestros contratos de servicio cuentan con cláusula de renovación automática, por lo que lo propuesto por la Autoridad Reguladora, representa inversiones económicas en un sistema automatizado que notifique regularmente el vencimiento de cada uno de éstos números de cobro revertido.

En ese sentido, a Cable Onda, S.A., le preocupa que este requisito propuesto, genere insatisfacción a nuestros clientes, para quien dicho proceso es transparente. Consideramos que nosotros como concesionarios, así como la ASEP, debemos garantizar la disponibilidad del número de cobro revertido al cliente, máxime cuando éste cuenta con un contrato con cláusula de renovación automática.

Por otro lado, Cable Onda, S.A., propone para el mejoramiento de la prestación del servicio a los clientes, que se establezca un tiempo límite a los operadores en lo que respecta a:

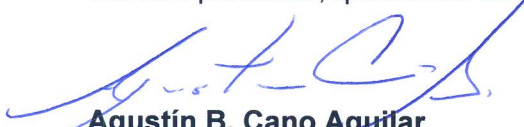
- Respuesta y/o confirmación al operador solicitante, contados a partir del envío del correo oficial indicando la fecha de prueba. Propuesta: Un (1) día hábil.
- Programación del número de cobro revertido con todos los operadores. Propuesta: Siete (7) días hábiles.
- Ejecución de pruebas para verificar el enrutamiento. Propuesta: Tres (3) días hábiles.

El establecimiento y definición de estos controles en tiempo ayudarán a brindar una mejor calidad de servicio al cliente, quienes en ocasiones no reciben el servicio en el tiempo esperado.

Cable Onda, S.A., considera como un hecho positivo que la ASEP haya considerado modificar el Procedimiento para la Asignación de los Números de Cobro Revertido Automático establecido mediante la Resolución No.JD-4752 de 18 de junio de 2004 a fin de emitir directrices de medición de calidad del procedimiento que coadyuven para que por una parte la Autoridad tenga mejores criterios de regulación y por la otra los concesionarios, puedan dar cumplimiento a dichas directrices, todo con el fin de mejorar

la experiencia de los usuarios que solicitan números de Cobro Revertido Automático. Por lo anterior, esperamos que nuestros comentarios y sugerencias sean tomados en consideración, toda vez que nuestra intención es colaborar con la Autoridad en el mejoramiento de éste procedimiento y contar con una Resolución y una Reglamentación que contengan los elementos necesarios para una buena prestación del servicio.

Sin otro particular, quedamos de Usted.



**Agustín B. Cano Aguilar**  
Apoderado Especial