

## ANEXO A

Resolución AN No. 10130 -Telco Panamá, 5 de julio de 2016

### NORMAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTERNET PARA USO PÚBLICO (No.211)

#### TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### CAPÍTULO ÚNICO OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES

**Artículo 1. Objeto y Ámbito de Aplicación.** Este reglamento tiene por objeto establecer las condiciones y parámetros de calidad para la prestación del Servicio Internet Para uso Público (No.211).

Las disposiciones contenidas en este Reglamento aplican a todos los concesionarios del Servicio Internet Para Uso Público (No.211) autorizados por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) que provean el mismo en ubicaciones o puntos fijos a través de medios físicos o mediante tecnologías inalámbricas.

Esta normativa no incluirá los siguientes casos: (i) El acceso a Internet a través de la Red Nacional de Internet; (ii) Áreas contempladas dentro de los proyectos de Acceso Universal; (iii) El acceso a Internet a través de Redes Móviles; y, (iv) La provisión del Servicio de Internet a clientes comerciales con los que se haya negociado y suscrito un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

#### DEFINICIONES

**Artículo 2. Términos y Definiciones.** Para los efectos de la interpretación del presente reglamento, regirán las definiciones que se establecen en el siguiente orden: (1) la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, (2) el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, (3) las que establece el presente Artículo, (4) las que adopte la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, y (5) las que le atribuya la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Las definiciones adoptadas en el presente Reglamento son las siguientes:

**Ancho de Banda:** Cantidad de información o de datos que se puede enviar a través de una conexión de red en un periodo de tiempo dado. El ancho de banda se indica generalmente en bit por segundo (bps), kilobit/s (kbps), o megabit/s por segundo (Mbps).

*Handwritten signatures and initials:*  
A. D.  
C. P.  
S. P.  
W. S.

**Internet:** Conjunto de redes interconectadas que utilizan el protocolo Internet, lo que les permite funcionar como una única y gran red virtual.

**Velocidad de Transmisión de datos:** Es la cantidad de datos, ya sea de carga o descarga, que se transfiere en un periodo de tiempo determinado. Se expresa como la cantidad de datos por unidad de tiempo, como por ejemplo Mbps (megabits por segundo) o Kbps (kilobits por segundo).

**Módem:** Dispositivo que convierte las señales análogas en digitales y viceversa para poder ser transmitidas por algún medio físico o inalámbrico. Sus usos son diversos, pero para efectos de esta normativa, nos referimos a él como el dispositivo que permite al usuario acceder a Internet.

**Disponibilidad:** Disponibilidad de un elemento para hallarse en estado de realizar una función requerida en un instante determinado o en cualquier instante de un intervalo de tiempo dado, suponiendo que se facilitan, si es necesario, los recursos externos.

**Metas de Calidad de Servicios:** Aquellos objetivos que puede establecer la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos o que se definan en las concesiones para cada servicio clasificado y que serán de obligatorio cumplimiento por los concesionarios de cada uno de los servicios, a fin de asegurar una calidad mínima del servicio de telecomunicaciones.

**Parámetro de calidad:** Definición del alcance de un criterio de calidad con límites claros y un método de medición explícito para poder asignar un valor cuantificable o calificable.

**Accesibilidad al servicio:** Se caracteriza por la capacidad de un servicio para ser brindado, dentro de unas tolerancias específicas y otras condiciones determinadas, cuando lo solicita un usuario.

**Servicio de Internet:** Servicio que permite a un cliente conectarse con la red mundial Internet. Este servicio no incluye la conexión física o inalámbrica entre el cliente de Internet y el concesionario del servicio, que es el proveedor de acceso a la red mundial de internet.

**Dirección IP:** etiqueta numérica o alfanumérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz de un dispositivo dentro de una red que utilice el protocolo IP (*Internet Protocol*).

**Latencia:** Para efectos del Servicio Internet para Uso Público, se refiere al tiempo que tardan los paquetes de datos entre el equipo o dispositivo local conectado a la red y los equipos remotos con los cuales se está estableciendo una conexión.

**Ping:** Es una herramienta informática (software) que permite verificar el estado de la conexión entre el equipo o dispositivo local conectado a la red de internet

y uno o varios equipos remotos. El ping permite conocer la latencia de esta conexión.

eff 30 Dr.  
Hs CA  
ED

**TÍTULO II**  
**CONDICIONES DE OPERACIÓN**

**CAPÍTULO I**  
**OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS**

**Artículo 3. Obligaciones y Responsabilidades de los Concesionarios.** Los concesionarios del Servicio Internet Para Uso Público deben prestar el mismo conforme a los principios de tratamiento igualitario y no discriminatorio entre usuarios, en circunstancias y condiciones similares, asegurando la continuidad, calidad y eficiencia del servicio. Para tales efectos, los concesionarios deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

**3.1. Indicadores de calidad.** Todos los concesionarios del Servicio Internet Para Uso Público (No.211) deben cumplir con los parámetros o indicadores de calidad incluidos en el presente reglamento, a fin de garantizar que los usuarios en condiciones y circunstancias similares reciban un servicio de calidad adecuada.

**3.2. Infraestructura.** Contar con una infraestructura que les permita brindar el servicio a todos sus usuarios en condiciones adecuadas y basados en los niveles y parámetros de calidad establecidos en la presente reglamentación.

**3.3. Medición.** Efectuar las mediciones de los respectivos parámetros de calidad, para lo cual deberá contar con equipos de medición adecuados.

La información de las mediciones realizadas debe ser almacenada de forma individual por un periodo de seis (6) meses desde la fecha de su registro, puesto que esto es un elemento necesario en un proceso de reclamos interpuestos por los usuarios en caso de inconformidad con el servicio.

**3.4 Publicación de los Indicadores.** Los concesionarios tienen la obligación de publicar información relacionada con los indicadores de calidad de servicio prestado, bajo los parámetros establecidos en la presente normativa, a través de su página de presencia en Internet. Estos indicadores serán de fácil ubicación dentro la página de Internet del concesionario y con contenido sencillo de comprender e interpretar. La publicación de los indicadores deberá actualizarse mensualmente.

**3.5. Atención y Reparación de Fallas del Sistema.** Disponer de un sistema de gestión y atención de fallas y planificar trabajos para mantener siempre una red confiable que garantice la continuidad del servicio en condiciones de calidad adecuadas.

El concesionario del Servicio Internet Para Uso Público será responsable de la solución y reparación, a su costo y riesgo, de las fallas dentro de su infraestructura que puedan causar la interrupción del servicio, tal como se detalla en la presente reglamentación.

*31 BR. [Signature]*  
*CE [Signature]*

**3.6. Interrupción del Servicio.** Prestar el servicio en forma ininterrumpida, en condiciones de normalidad y seguridad, y sin incomodidades irrazonables para los usuarios, salvo las interrupciones que sean necesarias por motivo de seguridad, mantenimiento y reparación, en cuyo caso deberán informar a sus usuarios a través de su página web, y de otro medio ya sea correo electrónico o la línea de atención al usuario, con veinticuatro (24) horas de anticipación, cuando vayan a realizarse trabajos que afecten la disponibilidad del servicio, así como la duración de los mismos. Cuando la interrupción del servicio se deba a causas no atribuibles al cliente, el concesionario tendrá la obligación de restablecer el servicio, atendiendo lo expresado en el capítulo de Acreditaciones.

El concesionario debe realizar las interrupciones planificadas en los días y horas donde los índices de demanda de servicio sean los más bajos posibles de acuerdo a las estadísticas históricas del servicio. (Ventana de Mantenimiento).

Cuando ocurra cualquier interrupción del Servicio Internet para Uso Público y ésta afecte a más del 20% de sus clientes simultáneamente por un periodo de ocho (8) horas consecutivas o más, deberá notificarlo por escrito a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos dentro de un plazo no superior a dos (2) días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento, exponiendo los motivos y las medidas adoptadas para el restablecimiento del servicio a los clientes afectados en caso que la interrupción no haya sido corregida.

**3.7. Herramienta de verificación.** Poner a disposición de sus usuarios, a través de sus respectivas páginas de presencia en Internet, una herramienta para que éstos puedan realizar una verificación del servicio recibido. Esta herramienta deberá ser gratuita, de fácil acceso para el usuario y deberá proporcionarles la siguiente información:

- Velocidad de descarga alcanzada (Download)
- Velocidad de subida o de carga alcanzada (Upload)
- El tiempo de latencia (ping) en milisegundos
- Hora, Fecha y dirección IP de la consulta

Esta almacenará el registro de la consulta (Hora, fecha y parámetros determinados en los indicadores de calidad) por un periodo de seis (6) meses y la misma podrá ser auditada por la ASEP.

Los concesionarios del Servicio Internet Para Uso Público podrán desarrollar su propia herramienta de verificación o utilizar una herramienta disponible en Internet para este servicio. En todo caso, la herramienta de verificación que se implemente, deberá ser previamente autorizada por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante Resolución, teniendo en cuenta que este tipo de prueba se requiere realizar contra un servidor ubicado dentro de la red del concesionario.



**3.8. Suministro de Información.** Contar con una página de presencia en Internet donde se publique de manera actualizada la información relativa a las condiciones de prestación del servicio, ancho de banda ofrecido e información relativa a los indicadores técnicos, así como también las interrupciones planificadas del servicio.

Asimismo, los concesionarios deberán incluir en los Contratos de Suministro del Servicio Internet Para Uso Público, además de las cláusulas establecidas en las normas legales y reglamentarias aplicables, la siguiente información:

- Características comerciales del plan o servicio ofertado.
- Parámetros de Calidad de los planes o servicios ofertados.
- Velocidad de transmisión de datos tanto de carga (Upload) y de descarga (Download).

**Parágrafo:** En el caso de los Contratos de Suministro del Servicio ya suscritos, éstos deberán ser adendados, a fin que en los mismos conste dicha información. En todo caso, los Concesionarios del Servicio Internet Para Uso Público deberán remitir para la revisión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, el Modelo de Contrato de Suministro del Servicio o la respectiva Adenda dentro de los noventa (90) días siguientes a la entrada en vigencia de la presente reglamentación. La adenda a estos contratos se podrá hacer en forma electrónica.

**3.9 No Restricción.** Ofrecer un servicio donde no se podrá bloquear, limitar, restringir, discriminar, interferir en el derecho de cualquier usuario de utilizar cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet así como la realización de cualquier otra actividad o uso legal a través de este, a menos que sea previamente autorizado por el cliente o autoridad competente.

Es derecho de los concesionarios verificar que sus clientes o usuarios no hagan mal uso de los servicios prestados. Si de tal verificación se desprendiese un uso fraudulento o indebido, podrán tales hechos en conocimiento de la ASEP para que ejerza las medidas necesarias para hacer cesar la irregularidad. Cuando no sea posible la intervención inmediata de la ASEP, los concesionarios podrán proceder cautelarmente a desconectar al cliente que afecte gravemente o produzca daños muy graves a sus redes de telecomunicaciones, esto será notificado en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas a la ASEP.

Los concesionarios del Servicio Internet para Uso Público deberán mantener disponible para los clientes y/o usuarios que lo soliciten, un servicio de control parental, y deberán a su vez publicar en su página de presencia en Internet, las características de esta facilidad, así como las respectivas instrucciones que permitan su correcta utilización. El concesionario podrá obtener remuneración por este servicio al cliente.

Dr.   
CE 

**3.10 Seguridad de la Red.** Procurarán preservar la privacidad de los usuarios, así como la seguridad de la red y la integridad del servicio utilizando para ello las herramientas tecnológicas y los recursos logísticos disponibles.

*SP* *3m*  
*DR.*  
*ED*

## CAPÍTULO II INDICADORES DE CALIDAD

**Artículo 4. Indicadores de Calidad de Servicio.** Los parámetros o indicadores de calidad de servicio que deben ser medidos por todos los concesionarios que ofrecen el Servicio Internet para Uso Público (No.211):

### 1. Relación Velocidad Obtenida sobre Velocidad Contratada

#### Definición:

Es la relación entre el promedio de la velocidad obtenida (alcanzada) durante un periodo de tiempo determinado y la velocidad contratada por el cliente (ofertada) con el concesionario.

La Velocidad Obtenida se define como el promedio de las velocidades alcanzadas en cada medición durante un (1) mes. Este indicador permite verificar si el cliente está recibiendo una velocidad de transmisión de datos acorde con la velocidad de datos contratada. Los recursos consumidos en concepto de adaptación de protocolos o cualquier otra actividad dentro de la red del concesionario deben ser asumidos por el concesionario.

El concesionario está en la obligación de cumplir con el porcentaje (%) mínimo de la velocidad que el cliente obtiene en su premisa en el momento del registro de la prueba; estos porcentajes están definidos por la Tabla "Porcentaje (%) de Cumplimiento entre la Relación de la Velocidad Obtenida vs Velocidad Contratada" y aplicará para valores de velocidades de bajada (download) y de subida (upload).

#### Medición:

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \left( \frac{V_{\text{obtenida}}}{V_{\text{contratada}}} \right) * 100 \geq PC\%$$

**Porcentaje (%) de Cumplimiento entre la Relación  
de la Velocidad Obtenida vs Velocidad Contratada  
de la Implementación de la Norma**

Año	1	2	3	4 en Adelante
Porcentaje de Cumplimiento (PC%)	80%	85%	90%	95%

El porcentaje (%) de Cumplimiento variará cada doce (12) meses, a partir de la entrada en vigencia de la presente normativa y atendiendo la tabla anterior.

La herramienta de verificación que se implemente, estará sujeta a verificación de la Autoridad Nacional de los Servicios Público, teniendo en cuenta que este

tipo de prueba se requiere realizar contra un servidor ubicado dentro de la red del concesionario.

El parámetro de Velocidad Obtenida deberá ser medido en períodos mensuales, todos los meses del año. Para que este parámetro sea válido, la muestra debe ser significativa respecto a la cantidad de clientes dentro del área de cobertura de la concesión. La meta deberá cumplirse en forma anual, como promedio de los doce meses del año, para cada provincia de la República de Panamá o para cada área geográfica de cobertura correspondiente.

La empresa concesionaria, entregará a la ASEP, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia o área geográfica de cobertura dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a la ASEP en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

Se deberán entregar los resultados por cada uno de los planes de Servicio de Internet ofertados o comercializados, según la velocidad de bajada (download) y de subida (upload) contratada.

**Parágrafo:** La metodología de medición de la relación velocidad obtenida vs velocidad contratada será adoptada por la ASEP, mediante Resolución motivada.

## 2. Disponibilidad del Servicio

### Definición:

Se refiere al porcentaje de tiempo durante el cual está operativo el servicio contratado en los respectivos puntos de acceso al servicio.

Los niveles de disponibilidad del servicio se obtendrán a partir de los registros de reportes de incidencias de fallas mensuales con los que debe contar el concesionario.

El porcentaje de disponibilidad mensual del Servicio Internet para Uso Público se define como la relación entre la sumatoria de los periodos de tiempo durante la cual los enlaces se encuentren normalmente operativos y el total del tiempo correspondiente al mes bajo medición por 100, ejemplo:

$$\% \text{ de Disponibilidad} = 1 - \frac{\sum T \text{ de indisponibilidad}}{\text{Tiempo Total del Periodo}} * 100$$

Donde:

*T de Disponibilidad:* tiempo de disponibilidad del servicio

*T de indisponibilidad:* tiempo de indisponibilidad del servicio

*Tiempo Total del Periodo:* Total de minutos del mes en evaluación (se considera que el servicio se brinda las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días de la semana).

La Disponibilidad del Servicio no podrá ser inferior al 95% para cada uno de los periodos mensuales.

Se asume que aquellos circuitos que no han sido reportados como defectuosos o que no hayan sido afectados por algún tipo de evento que impacte la funcionalidad de nodos, enlaces, etc. de la red cumplen con un 99.9% de disponibilidad mensual.

Este indicador deberá ser medido en periodos mensuales, todos los meses del año. La meta deberá cumplirse en forma anual, como promedio de los doce (12) meses del año, para cada provincia de la República de Panamá o para cada área geográfica de cobertura correspondiente.

La empresa concesionaria, entregará a la ASEP, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia o área geográfica de cobertura dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a la ASEP en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

### 3. Periodo de Instalación y Habilitación de Acceso al Servicio

#### Definición:

Periodo de tiempo que toma el concesionario del Servicio Internet para Uso Público, en instalar los equipos y sistemas requeridos para brindar el servicio No. 211 de manera eficiente. El mismo no debe ser superior de setenta y dos (72) horas.

PERIODO DE TIEMPO	3 días
INDICE DE CUMPLIMIENTO	95%

$$\% \text{ de Instalación/habilitación en 3 días} = \frac{\text{Instalaciones/habilitaciones efectuadas en 3 días en el mes}}{\text{solicitudes de servicio recibidas en el mes}} * 100$$

La empresa concesionaria deberá instalar y habilitar el servicio en el menor tiempo posible. La eficiencia de esta instalación se determinará como el porcentaje de instalaciones realizadas dentro de los tres (3) días laborables posteriores a la presentación de las solicitudes con respecto a la cantidad total de solicitudes presentadas dentro del periodo medido.

Tampoco se considerarán los casos de visitas infructuosas, es decir, cuando el cliente no se encuentre en el sitio de la instalación y la misma no se pueda concluir por falta de acceso a los predios del cliente.

*Dr. [Signature]*

Para este indicador se entiende por “día laborable” como el período que se cumpla 24 horas después del momento en que se reciba la solicitud de servicio; exceptuando los días sábados, domingos y días feriados nacionales.

Este indicador deberá ser medido en períodos mensuales, todos los meses del año. La meta deberá cumplirse en forma anual, como promedio de los doce (12) meses del año, para cada provincia de la República de Panamá o para cada área geográfica de cobertura correspondiente.

La empresa concesionaria, entregará a la ASEP, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia o área geográfica de cobertura dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a la ASEP en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

#### 4. Periodo de Reparación:

##### Definición:

Periodo de tiempo que toma el concesionario, del Servicio Internet para Uso Público, en corregir las fallas del sistema. El mismo no debe ser superior de veinticuatro (24) horas.

PERIODO DE TIEMPO	24 horas
INDICE DE CUMPLIMIENTO	95%

$$\% \text{ de averías en 24 horas} = \frac{\text{Total de averías reparadas en 24 horas durante el mes}}{\text{Total de averías reparadas durante el mes}} * 100$$

La empresa concesionaria deberá reparar las averías reportadas por sus clientes con la mayor brevedad posible a fin de que éstos cuenten con un servicio continuo en la medida de lo posible.

En este indicador se contabilizarán las averías de las líneas de servicio de los clientes, que sean atribuibles a la empresa concesionaria, que sean reparadas dentro de las 24 horas continuas contadas a partir del momento en que se reportan dichas averías y el índice se calculará como el porcentaje que éstas representan con respecto a la cantidad total de averías reparadas. El total de averías reportadas incluirá aquellas que el concesionario pueda detectar en forma automática a través de equipos que para este propósito instale en sus centros de conmutación y/o centros de mantenimiento; se excluyen las averías reportadas que resulten en daños del equipo terminal o cableado interno propiedad de los clientes de los servicios.

No se considerarán los daños causados por motivos de fuerza mayor y caso fortuito ni para la cuenta de daños reparados ni para la cuenta de daños reportados. También se excluirán aquellas averías que se produzcan por motivos de trabajos de rehabilitación y mejoras a la planta existente.

*[Handwritten signatures and initials]*

Este indicador deberá ser medido en períodos mensuales, todos los meses del año. La meta deberá cumplirse en forma anual, como promedio de los doce (12) meses del año, para cada provincia de la República de Panamá o para cada área geográfica de cobertura correspondiente.

La empresa concesionaria, entregará a la ASEP, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia o por área geográfica de cobertura dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a la ASEP en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

### 5. Reclamos por Facturación:

INDICE DE CUMPLIMIENTO	0:10%
------------------------	-------

$$\% \text{ de reclamos por facturación} = \frac{E}{n + 94.82\sqrt{n}} \times 100$$

Donde:

E= Total de reclamos mensuales aceptados por facturación.

n = Total de facturas emitidas en el mes.

La empresa concesionaria deberá contar con un sistema de facturación eficiente con la finalidad de reducir los errores de facturación de sus clientes.

El índice para esta meta se calculará como el cociente que resulte de dividir el total de los reclamos de facturación presentados por los clientes que sean aceptados como errores durante un mes, entre el número total de facturas emitidas en el mes. No se considerarán los reclamos presentados que sean desestimados, en forma justificada, como errores de facturación.

La meta será de cumplimiento anual como promedio de los doce (12) meses del año para el total de reclamos y facturas a nivel nacional o en su área geográfica de cobertura.

La empresa concesionaria, entregará a la ASEP, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia o área geográfica de cobertura dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a la ASEP en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.



**Artículo 5. Fallas del Servicio.** Está definida como la relación de fallas mensuales por causas atribuibles al concesionario del Servicio Internet para Uso Público (No.211) y la cantidad total de clientes del mismo. Esta relación debe ser inferior de 0.1.

$$I_{FM} = \frac{\text{No. de Fallas}}{\text{No. de Clientes}} < 0.1$$

Donde:

$I_{FM}$  es la relación de fallas mensuales

No. de Clientes: es la cantidad total de clientes del concesionario

Existirá un período de garantía de restablecimiento del servicio de cuarenta y ocho (48) horas consecutivas, desde que el concesionario le entregue al usuario el servicio restablecido. De presentarse alguna falla atribuible al concesionario dentro de este periodo y que afecte la prestación del servicio, será considerado como una continuidad de la falla original, siempre y cuando sea por la misma causa de la primera interrupción y se computará como parte del periodo de indisponibilidad para los efectos de la acreditación a la que tendrá derecho el usuario.

El concesionario debe realizar las interrupciones planificadas en los días y horas donde los índices de demanda de servicio sean los más bajos posibles de acuerdo a las estadísticas históricas del servicio en cuestión. (Ventana de Mantenimiento).

El concesionario está obligado a informar a todos sus usuarios que serán afectados, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación, de cualquier interrupción planificada en la prestación de sus servicios.

La meta será de cumplimiento anual como promedio de los doce (12) meses del año para el total de reclamos y facturas a nivel nacional o en su área geográfica de cobertura.

La empresa concesionaria, entregará a la ASEP, mediante declaración jurada, los resultados anuales por provincia o área geográfica de cobertura dentro de los treinta (30) primeros días del año calendario siguiente al año medido. Las mediciones mensuales parciales serán remitidas a la ASEP en forma trimestral a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de cada año respectivamente.

27/05/12.   
EFA  

## CAPÍTULO IV ACREDITACIÓN

**Artículo 6.** Cuando, durante un período de facturación, un cliente confronte interrupciones temporales del Servicio Internet para Uso Público, por causas no atribuibles a éste, el concesionario deberá acreditar al cliente el cargo mensual fijo por Servicio de Internet y otros cargos fijos relacionados con este servicio, prorrateados por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

A estos efectos, el concesionario deberá acreditar automáticamente al cliente, en la factura correspondiente al siguiente período de facturación, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis (6) horas. En la respectiva factura se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de lo acreditado al cliente.

El contrato del Servicio de Internet y sus respectivas Adendas, deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación.

*Handwritten signatures and initials:*  
M. R. [Signature]  
[Initials]

### TÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

#### CAPÍTULO ÚNICO

**Artículo 7. Fiscalización y Control.** Para la verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente normativa, los concesionarios del Servicio Internet para Uso Público deberán cumplir con el Reglamento para el Control y Fiscalización del cumplimiento de las metas de calidad de servicio, que será adoptado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante Resolución motivada.

**Artículo 8. Plazo de Implementación.** Los concesionarios del Servicio Internet para Uso Público (No.211) contarán con un plazo de seis (6) meses, para implementar las disposiciones establecidas en el presente reglamento. Dicho plazo comenzará a regir a partir de la publicación de este reglamento.

*Handwritten signatures and initials:*  
A large stylized signature on the left, followed by the initials "31 BR" and "CG" with a circular stamp, and another signature on the right.