

ANEXO 1

Resolución AN No. 11370-Telco Panamá, 26 de Junio de 2017

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) para prestar el mismo desde ubicaciones o puntos fijos a través de medios físicos o mediante tecnologías inalámbricas.

Estas normas no aplicarán en los siguientes casos:

- (i) El acceso a Internet gratuito a través de redes de acceso público, como la Red Nacional de Internet, zonas puntuales exteriores identificadas para proyectos de conectividad de interés público, entre otras similares;
- (ii) En las áreas contempladas dentro de los proyectos de Acceso Universal;
- (iii) El acceso a Internet a través de Redes Móviles;
- (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), en el que no podrán estipularse condiciones de calidad de servicio inferiores a las establecidas en esta Normativa.
- (v) En las áreas geográficas que sean consideradas peligrosas y/o de difícil acceso, comunicadas por el concesionario a la ASEP, con las debidas justificaciones para su aprobación; y sólo en lo que respecta a la medición de las metas de calidad de servicio.

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:

Internet: Conjunto de redes interconectadas que utilizan el protocolo Internet, lo que les permite funcionar como una única y gran red virtual (Recomendación UIT-T Y.101 de 03/2000).

BR.
G.

Velocidad de Transmisión de datos (Ancho de Banda): 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 (Recomendación UIT-R M.1224-1 de 03/2012).

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.

DR.
GA

TÍTULO II CONDICIONES DE OPERACIÓN

CAPÍTULO I OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS

Artículo 3. Obligaciones y Responsabilidades de los Concesionarios. Los concesionarios del Servicio de 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, siempre que existan condiciones de normalidad y de operación. No se considerara como incumplimiento a las obligaciones derivadas de esta resolución, aquellas circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito. Para tales efectos, los concesionarios deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

3.1 Indicadores de calidad. Todos los concesionarios del Servicio de 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 el presente anexo y su 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 mensuales realizadas por el concesionario debe ser almacenada por un periodo de cuatro (4) meses desde la fecha de su registro.

3.4 Publicación de los Indicadores. Los concesionarios tienen la obligación de publicar, cada mes y para todo público, los resultados de los indicadores de calidad del servicio prestado, bajo los parámetros establecidos en la presente normativa, en 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. El Concesionario debe 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 (No.211) será responsable de solucionar y reparar, a su costo y riesgo, las fallas dentro de su infraestructura que puedan causar la interrupción del servicio, tal como se detalla en la presente resolución.

BR.
G

3.6 Interrupción del Servicio. Prestar el servicio en forma ininterrumpida, en condiciones de normalidad y seguridad, salvo las interrupciones programadas 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 redes sociales, sin ser limitativo, 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 programadas 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, salvo que su interrupción sea por seguridad laboral, de la red y no pueda ser retrasada o los mantenimientos dependan de permisos de acceso no controlados por el concesionario (Ventana de Mantenimiento).

Cuando ocurra cualquier interrupción del Servicio Internet para Uso Público y ésta afecte a más del 20% del total 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.

El concesionario garantizará la continuidad del Servicio de Acceso a la Red Mundial de Internet, más no resultará responsable de la interrupción ocurrida a nivel de otras capas en lo que respecta a los contenidos de Internet.

3.7 Herramienta de verificación. El Concesionario debe poner a disposición de sus usuarios, a través de sus respectivas páginas de presencia en Internet, una herramienta para que éstos puedan realizar verificaciones de la velocidad 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
- Fecha y Hora
- Dirección IP de la consulta
- Número de Cuenta (suscriptor)

Esta Herramienta almacenará el registro de las verificaciones por un periodo de cuatro (4) 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 dentro de los treinta (30) días calendario siguientes contados a partir de la solicitud que haga el concesionario, teniendo en cuenta que este tipo de prueba se requiere sea realizada contra un servidor ubicado dentro de la red del concesionario.

En la reglamentación de la presente resolución se establecerá el procedimiento para presentar esta solicitud de autorización a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, los requisitos respectivos, y el tiempo de respuesta de la entidad.

3.8 Suministro de Información. Contar con una página de presencia en Internet donde se publique de manera actualizada la información relativa a los anchos de banda ofrecidos, precios e información sobre los resultados de los indicadores de calidad, así como también las interrupciones programadas del servicio.

Asimismo, los concesionarios deberán completar en el espacio que corresponda dentro de sus Contratos de Suministro del Servicio Internet para Uso Público, la siguiente información:

- Nombre y Características comerciales del plan o servicio ofertado;
- Velocidad de transmisión de datos de carga (*Upload*) y de descarga (*Download*).

Parágrafo 1: 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. La adenda a estos contratos se podrá hacer en forma electrónica, siguiendo el procedimiento que se indica a continuación. Los concesionarios deberán publicar por dos (2) días consecutivos en dos (2) diarios de circulación nacional un comunicado indicando a sus clientes existentes, que a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución, los términos y condiciones de sus contratos serán los publicados en su página de presencia en Internet. Las nuevas contrataciones que se hagan posterior a este comunicado, llevarán el contrato modificado conforme a las nuevas normas, tal como se establece en el siguiente parágrafo.

Parágrafo 2: Los Concesionarios del Servicio Internet para Uso Público deberán remitir para la revisión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, los términos y condiciones que regirán su Contrato de Suministro del Servicio treinta (30) días antes a la entrada en vigencia de la presente reglamentación.

Parágrafo 3: En casos donde el cliente realice *downgrades* o *upgrades* de sus servicios, no será necesaria la firma de adendas al contrato siempre que, utilizando la tecnología existente, el concesionario tenga los métodos para comprobar la solicitud y el consentimiento del cliente para dicha disminución o el aumento de sus servicios, lo que se verá reflejado en su próximo periodo de facturación.

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

BR.
CF

realización de cualquier otra actividad o uso legal a través de este, a menos que sea previamente autorizado por el cliente o autoridad competente o que se trate de casos de urgencia notoria donde a criterio del concesionario se pueda ver afectada su red u otros clientes.

Es derecho de los concesionarios poder desconectar a un cliente que afecte gravemente o produzca daños muy graves a sus redes de telecomunicaciones, al detectar que sus clientes o usuarios estén haciendo mal uso de los servicios prestados. Si se detecta un uso fraudulento o indebido, pondrán 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 y 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 información disponible para los clientes y/o usuarios, que le permita acceder a la red Internet para encontrar mecanismos de control parental que así requieran

3.10 Seguridad de la Red. El principio de la conexión de Internet público parte de la premisa de que al usuario se le provee una conexión a una red pública. Los concesionarios procurarán resguardar la información personal y comercial de sus clientes; no obstante, no serán responsables de lo que el cliente pueda "publicar" utilizando el servicio de Internet o de proteger a los clientes de la totalidad de los riesgos y vulnerabilidades informáticas a las que está expuesto cualquier dispositivo conectado a Internet, como por ejemplo el acceso no autorizado y robo de información.

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 la sumatoria de la media aritmética de las velocidades obtenidas en cada cliente con sonda entre la sumatoria de las velocidades contratadas por los clientes con sonda dentro de un área geográfica o provincia.

Como una muestra representativa, dentro de cada área geográfica o provincia, se instalará una sonda en la premisa de un cliente por cada diez mil (10,000) clientes dentro de dicha área o zona geográfica. Las sondas deberán reubicarse mensualmente y no podrá instalarse más de una sonda por nodo. La ASEP tendrá la potestad de solicitar la ubicación de sondas en áreas o zonas geográficas específicas.

BR.
G

Para el cumplimiento del párrafo anterior el concesionario deberá remitir a la ASEP la información sobre la ubicación de cada sonda, incluyendo su coordenada geográfica y la cantidad de clientes dentro del área geográfica a medir.

Este indicador permite verificar si cada cliente (sonda) está recibiendo una velocidad de transmisión de datos acorde con la velocidad de datos contratada y que la red puede garantizar la capacidad de proveer el ancho de banda necesario para el buen funcionamiento del servicio a los clientes. 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.

Fórmula para calcular la Relación Velocidad Obtenida vs Velocidad Contratada:

$$\text{Porcentaje de Cumplimiento} = \left(\frac{\sum_1^n \bar{X}_n}{\sum_1^n V_{\text{contratada}}} \right) * 100 \geq PC\%$$

Donde:

$$\bar{X} = \frac{\sum_1^m V_{\text{obtenida}}}{m}$$

\bar{X} , es la media aritmética o promedio de las velocidades obtenidas en la sonda;

V_{obtenida} , es la velocidad obtenida en cada muestreo de la sonda;

m , es la cantidad de muestras por cada sonda.

n , es la cantidad de sondas dentro del área geográfica o provincia;

$V_{\text{contratada}}$, es la velocidad contratada por el cliente en cuyas premisas se encuentra instalada una sonda.

El concesionario está en la obligación de cumplir con el valor mínimo definido en la Tabla "Porcentaje de Cumplimiento (PC%) de la Relación de la Velocidad Obtenida entre Velocidad Contratada" y aplicará para valores de velocidades de bajada (*download*) y de subida (*upload*), en caso que aplique.

**Porcentaje de Cumplimiento (PC%) de la Relación
de la Velocidad Obtenida entre Velocidad Contratada**

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

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

El cumplimiento de esta meta no exime a los concesionarios de acoger los reclamos de incidencias presentados por sus clientes o usuarios que no dispongan de sondas de medición, entendiéndose que los valores obtenidos de la medición de la velocidad obtenida a través de la herramienta de verificación definida en el Punto 3.7 de la presente Resolución, serán la referencia para dichos reclamos.

BR.

CA.

El parámetro de Velocidad Obtenida deberá ser medido en períodos mensuales, y remitido a la ASEP trimestralmente durante el año. La meta deberá cumplirse en forma anual, como promedio de los doce meses del año, para cada provincia o área geográfica de la República de Panamá en donde la empresa concesionaria disponga de cobertura de su servicio.

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.

2. Disponibilidad del Servicio

Definición:

Se refiere al porcentaje de tiempo durante el cual se encuentra operativo el servicio en el último elemento de la red del concesionario que se pueda gestionar o administrar.

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 el complemento de la relación entre la sumatoria de los periodos de tiempo durante el cual el servicio no se encuentre operativo y el total del tiempo correspondiente al mes bajo medición por 100, ejemplo:

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

Donde:

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.

No serán incluídas en el cálculo de la presente meta aquellas incidencias ocurridas en zonas rojas o de peligrosidad. Se aplicará el mismo procedimiento que los concesionarios ejecutan hoy día para los servicios básicos de telefonía.

Los tiempos de indisponibilidad de servicio causados por terceros (accidentes vehiculares, energía eléctrica, animales, sin ser limitativo) o por causas atribuibles al cliente, no serán considerados igualmente para el cálculo de la meta.

DR.

©

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 cumplan con un 99.9% de disponibilidad mensual.

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.

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 tres (3) días laborables.

PERIODO DE TIEMPO	3 días laborables
INDICE DE CUMPLIMIENTO	95%

$$\% \text{ de Inst. y Habilitación} = \frac{\text{Inst. y habilitaciones efectuadas en 3 días laborable en el mes}}{\text{Total de averías reparadas en el mes}} * 100$$

3 días laborables

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 al ingreso de las solicitudes al sistema del concesionario con respecto a la cantidad total de solicitudes presentadas dentro del período medido.

Tampoco se considerarán para la medición del indicador 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 o en aquellos casos donde el cliente ha solicitado instalación en un tiempo mayor.

Para este indicador se entiende por "día laborable" como el período que se cumpla 24 horas después del momento en que se ingrese al sistema de cada concesionario la solicitud de servicio; exceptuando los días sábados, domingos, días feriados y/o nacionales.

No serán incluidas en el cálculo de la presente meta aquellas solicitudes de instalación que deban ser realizadas en zonas rojas o de peligrosidad o de difícil acceso, o en áreas en donde no exista planta externa o cobertura al momento de la solicitud.

DR.
GA

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 de Internet para Uso Público, en corregir los reportes de daños reportados por los usuarios, que sean atribuibles al concesionario No.211. El mismo no debe ser superior a dos (2) días laborables.

PERIODO DE TIEMPO	2 días laborables
INDICE DE CUMPLIMIENTO	95%

$$\% \text{ de averías en } \frac{\text{Total de averías reparadas en 2 días laborables en el mes}}{\text{Total de averías reparadas en el mes}} * 100$$

Donde:

Total de averías reparadas en 2 días laborables durante el mes: Son todas las averías reportadas por los clientes y reparadas dentro de los dos (2) días laborables contados desde el momento que se recibe el reporte de avería, hasta el momento en que se restablezca el servicio.

Total de averías reparadas durante el mes: Son todas aquellas averías reportadas por los clientes durante el mes de evaluación.

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 los dos (2) días laborables contados a partir del momento en que se reportan dichas averías, exceptuando dentro de este periodo los días sábados, domingos y días feriados y el índice se calculará como el porcentaje que éstas representan con respecto a la cantidad total de averías reparadas. Se excluyen las averías reportadas que resulten en daños del equipo terminal o cableado interno propiedad de los clientes de los servicios.

BR.

No se considerarán para la medición de la meta los daños causados por motivos de fuerza mayor y caso fortuito. También se excluirán aquellas averías que se produzcan por motivos de trabajos de rehabilitación y mejoras a la planta existente, debidamente comunicados.

No serán incluidas en el cálculo de la presente meta aquellas incidencias ocurridas en zonas rojas o de peligrosidad o de difícil acceso.

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.

6. 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, dicho evento 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 programadas 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, salvo interrupciones que por motivos de seguridad de la red o laboral no deban ser retrasadas o mantenimientos que dependan de permisos de acceso no controlados por el concesionario (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.

No serán incluidas en el cálculo de la presente meta aquellas fallas ocurridas en zonas rojas. Se aplicará el mismo procedimiento que los concesionarios ejecutan hoy día para los servicios básicos de telefonía.

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.

CAPÍTULO IV ACREDITACIÓN

Artículo 5. 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.

Para tales efectos, el concesionario deberá acreditar al cliente cuando la interrupción del servicio supere las veinticuatro (24) horas continuas, en la factura siguiente al periodo de facturación. Toda fracción de día adicional se computará como día completo, entendiéndose que dentro de la acreditación se incluirán las primeras veinticuatro (24) horas sin servicio.

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, dicho evento 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.

En la respectiva factura se hará constar la cuantía de lo acreditado al cliente. Los concesionarios deben contar con un histórico del registro de todas las interrupciones del servicio suministrado a sus clientes, de tal forma que dicha información pueda ser auditable por esta Autoridad Reguladora.

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

TÍTULO III DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 6. 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, adoptado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante Resolución motivada.

Artículo 7. 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 la presente resolución.

BR.

CB.