

ANEXO 2

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

REGLAMENTO PARA EL CONTROL Y FISCALIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE CALIDAD DEL SERVICIO INTERNET PARA USO PÚBLICO No.211

ANTECEDENTES

El Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, que reglamenta la Ley No.31 de 8 de febrero de 1996, por la cual se dictan normas para la regulación de las telecomunicaciones en la República de Panamá, establece claramente que el objetivo de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos es proteger el interés público; fomentar y preservar una libre, leal y efectiva competencia entre los concesionarios de servicios de telecomunicaciones, a fin de asegurar la mayor calidad de servicios a precios asequibles; así como garantizar el cumplimiento de los principios de no discriminación, equidad y neutralidad de tratamiento en la prestación de dichos servicios.

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, mediante Resolución AN No. 10130-Telco de 5 de julio de 2016, emitió directrices para la prestación del Servicio Internet para Uso Público (No.211), vista la Consulta Pública No.008-15.

De acuerdo con lo dispuesto en dicha Resolución AN No. 10130-Telco de 2016, para la verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la misma, los concesionarios del Servicio Internet para Uso Público deben cumplir con el Reglamento para el Control y Fiscalización del cumplimiento de las Metas de Calidad de Servicio, que expida la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos mediante Resolución motivada.

En virtud de lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos ha elaborado la presente propuesta de Reglamento para el Control y Fiscalización del cumplimiento de las Metas de Calidad del Servicio Internet Para Uso Público, la cual sometemos a la opinión de los distintos agentes del sector.

I. Indicadores de Calidad

Los Indicadores de Calidad del Servicio de Internet para Uso Público (211) que se evaluarán son los siguientes:

1. Relación Velocidad Obtenida sobre Velocidad Contratada
2. Disponibilidad del Servicio
3. Periodo de Instalación/Habilitación de Acceso al Servicio
4. Periodo de Reparación
5. Reclamos de Facturación
6. Fallas del Servicio

BR
CE

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.

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. Estas mediciones deberán ser realizadas contra un servidor dedicado en la red troncal del concesionario.

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.

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).

Tiempo de Indisponibilidad: Es la suma de los productos del cálculo de la duración de las interrupciones multiplicado por la proporción afectada del área geográfica o provincia que se está evaluando.

$$T \text{ de Indisponibilidad} = \sum_{n=1}^N (\alpha_n t_n)$$

Donde,

N= número de interrupciones de la porción afectada

t_n= Duración total de los eventos de indisponibilidad en el área geográfica o provincia en minutos

α_n= Porción de clientes afectados respecto al total de la provincia o área geográfica.

$$\alpha_n = \frac{\text{Total de clientes afectados}}{\text{Total de clientes del área geografica}}$$

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

No serán incluidas 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.

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 tres (3) días laborables.

PERIODO DE TIEMPO	3 días laborables
INDICE DE CUMPLIMIENTO	95%

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

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 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.

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. Período 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%

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

Donde:

Total de averías reparadas en 2 días laborables durante el mes: Son todas las averías reportadas por los clientes 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 reportadas 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.

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.

BR.

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.

Definición:

Es 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.

II. Metodología para realizar las mediciones por el Concesionario No.211.

A. Equipos y Herramientas.

Los equipos de medición con los que deberán contar los concesionarios No.211 consisten en Sondas de Medición y los Servidores dedicados para realizar las pruebas de medición:

- Sonda de Medición: Dispositivo encargado de realizar las pruebas de calidad de servicio contra los servidores de medición y estas mediciones se realizarán de forma periódica para los indicadores de calidad.
- Servidor de Medición: Es una máquina dedicada que estará ubicada en la red del concesionario No.211, con al menos una IP pública accesible sin modelado de tráfico (*traffic shaping*), entendiéndose que la conexión con este IP no podrá ser priorizada o manipulada de ninguna forma, y con la capacidad de generar información sobre la velocidad de bajada (*downlink*), velocidad de subida (*uplink*) y retardo producido en cada prueba.

B. Registro de las mediciones

Los Concesionarios del Servicio Internet para Uso Público No.211, programarán e implementarán su sistema de medición, tanto en hardware como software, a fin de registrar los resultados de las mediciones de los indicadores de la calidad de servicio. Dichos resultados de las mediciones deberán ser almacenados en una base de datos por un periodo de cuatro (4) meses.

Esta base de datos debe contener la siguiente información:

- Número de Cuenta (suscriptor)
- Dirección IP donde se genera la prueba
- Hora y Fecha de la prueba
- Velocidad de Bajada (*Download*)
- Velocidad de Subida (*Upload*)
- Velocidad Contratada
- Porcentaje de Cumplimiento para dicha prueba

El concesionario No.211 es responsable de la operación e instalación de dicho sistema de medición. La operación e instalación comprende las labores de implementación del sistema y la instalación de las sondas, su configuración, gestión, soporte y generación de reportes, con una disponibilidad no menor de 99.9% anual.

La ASEP tendrá acceso a cualquier información requerida con fines de fiscalización, validación, monitoreo y generación de reportes, cuando esta lo considere.

C. Cantidad de Sondas y Servidores

Será responsabilidad del concesionario No.211 tener la cantidad suficiente de equipos de medición para garantizar la calidad de sus mediciones.

D. Representatividad Geográfica de las pruebas

Cada sonda deberá efectuar mediciones periódicamente, esta tendrá intervalos de 30 minutos entre ellas, las veinticuatro (24) horas del día por cada periodo de medición (mensuales). Los concesionarios No.211 definirán la ubicación de cada sonda dentro de cada área geográfica o provincia.

Con el fin de no sesgar la Representatividad Geográfica, todas las sondas deberán utilizar la misma configuración de frecuencia para el mismo servicio y alcance en un mismo periodo de medición.

E. Condiciones para las mediciones

- Los equipos de medición deben cumplir con las características técnicas necesarias para realizar las mediciones de manera confiable;
- Los equipos de medición deben estar configurados de forma correcta y conectados al equipo local dentro de las premisas del cliente;
- El concesionario No.211 será el único responsable de la operación, disponibilidad, instalación y desinstalación de los equipos de medición.

III. Metodología para realizar las mediciones por el cliente y/o usuario

Los usuarios podrán verificar la velocidad del servicio de Internet obtenida consultando la página de presencia en Internet de su proveedor de servicio, entiéndase concesionario No.211, donde tendrá su herramienta de verificación disponible para realizar dicha prueba.

Esta herramienta almacenará el registro de la consulta por un periodo de cuatro (4) meses y la misma podrá ser auditada por la ASEP y contendrá 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

Se establece el siguiente escenario para realizar las pruebas desde la premisa del cliente:

- Conectando directamente la computadora o equipo desde el cual se va a realizar la prueba al puerto RJ45 (puerto de Ethernet) del CPE, mediante un cable de red (CAT5 o superior). En el caso donde el CPE contenga más de un puerto RJ45, no podrá conectarse al CPE ningún equipo adicional al que realizará la prueba.

Al momento de realizar la prueba el cliente solo podrá utilizar la herramienta habilitada por el concesionario No.211 para realizar dicha prueba. Con el fin de no distorsionar los resultados de las pruebas, éstas no podrán realizarse desde dispositivos conectados vía Wi-Fi debido a que esta medición puede verse afectada por interferencias, mala recepción o capacidad del propio equipo. Al momento de la prueba se requiere que el equipo conectado sea el único que esté utilizando el Internet para así lograr que la herramienta utilice toda la capacidad disponible en el enlace. Cualquier otro uso simultáneo que se esté dando al servicio (navegación, audio o video en *streaming*, juegos online, carga o descarga de archivos, etc.) utilizará recursos de ancho de banda que impedirán que la prueba marque la capacidad máxima del servicio, aun cuando la misma se realice directo del módem a una computadora. Por ende no podrán ejecutarse de manera simultánea a la verificación de la velocidad, otras aplicaciones que incidan en los resultados.

En adición el cliente deberá cumplir con lo siguiente:

- La cantidad de muestras (lecturas) mínima, que el cliente puede realizar en un período de 30 días, a fin de presentar reclamo, es de tres (3).
- Las lecturas deben ser de forma distribuida a lo largo del mes, no únicamente al momento de una falla declarada o indisponibilidad del servicio programada.

Los concesionarios deberán tener en sus sucursales esta información disponible a todos los clientes / usuarios, así como en su página de presencia en Internet.

IV. Metodología para realizar las mediciones por la ASEP

A. Equipos y Herramientas

Las mediciones se podrán realizar de la siguiente forma:

- Utilizando los equipos de los usuarios como computadoras de escritorio o laptops;
- Equipos de medición diseñados para realizar las pruebas de calidad de servicio adquirido por la ASEP para este propósito (sondas fijas).

La ASEP realizará estas mediciones utilizando equipos fijos que adquiera para este fin, a fin de realizar mediciones en las premisas de los clientes cuando estos hayan presentado un reclamo ante la Autoridad y siguiendo las directrices de medición establecidas para el cliente en este mismo documento, de forma discrecional o de oficio.

V. Metodología para la autorización de la herramienta de medición del Concesionario

Tal como se establece en la presente Resolución, los concesionarios deberán poner a disposición del cliente una herramienta de medición, ya sea que tengan en uso o que ellos mismos desarrollen. Esta herramienta, debe ser autorizada por ASEP mediante resolución motivada, y para lo anterior el concesionario deberá realizar el siguiente procedimiento:

- Dentro de los cinco (5) días posteriores a la entrada en vigencia de la presente reglamentación, el concesionario deberá presentar a la ASEP mediante memorial, la solicitud de uso de la herramienta de medición que tengan en uso o hayan desarrollado, para el cumplimiento de las nuevas directrices de la prestación del servicio de Internet.

Esta solicitud debe contener:

- El nombre de la herramienta,
- La explicación de las funcionalidades de la misma,
- El procedimiento de medición.

La Autoridad aprobará en un periodo no mayor de treinta (30) días, la solicitud del concesionario, a fin de que una vez éste tenga la certeza de que su herramienta ha sido autorizada, pueda realizar formalmente los requerimientos al fabricante de la misma, para que se pueda cumplir con el último punto de la solicitud.

VI. Zona Urbanas, Remotas y Rojas o de Peligro

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos reconoce que el territorio de la República de Panamá está dividido en áreas geográficas (llámese provincias) y que dentro de cada área geográfica existen zonas urbanas, zonas remotas o de difícil acceso y las llamadas zonas rojas o de alta peligrosidad.

Dado que en la presente reglamentación se está haciendo referencia a indicadores de medición para disponibilidad, instalación, fallas, averías y reparación, consideramos prudente definir cada una de las áreas a las que se hace referencia y que inciden en el cumplimiento de las metas que el concesionario debe llevar a cabo.

Área urbana: Conjunto de casas o edificios de una población situados en las cabeceras de provincias o las afueras de éstas. Las áreas urbanas serán previamente definidas por criterio numérico de población, fronteras especificadas, densidad demográfica y función económica del área.

Área rural o de difícil acceso: se diferencia de la zona urbana, que tiene un mayor número de habitantes y una economía orientada a la industria o a los servicios, en que se componen de campos en los cuales se desarrolla las actividades de Agro y cría de animales. También es aquella área que

presenta dificultades para llegar a ella como islas en donde hay que transportarse en bote, o comunidades a las que para llegar hay que cruzar ríos o puentes en mal estado o acceder por caminos de tierra o carreteras igualmente en mal estado.

Área roja o de alta peligrosidad: son áreas que por su alta peligrosidad delincencial no hace posible asegurar la seguridad de la persona que ejerza alguna actividad en dicha área.

Los concesionarios deberán presentar a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos un listado de las áreas rojas o de alta peligrosidad que manejan, de manera que la Autoridad pueda corroborar aquellas áreas que quedan fuera de la aplicación de la meta o medición del indicador. Estos listados deben ser presentados a la Autoridad de forma (trimestral / semestral/ anual), mediante (nota / declaración jurada).

VII. Auditorías

En atención a lo dispuesto en los Artículos 87 y 88 del Reglamento General de Telecomunicaciones, adoptado mediante Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, la ASEP tendrá derecho a inspeccionar y revisar directamente, o a través de auditores externos o especialistas en telecomunicaciones, de forma razonable, las instalaciones, archivos, registros y demás información de los concesionarios No.211 con el fin de supervisar y hacer cumplir eficazmente los términos establecidos en sus respectivas concesiones.

En adición, la ASEP podrá solicitar en cualquier momento a los concesionarios No.211 la información adicional que razonablemente estime necesaria y conveniente para el cabal ejercicio de sus funciones de inspección y fiscalización, sin perjuicio que el concesionario la decida aportar bajo reserva de confidencialidad.

Con fundamento en las normas antes citadas, se establecen tres (3) tipos de auditoría que la ASEP podrá realizar para ejercer su labor de fiscalización y control, que se describen a continuación:

- Tipo A: Consistirá en la verificación a posteriori de la veracidad de los datos reportados en los informes trimestrales entregados por los concesionarios No.211 en base a una muestra de la información levantada para el cálculo de los índices. Cuando la meta sea de cumplimiento por provincia se escogerán al azar por lo menos tres provincias o áreas geográficas de cobertura. Estas auditorías serán llevadas a cabo por personal de la ASEP o de una firma consultora contratada por la ASEP para esos fines o por ambos en forma conjunta.
- Tipo Nivel 1: Consistirá en la verificación en tiempo real de los datos recabados para la elaboración de los informes trimestrales que preparan los concesionarios No.211 basándose en una muestra representativa. Cuando la meta sea de cumplimiento por provincia se escogerán al azar

por lo menos tres provincias o áreas geográficas de cobertura para la auditoría. Estas auditorías serán llevadas a cabo por personal de la ASEP o de una firma consultora contratada por la ASEP para esos fines o por ambos en forma conjunta.

- Tipo Nivel 2: Consistirá en la verificación en tiempo real de los datos recabados para la elaboración de los informes trimestrales que preparan los concesionarios No.211 en base a una muestra mayor a la utilizada en la misma auditoría tipo Nivel 1, la muestra puede alcanzar la totalidad de los datos. Cuando la meta sea de cumplimiento por provincia se escogerán al azar por lo menos tres provincias o áreas geográficas de cobertura para la auditoría. Estas auditorías serán llevadas a cabo por personal de la ASEP o de una firma consultora contratada por la ASEP para esos fines o por ambos en forma conjunta.

Se establecen los siguientes criterios para la ejecución de las auditorías:

- A. La ASEP realizará las auditorías para los siguientes fines:
 - Verificar la veracidad de las cifras de los informes mensuales o trimestrales presentados por los concesionarios No.211;
 - Determinar con mayor precisión las causas de incumplimiento de alguna meta, si fuese el caso;
 - Verificar que se siguen los procedimientos correctos para el levantamiento de los datos utilizados para el cálculo de los índices correspondientes a las metas;
 - Verificar la veracidad de las cifras de los informes mensuales o trimestrales presentados por los concesionarios No.211 en caso que de una auditoría de un nivel inferior se hayan obtenidos resultados que sean significativamente diferentes a los presentados por estos, y
 - Verificar las cifras y los procedimientos seguidos para el cálculo de los índices de las metas presentados en los informes de los concesionarios No.211 cuando existan inconsistencias entre los índices calculados y los niveles de percepción resultantes de las encuestas realizadas a los clientes.
- B. La ASEP realizará auditorías tipo A, a cualquiera o todos los informes mensuales o trimestrales presentados por los concesionarios No.211 correspondientes al cumplimiento de las metas.
- C. La ASEP realizará auditorías tipo Nivel 1 a cualquiera o todos los informes, según sea el caso, de cada meta dentro de cada año. La ASEP también podrá ordenar estas auditorías en los casos en que de alguna auditoría tipo A se hayan obtenido resultados que sean significativamente diferentes a los presentados por los concesionarios No.211.
- D. La ASEP realizará auditorías tipo Nivel 2 sólo en los casos en que de alguna auditoría tipo Nivel 1 se hayan obtenido resultados que sean

significativamente diferentes a los presentados por los concesionarios No.211.

- E. En todos los casos de auditoría, los concesionarios No.211 deberán poner a la disposición de la ASEP, el personal necesario para que acompañe a los funcionarios de la ASEP y/o sus auditores en las diligencias que se practiquen y designará a una persona autorizada para la firma de las actas que se levanten durante las inspecciones.
- F. Cuando la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos realice una Auditoría Tipo Nivel 1 (N 1) tomando como base la totalidad del universo de la información suministrada por los concesionarios No.211 para el cálculo de los índices de cumplimiento de las metas de calidad de servicio, obteniendo de esa Auditoría resultados significativamente diferentes a las cifras o porcentajes presentados en los informes mensuales o trimestrales, la Autoridad podrá reemplazar mediante resolución motivada estas últimas cifras por las cifras obtenidas en la Auditoría Tipo N 1. También podrá reemplazar las cifras cuando se confirmen errores significativos en la aplicación de las fórmulas y cálculos aplicados para obtener los índices de cumplimiento de las Metas de Calidad de Servicio.
- G. Cuando de una Auditoría Tipo N 1 la Autoridad obtenga resultados significativamente diferentes a los indicados en los informes mensuales o trimestrales presentados por los concesionarios No.211 se notificará mediante nota a la empresa respectiva con la finalidad de que dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del acuse de recibo de dicha carta, las partes puedan resolver las diferencias que surgieron de la Auditoría Tipo N 1 realizada.
- H. En los casos en que la Autoridad y la respectiva empresa lleguen a un acuerdo, la empresa presentará un nuevo informe con los índices acordados, para lo cual contará con un término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha del acta donde se haga constar el acuerdo realizado. La Autoridad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del informe, expedirá la resolución que contendrá los nuevos índices.
- I. En los casos en que no haya acuerdo o no se cumpla alguno de los plazos antes establecidos, la Autoridad procederá a fijar los índices obtenidos en la Auditoría Tipo N 1 a través de resolución motivada.
- J. Cuando las cifras obtenidas en una auditoría tipo Nivel 2 sean significativamente diferentes a las presentadas por los concesionarios No.211 en sus informes mensuales o trimestrales, el ASEP reemplazará mediante Resolución motivada estas últimas por las obtenidas en la auditoría.
- K. Para realizar las Auditorías Tipo A, Nivel I y II, el Administrador General las notificará por escrito al Representante Legal de los Concesionarios.

VIII. Guía de cumplimiento de las Metas de Calidad del Servicio

El cumplimiento de las Metas de Calidad de Servicio serán provincial o por área geográfica de cobertura donde se brinde el servicio.

META No.	Cumplimiento		Nivel de Cumplimiento
	Anual	Nacional	Provincia o Área Geográfica de Cobertura
1. Relación Velocidad Obtenida sobre Velocidad Contratada	X		X
2. Disponibilidad del Servicio	X		X
3. Periodo de Instalación/Habilitación de Acceso al Servicio	X		X
4. Periodo de Reparación	X		X
5. Reclamos de Facturación	X	X	
6. Fallas del Servicio	X		X

1. Formato de Entrega de Archivos

Los concesionarios No.211 deberán remitir a esta Autoridad las mediciones parciales (mensuales) de manera trimestral de los parámetros de Calidad de Servicio definidos para el Servicio Internet para Uso público (No.211).

La información debe contener todos los datos requeridos en los formatos establecidos para cada meta de calidad. Deben ser entregados de manera impresa y en formato digital, entendiéndose disco compacto o cualquier otro medio digital de almacenamiento.

2. Metas de Calidad

A. Meta No. 1 - Relación Velocidad Obtenida sobre Velocidad Contratada

El concesionario No.211 deberá entregar un archivo con las mediciones de la Relación Velocidad Obtenida sobre Velocidad Contratada realizadas por cada sonda distribuida en la República de Panamá clasificadas por provincia o áreas geográficas y almacenadas en el sistema desde las 00:00 horas del día 1 del mes bajo análisis hasta las 23:59 horas del último día del mes bajo análisis. Dicho archivo deberá ser generado con fecha de corte del día 01 del mes inmediatamente posterior al mes bajo análisis.

Descripción de campos que se deben incluir en la información a presentar

Descripción	Formato del campo
Provincia o Área Geográfica	Texto
Fecha de la medición - Prueba	Fecha
Velocidad de Referencia - Contratada	Numérico
Velocidad de Bajada (<i>Download</i>)	Numérico
Velocidad de Subida (<i>Upload</i>)	Numérico
Número de Suscriptor	Texto

Estructura de los archivos entregable en formato de MS Excel (Meta No 1)

Provincia o Área de Cobertura	F_Medicion	Vel_Ref.	Vel_Bajada	Vel_Subida	N_Suscriptor

- El archivo debe contener en su primera fila el nombre de cada campo en negrita.
- Cada línea corresponde a una medición de la Relación Velocidad Obtenida sobre Velocidad Contratada, los campos definidos en el párrafo anterior son fijos con relación a la línea.
- Los datos sobre las fechas deben comprender fecha y hora y tener formatos del tipo 'YYYYMMDDhhmmss', en los cuales 'YYYY' es el año, 'MM' el mes, 'DD' el día, 'hh' la hora, 'mm' los minutos y 'ss' los segundos, donde la fecha deberá tener ocho caracteres y la hora seis caracteres.
- Los datos sobre la Velocidad, debe respetar el formato 'XX.XX Mbps'
- Las columnas deben ser uniformes para la totalidad de los datos, no deben aparecer cortes (líneas vacías, siglas del tipo "-----"), blancos, caracteres, subtítulos, títulos ni información diferente a la solicitada.
- El archivo deberá ser entregado a la ASEP, dentro de los diez (10) días calendarios posteriores al trimestre bajo análisis.

B. Meta No. 2 - Disponibilidad del Servicio

El concesionario No.211 deberá entregar un archivo que contenga la totalidad de indisponibilidad de servicio reportadas en la República de Panamá clasificadas por provincia o áreas geográficas y registradas en el sistema desde las 00:00 horas del día 1 del mes bajo análisis hasta las 23:59 horas del último día del mes bajo análisis. Dicho archivo deberá ser generado con fecha de corte del día 01 del mes inmediatamente posterior al mes bajo análisis.

Descripción de campos que se deben incluir en la información a presentar

Descripción	Formato del campo
Localización del Área Geográfica o Provincia	Texto
Código de Incidente de Indisponibilidad	Texto
Duración de la indisponibilidad del servicio	Texto
Fecha y Hora de Indisponibilidad del servicio	Fecha
Fecha y Hora de restablecimiento del servicio	Fecha
Código de Restablecimiento	Texto

Estructura de los archivos entregable en formato de MS Excel (Meta No.2)

Provincia o Área Geográfica	Código de Incidente	Duración	F_Indisponibilidad	F_Restable	Código de Restable.

- El archivo debe contener en su primera fila el nombre de cada campo en negrita.
- Cada línea corresponde a un incidente de indisponibilidad, los campos definidos en el párrafo anterior son fijos con relación a la línea.
- Los datos sobre la fecha debe respetar el formato 'YYYYMMDD', en los cuales 'YYYY' es el año, 'MM' el mes, 'DD' el día y deberá tener una longitud de ocho caracteres.
- Los datos sobre la hora debe respetar el formato 'hhmmss', en los cuales 'hh' la hora, 'mm' los minutos y 'ss' los segundos, y deberá tener una longitud de seis caracteres.
- Los datos sobre la duración debe respetar el formato 'hhmmss', en los cuales 'hh' la hora, 'mm' los minutos y 'ss' los segundos, y deberá tener una longitud de seis caracteres.
- Las columnas deben ser uniformes para la totalidad de los datos, no deben aparecer cortes (líneas vacías, siglas del tipo "-----"), blancos, caracteres, subtítulos, títulos ni información diferente a la solicitada.
- El archivo deberá ser entregado a la ASEP, dentro de los diez (10) días calendarios posteriores al trimestre bajo análisis.

C. Meta No. 3 - Periodo de Instalación/Habilitación de Acceso al Servicio

El concesionario No.211 deberá entregar un archivo que cumpla con los formatos establecidos en la presente Resolución, el cual contendrá todas las solicitudes de instalación recibidas en todas las provincias de la República de Panamá desde las 00:00 horas del día 01 del mes bajo análisis hasta las 23:59 horas del último día del mes bajo análisis, sin importar si se instalaron o no.

El archivo deberá ser generado con fecha de corte el tercer día hábil del mes inmediatamente posterior al trimestre bajo análisis. Se debe tener en cuenta que las solicitudes recibidas al final del mes de medición tendrán un plazo de hasta tres (3) días hábiles para cambiar de estado y saber si cuentan o no para el cálculo de la meta.

BR

CE

Descripción de campos que se deben incluir en la información a presentar

Descripción	Formato del campo
Localización del Área Geográfica o Provincia	Texto
No. de la solicitud (de la orden de servicio)	Texto
Fecha y Hora de la solicitud (depósito de la solicitud)	Fecha
Fecha y Hora de registro de la solicitud en el sistema del concesionario No.211	Fecha
Fecha y Hora en que se completó la solicitud	Fecha
Razón del estado (infraestructura, visita infructuosa, solicitud del cliente para instalación en más de 3 días, etc.)	Texto
Estado de la solicitud (pendiente, anulada, cancelada, etc.)	Texto
Código del producto	Texto

Estructura de los archivos entregable en formato de MS Excel (Meta No.3)

Provincia o Área de Cobertura	Orden	F_Solicitud	F_Registro	F_Instalación	Razón	Estado	Producto

- El archivo debe contener en su primera fila el nombre de cada campo en negrita.
- Cada línea corresponde a una sola solicitud de instalación, los campos definidos en el párrafo anterior son fijos con relación a la línea.
- Los datos sobre las fechas deben comprender fecha y hora y tener formatos del tipo 'YYYYMMDDhhmmss', en los cuales 'YYYY' es el año, 'MM' el mes, 'DD' el día, 'hh' la hora, 'mm' los minutos y 'ss' los segundos, donde la fecha deberá tener ocho caracteres y la hora seis caracteres.
- Las columnas deben ser uniformes para la totalidad de los datos, no deben aparecer cortes (líneas vacías, siglas del tipo "-----"), blancos, caracteres, subtítulos, títulos ni información diferente a la solicitada.
- El archivo deberá ser entregado a la ASEP, dentro de los diez (10) días calendarios posteriores al trimestre bajo análisis.

D. Meta No. 4 - Periodo de Reparación

El concesionario No.211 deberá entregar un archivo que contenga la totalidad de averías reportadas en la República de Panamá clasificadas por provincia o áreas geográficas y registradas en el sistema desde las 00:00 horas del día 1 del mes bajo análisis hasta las 23:59 horas del último día del mes bajo análisis. Dicho archivo deberá ser generado con fecha de corte del día 01 del mes inmediatamente posterior al mes bajo análisis.

Descripción de campos que se deben incluir en la información a presentar

Descripción	Formato del campo
Localización del Área Geográfica o Provincia	Texto
No. de la solicitud (de la orden de servicio)	Texto
Fecha y Hora de reporte (Fecha de la apertura de la orden)	Fecha
Fecha y Hora de reparación (Fecha de cierre de la orden)	Fecha
Código de reparación – Ubicación	Texto
Código de reparación – Causa	Texto
Código de reparación – Acción	Texto

Estructura de los archivos entregable en formato de MS Excel (Meta No.4)

Provincia o Área de Cobertura	Orden	F_Reporte	F_Reparación	Ubicación	Causa	Acción

- El archivo debe contener en su primera fila el nombre de cada campo en negrita.
- Cada línea corresponde a una sola solicitud de reparación, los campos definidos en el párrafo anterior son fijos con relación a la línea.
- Los datos sobre las fechas deben respetar los formatos 'YYYYMMDD' y 'hhmm', en los cuales 'YYYY' es el año, 'MM' el mes, 'DD' el día, 'hh' la hora y 'mm' los minutos, donde la fecha deberá tener una longitud de ocho caracteres y la hora de cuatro caracteres.
- Los campos: Fecha de reparación y Hora de reparación deben incluir sólo la fecha y hora de la reparación del daño, cuando éste ha sido reparado. En caso contrario si el daño está aún en proceso de reparación, estos campos NO deben llenarse y deben contener un código que indique que se encuentra pendiente de reparación.
- En caso de que durante el proceso de reparación, la orden hubiere sido clasificada como daño del equipo terminal o cableado interno propiedad de los clientes, o como daño causado por motivos de fuerza mayor y caso fortuito, o como avería causada por trabajos de rehabilitación y mejoras a la planta existente y luego, durante el mes, se hubiere reparado, los campos de los códigos de reparación (Ubicación, Causa y Acción).
- Las columnas deben ser uniformes para la totalidad de los datos, no deben aparecer cortes (líneas vacías, siglas del tipo "-----"), blancos, caracteres, subtítulos, títulos ni información diferente a la solicitada.
- El archivo deberá ser entregado a la ASEP, dentro de los diez (10) días calendarios posteriores al trimestre bajo análisis.

El concesionario No.211 deberá adicionalmente suministrar trimestralmente mediante nota los siguientes valores utilizados para el cálculo de la meta:

BR.
 CF

- Número total de averías reparadas en 24 horas durante el mes bajo análisis para cada provincia o área geográfica de la República de Panamá donde se brinde el servicio.
- Número total de averías reparadas durante el mes bajo análisis para cada provincia o área geográfica de la República de Panamá donde se brinde el servicio.

E. Meta No. 5 - Reclamos de Facturación

El concesionario No.211 deberá entregar un archivo que contenga la totalidad de reclamos de facturación presentados por cualquier concepto y en cualquier estado de resolución en la República de Panamá desde las 00:00 horas del día 01 del mes bajo análisis a las 23:59 horas del último día del mes bajo análisis. Dicho archivo deberá ser generado con fecha de corte del día 01 del mes inmediatamente posterior al mes bajo análisis.

De igual forma, el concesionario No.211 deberá entregar un archivo que contenga la totalidad de reclamos de facturación resueltos a favor o en contra del usuario reclamante por cualquier concepto desde las 00:00 horas del día 01 del mes bajo análisis a las 23:59 horas del último día del mes bajo análisis, pero cuya fecha de presentación sea anterior al mismo. Dicho archivo deberá ser generado con fecha de corte del día 01 del mes inmediatamente posterior al mes bajo análisis.

Descripción de campos que se deben incluir en la información a presentar

Descripción	Formato del campo
No. de Reclamo	Texto
Provincia o Área Geográfica	Texto
Fecha y Hora de registro en el sistema	Fecha
Fecha y Hora de resuelta la reclamación	Fecha
Fecha y Hora de cierre de la investigación	Fecha
Ciclo de Facturación	Texto
Respuesta al Reclamo	Texto
Tipo de reclamo reportado por el usuario	Texto
Tipo de reclamo después de la investigación	Texto
Estado del reclamo (pendiente, anulado, en investigación, etc.)	Texto

Estructura de los archivos entregable en formato de MS Excel (Meta No.5)

Reclamo	Provincia o Área de Cobertura	F_Registro	F_Resuelta	F_Cierre	Ciclo	Respuesta	Reportado	Resuelto	Estado

- El archivo debe contener en su primera fila el nombre de cada campo en negrita.
- Cada línea corresponde a un solo reclamo de facturación o a una sola factura, los campos definidos en el párrafo anterior son fijos con relación a la línea.
- Los datos sobre las fechas deben incluir las horas y respetar el formato 'YYYYMMDDhhmmss', en los cuales 'YYYY' es el año, 'MM' el mes, 'DD' el día, 'hh' la hora y 'mm' los minutos y 'ss' los segundos, donde la fecha deberá tener una longitud de ocho caracteres y la hora de seis caracteres.
- Las columnas deben ser uniformes para la totalidad de los datos, no deben aparecer cortes (líneas vacías, siglas del tipo "-----"), blancos, caracteres, subtítulos, títulos ni información diferente a la solicitada.
- El archivo deberá ser entregado a la ASEP, dentro de los diez (10) días calendarios posteriores al trimestre bajo análisis.

El concesionario No.211 deberá adicionalmente suministrar trimestralmente mediante nota los siguientes valores utilizados para el cálculo de las metas:

- Número total de reclamos aceptados por facturación del mes bajo análisis en toda la República de Panamá o provincias donde se brinde el servicio.
- Número total de facturas emitidas en el mes bajo análisis en toda la República de Panamá o provincias donde se brinde el servicio.

F. Meta No. 6 -Fallas del Servicio

El concesionario No.211 deberá entregar un archivo que contenga la totalidad de las fallas de servicio reportadas en la República de Panamá clasificadas por provincia o áreas geográficas y registradas en el sistema desde las 00:00 horas del día 1 del mes bajo análisis hasta las 23:59 horas del último día del mes bajo análisis. Dicho archivo deberá ser generado con fecha de corte del día 01 del mes inmediatamente posterior al mes bajo análisis.

Descripción de campos que se deben incluir en la información a presentar

Descripción	Formato del campo
Provincia o Área Geográfica	Texto
Fecha de la falla del sistema	Fecha
Cliente	Texto
Código de la causa de falla del sistema	Texto

Estructura de los archivos entregable en formato de MS Excel (Meta No 6)

Provincia o Área de Cobertura	F_Falla del Sistema	Cliente	Código_Causa

MR.

CE

- El archivo debe contener en su primera fila el nombre de cada campo en negrita.
- Cada línea corresponde a una falla ocurrida en el sistema, los campos definidos en el párrafo anterior son fijos con relación a la línea.
- Los datos sobre las fechas deben incluir las horas y respetar el formato 'YYYYMMDDhhmmss', en los cuales 'YYYY' es el año, 'MM' el mes, 'DD' el día, 'hh' la hora y 'mm' los minutos y 'ss' los segundos, donde la fecha deberá tener una longitud de ocho caracteres y la hora de seis caracteres.
- Las columnas deben ser uniformes para la totalidad de los datos, no deben aparecer cortes (líneas vacías, siglas del tipo "-----"), blancos, caracteres, subtítulos, títulos ni información diferente a la solicitada.
- El archivo deberá ser entregado a la ASEP, dentro de los diez (10) días calendarios posteriores al trimestre bajo análisis.

F. Contenidos de los Informes

1. Contenidos de los Informes Trimestrales

- A. Los concesionarios No.211 deberán enviar a la ASEP, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la entrada en vigencia de la presente reglamentación, todos los códigos que son utilizados para las mediciones de todas las metas de calidad de servicio, con excepción de la meta de la Relación de la Velocidad Obtenida sobre la Velocidad Contratada, una vez se adopte el procedimiento de medición de las Metas de Calidad.

Una vez los concesionarios No.211 remitan los códigos la Autoridad Reguladora, analizará y adoptará mediante Resolución la codificación a utilizar para cada meta.

Para tal efecto, los concesionarios No.211 deberán utilizar el siguiente formato:

META:			
CÓDIGO	DEFINICIÓN	INCLUYE	EXCLUYE

Descripción:

- **CÓDIGO:** Compuesto de caracteres numéricos o alfanuméricos.
- **DEFINICIÓN:** Explicación del significado del código.
- **INCLUYE:** Indicar si el código se incluye para el cálculo de la meta.
- **EXCLUYE:** Indicar si el código se excluye para el cálculo de la meta.

- B. El nivel de cumplimiento de cada meta, para cada provincia o área geográfica.
- C. Los indicadores promedio medidos por provincia o área geográfica para el trimestre.

Cuando se requieran hacer inclusiones o eliminar algún código, los cambios serán comunicados mediante nota a los concesionarios del Servicio Internet para Uso Público No.211, quienes contarán con treinta (30) días calendario contados a partir del acuse de recibo para que realicen las provisiones que estimen necesarias en sus sistemas. Una vez concluido este plazo de treinta (30) días calendario, la Autoridad Reguladora realizará la auditoría correspondiente para verificar el uso de los nuevos códigos o la eliminación de otros.

2. Formato del Informe Trimestral

El formato en que deberán presentarse los informes trimestrales que muestren los índices de las metas de calidad de servicio deberá ser el descrito a continuación.

Dirigido a: ADMINISTRADOR GENERAL Autoridad Nacional de los Servicios Públicos. Atención: Nombre del Administrador General	Generado por: REPRESENTANTE LEGAL Empresa	
Resolución y/o Contrato	Periodo:	Fecha:

INFORME TRIMESTRAL

Yo, **<Nombre del Gerente General>**, identificado con **<No. de cédula de identidad personal o No. de pasaporte>**, Gerente General y Representante Legal de la empresa _____, sociedad anónima inscrita a la Ficha **< No. de ficha >**, Rollo **<No. de Rollo>** e Imagen **<No. de Imagen>** de la Sección de Micropelícula Mercantil del Registro Público DECLARO, que los indicadores que a continuación se detallan corresponden verídicamente a los obtenidos de aplicar los procedimientos y metodologías de las metas de calidad del servicio en los términos y condiciones establecidas en la Resolución AN No. 10130-Telco de 5 de julio de 2016, utilizando los equipos e instrumentos necesarios para hacer las mediciones de conformidad con las recomendaciones internacionales sobre la materia, y con las normas establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT-T y UIT-R.

Meta No. 1 - Disponibilidad del Servicio					
Provincia o Área de Cobertura	Meta:	Enero	Febrero	Marzo	Promedio

Meta No. 2 – Periodo de Reparación Reparación realizada en dos (2) días laborables.					
Provincia o Área de Cobertura	Meta:	Enero	Febrero	Marzo	Promedio

Meta No. 3 – Periodo de Instalación/Habilitación de Acceso al Servicio Solicitudes de Instalación realizadas en tres (3) días laborables.					
Provincia o Área de Cobertura	Meta:	Enero	Febrero	Marzo	Promedio

Meta No. 4 – Reclamos de Facturación					
Provincia o Área de Cobertura	Meta:	Enero	Febrero	Marzo	Promedio

Meta No. 5 – Fallas del Sistema					
Provincia o Área de Cobertura	Meta:	Enero	Febrero	Marzo	Promedio

DR.

3

Meta No. 6 – Relación Velocidad Obtenida sobre Velocidad Contratada					
Provincia o Área de Cobertura	Meta:	Enero	Febrero	Marzo	Promedio

Los Concesionarios del Servicio Internet para Uso Público No.211, a partir de la fecha en que inicien operaciones comerciales y en los años subsiguientes, deben entregar a la ASEP de manera mensual, los cálculos de metas parciales y los archivos de soporte de las mismas, por provincia o área geográfica, durante los primeros diez (10) días hábiles siguientes al periodo de medición.

En adición deberán remitir mediante Declaración Jurada, los valores de cumplimiento de forma trimestral de cada una de las metas a la ASEP, a más tardar los días 30 de abril, 30 de julio, 30 de octubre y 30 de enero, para el primero, segundo, tercer y cuarto trimestre de cada año respectivamente. Al 30 de enero también deberán entregar la Declaración Jurada Anual, en la que conste el cálculo de los valores anuales para cada una de las metas de forma provincial o por área geográfica.

La ASEP emitirá, al 30 de abril de cada año, una Resolución por concesionario No.211, en la cual indicará el nivel de cumplimiento de las metas de cada año acumulado hasta el 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, de acuerdo a los resultados de los informes presentados y las auditorías que se hayan realizado.

La Autoridad de los Servicios Públicos otorgará un periodo de cura de ciento cincuenta (150) días calendarios para corregir cualquier infracción a esta reglamentación o a la Ley.

BR.

6