

Panamá, 30 de enero de 2017
CO-GG-N-050-2017

118363

E. Castillo
alma
30/1/17

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

Respetado Licenciado Meana:

En atención a la Consulta Pública No.001-17 Telco, que realiza la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), con el propósito de recibir opiniones y comentarios sobre la Propuesta por la cual se modifica la Resolución AN No.10130-Telco de 5 de julio de 2016 y se propone el Reglamento para el Control y Fiscalización del Cumplimiento de las Metas de Calidad del Servicio Internet para Uso Público No. 211, tenemos a bien exponerle nuestros comentarios.

Con relación al **TEMA 1**: Modificación de la Resolución AN No.10130-Telco de 5 de julio de 2016, por la cual la Autoridad de los Servicios Públicos emite directrices para la Prestación del Servicio Internet para Uso Público (No.211), vista la consulta pública no.008-15:

1. En el Artículo 1 – Objeto y Ámbito de Aplicación (pág. 2), en el punto donde se hace referencia a los casos en los que no aplicará la norma, consideramos prudente se incluya en el punto (iv) lo siguiente:

(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) y a clientes Gobierno.

Lo anterior debido a que los contratos que se suscriben con el Gobierno ya tienen establecidos niveles de cumplimiento específicos para cada uno y por ende, debe ser incluido este punto dentro de la resolución que se modifica. Los contratos de Gobierno no pueden ser tratados como contratos de personas naturales. Incluso los de personas jurídicas tienen en su mayoría cláusulas de niveles de servicio.

En el mismo artículo, se establece en el punto (v) que no se considerarán para la aplicación de la resolución las áreas rojas o de difícil acceso aprobadas por ASEP.

ASEP RECEP, 30ENE17 PM 2:52
Elisa S.
ASEP RECEP, 30ENE17 PM 2:52

- (v) En las áreas geográficas que sean consideradas peligrosas y/o de difícil acceso previamente aprobadas por la ASEP.

En este sentido, consideramos prudente mencionar que no se ha establecido un proceso para indicar como será esta aprobación. No obstante, nos parece adecuado hacer referencia a que los concesionarios tienen el derecho de prestar el servicio en concesión bajo su propia cuenta y riesgo, por lo que si cada empresa concesionaria del servicio 211 considera que determinada área es considerada peligrosa para la vida e integridad de su persona o de sus activos, debería estar en su derecho de comunicarlo a la ASEP sin necesidad de que la Autoridad deba aprobar dicha área como peligrosa.

2. En el Artículo 3 – Obligaciones y Responsabilidades de los Concesionarios (pág. 4), proponemos la siguiente redacción:

“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 seguridad para su operación según el entorno. No se considerará como incumplimiento a las obligaciones derivadas de la concesión, aquellas circunstancias que se encuentran fuera del control del concesionario por razones de fuerza mayor o caso fortuito. Para tales efectos, los concesionarios deberán cumplir con las siguientes obligaciones:”

Solicitamos esta inclusión, que va muy relacionada con el punto anterior. Si nuestra empresa considera que el área donde se debe realizar una instalación, reparación o mantenimiento, no es segura para su personal no va a exponer al mismo a peligro alguno, y por ende, esto podría afectar la continuidad del servicio, dado que se tendrían que tomar decisiones de esperar a contar con apoyo de policía o que amanezca. Lo mismo para áreas de difícil acceso. Es importante que se tome en consideración este tipo de situaciones, que son sólo un ejemplo de un sin número que se pueden presentar, a las que se ven expuestos los colaboradores de cada uno de los concesionarios, y que en efecto pueden afectar la operación de dichos concesionarios; pero por razones que escapan de su control.

3. En el punto 3.5 – Atención y Reparación de Fallas del Sistema, en el segundo párrafo se indica que el concesionario no será responsable por aquellas fallas que PUEDAN SER OCASIONADAS por el cliente o terceros, o por eventos de fuerza mayor o casos fortuitos, siempre y cuando los mismos sean corroborados por ASEP. En cuanto a esta condición somos de la opinión que esta corroboración puede resultar en un proceso tedioso que habría que establecer, porque los concesionarios



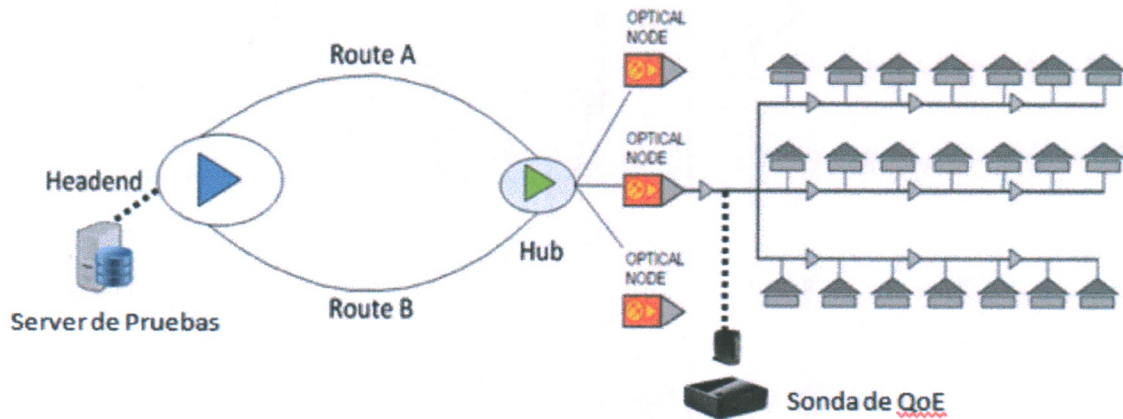
tendrían que enviar a la ASEP cada vez que se tuviera una falla la razón de la misma y la justificación del por qué esta falla no debe ser considerada como atribuible al concesionario, para que la ASEP investigue y corrobore y nos comunique. Este proceso podría tomar más tiempo del que tiene el concesionario para la presentación de la medición de este indicador. De hecho cada concesionario tendrá dentro de sus eximentes para la medición de la misma, aquellos eventos de fuerza mayor y caso fortuito que se aplicarían a la medición. Solicitamos muy respetuosamente a la Autoridad tenga a bien eliminar esta frase del punto 3.5.

4. El último párrafo del punto 3.9 – No Restricción (pág. 7), hace referencia que el concesionario debe mantener información para los clientes en cuanto a la forma en que pueden utilizar los mecanismos de control parental disponibles en la red. Recomendamos se aclare y se establezca que debe ser en la web (red mundial de Internet), porque al hacer referencia a la red se puede inferir que los concesionarios en sus redes cuentan con este tipo de herramientas, cuando no es así.
5. En cuanto al Indicador Velocidad Obtenida vs Velocidad Contratada (pág. 8), establecido en el Artículo 4 – Indicadores de Calidad de Servicio, debemos manifestar que las sondas no deben ser instaladas en las premisas del cliente. Las sondas deben instalarse en la red del concesionario para ser más eficiente en la medición y lograr un mejor control de las mismas.

Nuestra recomendación de instalar la sonda en la red del concesionario, se basa en poder garantizar que las mediciones obtenidas por cada una de las sondas sean lo más confiables posibles y que no puedan ser alteradas por variables externas fuera de nuestro control. Esto es que de instalarse las sondas en las premisas del cliente tal como sugiere la Autoridad, puede ocurrir por ejemplo que la sonda y el equipo al que esté conectada la misma sea desconectado accidentalmente, lo que provocará que la sonda no realice las mediciones o se comunique con el sistema central, obteniéndose de esta forma información errada en cuanto a la medición. También puede ocurrir que el cliente conecte a los equipos a los que iría conectada la sonda, otros equipos. Esto ocasionaría que las mediciones estén alteradas debido a que la sonda confundiría el tráfico del cliente con la información a medir.

Es por estas, entre otras situaciones, que recomendamos se instale la sonda en la red del concesionario. Otro de los beneficios de instalar las sondas en la red del concesionario es lograr medir en puntos estratégicos de la red core, la capacidad de entrega las velocidades contratadas a nuestros clientes.

Lo anterior, se ve reflejado en el diagrama que se muestra a continuación:



Para las pruebas en las premisas del cliente se tiene a disposición la Herramienta de Verificación, en la cual el cliente final puede hacer las verificaciones de velocidad del servicio recibido y confirmar la velocidad contratada. En resumen, las sondas instaladas en la red del concesionario son los puntos de validaciones para garantizar que la red tenga la capacidad de entregar los servicios a los clientes y las pruebas de los clientes finales con la herramienta de verificación serían las pruebas que darían a los clientes la validación del servicio obtenido por el concesionario.

Por todo lo antes indicado, proponemos la siguiente redacción a la definición del indicador Velocidad Obtenida vs Velocidad Contratada:

“Definición:

Es la relación entre la sumatoria de la media aritmética de las velocidades obtenidas en la sonda instalada en la red del concesionario entre la sumatoria de las velocidades asignadas a las sondas instaladas en la red del concesionario dentro de un área geográfica o provincia.

Como una muestra representativa, dentro de cada área geográfica o provincia, se instalará una sonda en la red del concesionario por grupo de hasta 10,000 clientes dentro de dicha área y no podrá instalarse más de una sonda por nodo.

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 que cada sonda está recibiendo una velocidad de transmisión de datos acorde con la velocidad de datos asignado 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.”

Considerando la propuesta a la definición que hemos presentado, se hace necesario modificar igualmente lo siguiente (al final de la pág. 8):

“Vcontratada, es la velocidad contratada por el cliente en cuyas premisas se encuentra instalada la sonda.”

Por:

“Vasignada, es la velocidad asignada a la sonda instalada en la red del concesionario.”

6. Dentro del mismo indicador mencionado en el punto anterior (pág.9), proponemos la siguiente redacción:

“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 herramienta de verificación que se implemente debe realizar las pruebas contra un servidor ubicado dentro de la red del concesionario.” (el subrayado es lo nuevo que proponemos)

7. En el indicador Disponibilidad del Servicio (pág.10), donde se establece que: “Los tiempos de indisponibilidad de servicio causados por terceros (accidentes vehiculares, energía eléctrica, animales) o por causas atribuibles al cliente, no serán considerados igualmente para el cálculo de la meta”, debe incluirse en la parte que va entre paréntesis la frase “sin ser limitativo” ya que las situaciones planteadas por el regulador no son las únicas por las cuales se puede incurrir en indisponibilidad del servicio. Existen otras situaciones que podrían presentarse y por ende ser listadas; pero caeríamos nuevamente en limitaciones, es por ello que proponemos incluir la frase “sin ser limitativo”.
8. En el Indicador Periodo de Instalación y Habilitación de Acceso al Servicio (pág. 11), en el párrafo inmediatamente posterior a la formula, se debe agregar la siguiente frase: “Lo anterior siempre que exista infraestructura o no esté saturada el área donde se realiza la contratación y se cuente con disponibilidad de servicio.” El párrafo que daría así:

"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. Lo anterior siempre que exista infraestructura o no esté saturada el área donde se realiza la contratación y se cuente con disponibilidad de servicio."

La inclusión que proponemos se solicita debido a que si en el área donde se debe instalarle el servicio al cliente, no existe infraestructura o si la existente está saturada, y no se puede utilizar, las empresas concesionarias se ven imposibilitadas de poder cumplir con la obligación de instalar y habilitar el servicio. Consideramos objetivo para con los concesionarios se establezcan este tipo de aclaraciones dentro del documento.

9. En el indicador Periodo de Reparación (pág. 12) hay que unificar el cuadro de porcentaje de cumplimiento, la formula y el primer párrafo posterior a la fórmula, de manera que todos digan 2 días laborables, tal como está en la definición del indicador y en el quinto párrafo del indicador. Igualmente en el párrafo que inicia con "Total de averías reparadas durante el mes" debe eliminarse la palabra detectadas, toda vez que estamos hablando de averías reportadas por los clientes.

10. Con relación al Artículo 6 – Acreditación (pág. 15), nuestra primera intención es solicitarle respetuosamente modificar el mismo tal como lo establece la Ley 31 de 9 de febrero de 1997 y el Decreto Ejecutivo 73 de 1999, en donde se establece que el operador deberá otorgar créditos transcurridas 72 horas de indisponibilidad, a fin de que haya una concordancia entre esas excertas legales y la presente resolución. No obstante, entendemos que el periodo establecido en esas normas puede ser muy largo y que lo que se busca por parte del Regulador es que los usuarios no paguen por servicios no prestados. Sin embargo, disminuir a 6 horas el tiempo en que hay que dar los créditos no va acorde ni con la Ley 31 y el Decreto Ejecutivo 73 antes mencionados, sino que tampoco es cónsono con el tiempo que nos dan para reparar los daños relacionados con el servicio. Es por ello que proponemos que los créditos se apliquen pasado el tiempo que tiene el concesionario para hacer las reparaciones, sobre todo por aquellos casos en donde hay daños de área o daño masivo, que no es del control del concesionario. Por lo anterior, proponemos la siguiente redacción:

"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 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 cuarenta y ocho (48) horas. **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 y sus respectivas Adendas, deberá incluir en sus términos y condiciones esta nueva obligación.”

11. Con respecto al Art.8 – Plazo de Implementación (pág. 16) debemos manifestar que nuestra empresa hará su mejor esfuerzo para cumplir el plazo que tiene estipulada la ASEP en la resolución correspondiente; no obstante, es un tiempo un poco corto considerando que hay equipo que adquirir (mandar a pedir), configurar, instalar y probar, así como modificaciones que realizar a los sistemas. Todo lo anterior conlleva tiempo, motivo por el cual les pedimos nos permitan tener lo relativo a la herramienta de verificación, contratos, comunicación de planes y mantenimientos, dentro de dicho plazo (4 meses) y en dos (2) meses adicionales, lo relativo a los indicadores de medición y su inclusión dentro de la página web de cada concesionario, para acceso al público. En conclusión que nos den un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la publicación de la resolución que resuelva la presente consulta pública, para implementar todo lo relacionado a las nuevas directrices de Internet, habida cuenta de los trabajos que hay que realizar a nivel operativo y de desarrollo de sistemas.

Con relación al **TEMA 2: Propuesta de Reglamento para el Control y Fiscalización del Cumplimiento de las Metas de Calidad del Servicio Internet Para Uso Público No.211**, tenemos los siguientes comentarios:

1. El indicador de Relación de Velocidad Obtenida vs Velocidad Contratada, debe ajustarse a la propuesta que hiciéramos para el mismo indicador en el Tema 1 (puntos 5 y 6).
2. **En el indicador Disponibilidad del Servicio (pág.20), solicitamos agregar la misma frase que la propuesta en el punto 7 del Tema 1 (“sin ser limitativos”), toda vez que debe haber concordancia entre la resolución y la reglamentación.**

3. En el indicador Disponibilidad del Servicio (pág. 20), debe eliminarse el párrafo que dice que en la respectiva reglamentación se hará referencia a los eximentes de cumplimiento de la meta relacionados con el área de indisponibilidad, si es urbana o rural y conforme tipo de tecnología, ya que el documento donde se hace mención a eso es la reglamentación per se. En ese punto hay que incluir los eximentes de cumplimiento como tal, por lo que sugerimos la siguiente redacción:

Serán eximentes de cumplimiento, sin limitar, los siguientes:

- Falta de permisos por la administración de Centros Comerciales o de PH residenciales con acceso restringido.
 - Solicitudes del propio cliente.
 - Cliente no localizado después de varios intentos por vía telefónica, email y personal.
 - Factores no controlables como: inundaciones, tormentas, falta de acceso vial, manifestaciones, falta de fluido eléctrico, entre otros, sin limitar.
 - Áreas peligrosas (rojas) o de difícil acceso.
4. En el indicador Periodo de Instalación y Habilitación del Servicio (pág. 21), sugerimos ajustar el segundo párrafo tal cual hemos propuesto en el punto 8 del Tema 1, más arriba en este documento, para que exista concordancia entre la modificación de la Resolución AN No. 10130 y la reglamentación.
 5. En ese mismo indicador (pág. 21 – párrafo siguiente), hay que eliminar la referencia a que en la reglamentación se incluirán los eximentes, ya que este punto es la reglamentación como tal y por ende lo que se deben incluir son los eximentes, tal cual se detalla más arriba.

Serán eximentes de cumplimiento, sin limitar, los siguientes:

- Área indicada como fuera de cobertura.
- Regulaciones de la eléctrica en áreas saturadas. Esto requiere una aprobación de la eléctrica, los tiempos promedios están entre 8 a 12 días.
- Áreas peligrosas (rojas) o de difícil acceso.
- Casos en que la ductería de edificios, centros comerciales o en las premisas del cliente están obstruidas y es responsabilidad de éstos hacer trabajos para que estén en condiciones de ser utilizada por los operadores.
- Instalaciones que requieran extensión de línea.
- Cliente no localizado después de varios intentos por vía telefónica, email y personal.
- Falta de permisos por la administración de Centros Comerciales o de PH residenciales con acceso restringido.
- Accesos a cámaras (pueden demorar 8 días)
- Permisos por cruces de calles, microsanjados, etc. que requiere permisos del MOP y la ATTT, entre otros, puede demorar aproximadamente 90 días.



- Solicitud de permisos para el uso de infraestructura de terceros (ACP por ejemplo demora hasta más de 30 días). Otros operadores hasta 20 días.
 - Cuando se trate de instalación de Fibra, dependerá de si hay que construirla o si ya está construida.
 - Solicitudes del propio cliente.
 - Factores no controlables como: inundaciones, tormentas, falta de acceso vial, manifestaciones, falta de fluido eléctrico, entre otros, sin limitar.
6. En el Indicador Periodo de Reparación (pág. 22), los párrafos que hacen referencia a la explicación de la formula, deben quedar como se indica a continuación, para que tengan concordancia con lo que está en la modificación de la Resolución AN No. 10130:

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

7. Igualmente, en el mismo indicador (pág. 23), luego del primer párrafo debe incluirse lo siguiente:

"No se incluirán tampoco para la medición los sábados, domingos, ni días feriados o de fiesta nacional."

Esta inclusión se solicita puesto que ya está inserta en la modificación de la Resolución AN No. 10130; pero no se incluyó en esta parte que corresponde a la reglamentación, y a fin de mantener concordancia entre los documentos, es necesario incluirlo acá nuevamente.

8. Lo mismo que se ha indicado en el punto anterior, sobre sábados, domingos y días feriados, debe incluirse en el punto 6 – Fallas del Servicio (pág. 24), como antepenúltimo párrafo.

Igual que indicamos en el punto previo, esta redacción ya está inserta en la modificación de la Resolución AN No. 10130; pero no se incluyó en esta parte que corresponde a la reglamentación, y a fin de mantener concordancia entre los documentos, es necesario incluirlo acá nuevamente.

9. En el punto B – Registro de Mediciones (pág. 25) se establece que los resultados de las mediciones serán almacenados por seis (6) meses; no obstante de adecuarse, porque son cuatro (4) meses que se han establecido en la modificación de la Resolución AN No. 10130.
10. En el punto D – Representatividad Geográfica de las Pruebas, se hace referencia a que el concesionario será el responsable de determinar la ubicación de cada sonda en los sitios operativos de cada uno, entendiéndose que se instalarán en la premisa de un cliente de red. Como hemos expuesto en el punto 5 del Tema 1, no se deben instalar las sondas en las premisas del cliente sino en la red del concesionario, para que sea más eficiente la medición y se logre un mejor control de las mismas. Reiteramos la explicación dada en el punto 5 antes mencionado y por tanto, proponemos que el segundo párrafo de este punto quede de la siguiente manera:

“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. El concesionario 211 será el responsable de determinar la ubicación, a su costo, de cada sonda en los sitios operativos de cada uno.”

11. Pág. 27, la obligación para el cliente de anotar el IP de la consulta de velocidad realizada, debe estar en el punto que inicia con “En adición, el cliente deberá cumplir con lo siguiente:..”, y establecer dicha obligación como un tercer punto, ya que donde se encuentra actualmente se hace referencia sólo al escenario sobre el cual se debe hacer la prueba de velocidad.

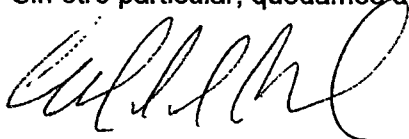
En este punto consideramos prudente recomendar a la Autoridad que, dado que la resolución que se emitirá como resultado de la presente consulta pública es de aplicación a los concesionarios, y los clientes y usuarios no tendrán mayor conocimiento de la misma, se emita un reglamento para el usuario algunos puntos específicos, como: la forma de medición de la velocidad conforme la resolución que el Regulador emita, como se deben presentar los reclamos, que deben presentar al hacer un reclamo ante ÁSEP, entre otros. Así se aseguraría la Autoridad de que se conozcan las directrices dictadas por ella y se apoyaría a los concesionarios en cuanto a la relación que de ahora en más deberán tener con el cliente y usuario del servicio de Internet.

12. Punto A – Herramienta de Medición del Concesionario (pág. 28). En donde se establece lo que debe contener la solicitud que se realizará a la ASEP para autorización de la herramienta, debe eliminarse el punto que habla del tiempo estimado en que la herramienta podrá asociar el IP desde donde se hizo la medición

con el número de suscriptor del cliente, ya que será el cliente quien tenga la obligación de anotar el IP desde donde hace la medición.

Cable Onda considera como un hecho positivo que la ASEP haya considerado modificar la Resolución AN No. 10130 – Telco de 5 de julio de 2016, a fin de emitir directrices de medición de calidad de servicio que coadyuven para que por una parte la Autoridad tenga mejores criterios de regulación y por la otra los concesionarios, puedan dar cumplimiento a dichas directrices, todo con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios del Servicio Internet para Uso Público. Por lo anterior, esperamos que nuestros comentarios y sugerencias sean tomados en consideración, toda vez que nuestra intención es colaborar con la Autoridad en este nuevo proyecto y contar con una Resolución y una Reglamentación que contengan los elementos necesarios para una buena prestación del servicio.

Sin otro particular, quedamos de usted.



Michael Maduro H.
Apoderado General

