



Claro Panamá S.A.
RUC 994855-1-534959 DV-48

Panamá, 30 de enero de 2016

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

118364

E. Castillo
al/ma
30/1/17

Ref.: Consulta Pública N° 001-17 Telco

Respetado señor Administrador:

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted para presentarle nuestros comentarios al documento denominado *Propuesta por la cual se modifica la Resolución AN N°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 N°211.*

Sobre el particular, consideramos como positivo que la autoridad haya acogido las sugerencias realizadas por la industria para la implementación de la fiscalización en comento.

Como primer punto tenemos a bien manifestar que resulta de vital importancia que el Estado garantice, a través de los distintos organismos de seguridad, el acceso y tránsito en las zonas rojas o de conflicto, para realizar los mantenimientos programados y/o reparaciones. Con ello se le facilita al operador poder brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Sobre la seguridad en la red, sugerimos que el texto sea modificado a fin de indicar que los concesionarios deberán procurar resguardar la información personal y comercial que sus clientes suministren para la adquisición del servicio. Sin embargo, no serán responsables de la información que los clientes y/o usuarios publiquen y/o divulguen en cualquier plataforma utilizando el servicio de internet o de proteger a los clientes y/o usuarios de riesgos y vulnerabilidades informáticas a las que están expuestos cualquier dispositivo electrónico conectado a internet.

Es importante que la Autoridad Reguladora defina cual será el mecanismo a utilizar para validar que una falla no es atribuible al concesionario, liberándolo de responsabilidad por la misma, ya que esto influye en el indicador sobre disponibilidad del servicio, además de ser considerado para la realización de ajuste alguno a los clientes.

En el indicador de Disponibilidad del Servicio tenemos a bien sugerir que se amplíen los eximentes de responsabilidad para el concesionario, a fin de que se incluyan

E. Castillo
ASEP RECEP, 30ENE17 PM 3:00

situaciones climáticas, hechos atribuibles a terceros, casos fortuitos o de fuerza mayor y que se mantengan las causas atribuibles al cliente, considerando casos futuros.

Queda pendiente que se defina cuáles serían los eximentes de responsabilidad para el cumplimiento de la meta, cuando se trate de indisponibilidad, ya sea en áreas urbanas o rurales.

En el Indicador de período de instalación se hace necesario definir cuáles serían los eximentes de cumplimiento de este indicador, ya que el texto sometido a consulta debió contemplar estos supuestos, sin embargo no se desarrollan.

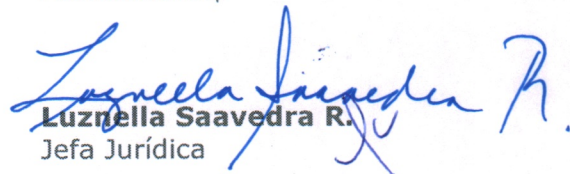
En cuanto a la acreditación que deberá realizarse, en caso de que un cliente sufra alguna interrupción del servicio, consideramos que los créditos deberán realizarse en caso de que el cliente sufra interrupción entre 48 a 72 horas, en lugar de 6 horas en adelante, como se ha planteado.

Se precisa señalar que en la medición de los indicadores de Período de Reparación y Fallas del Servicio no se incluirán los fines de semana, días feriados o de fiesta nacional, tal como se indica en la Resolución AN N°10130-Telco de 5 de julio de 2016.

Sobre la metodología para la realización de las mediciones por el Concesionario N°211, se debe unificar el plazo de tiempo o término para almacenar o guardarlos resultados, puesto en los temas anteriores del documento se establece que el período es de 4 meses, en lugar de 6.

Agradeciendo la atención a la presente, quedo de usted,

Atentamente,


Luzneela Saavedra R.
Jefa Jurídica