



Cable & Wireless Panamá

Cable & Wireless Panamá, S.A.
Apartado 0834-00659
República de Panamá
Teléfono: 263-6518

Panamá, 24 de enero de 2017.
3-2-17-NJR-13

118367

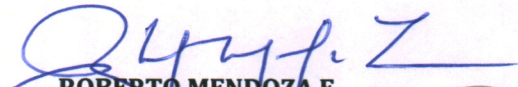
E. Castillo
Alma
30/1/17

Licenciado
ROBERTO MEANA MELÉNDEZ
Administrador General
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP)
Ciudad

Licenciado Meana:

Acudimos en esta ocasión ante usted, para presentarle formalmente los comentarios que exponemos para su consideración y análisis, en atención a la Consulta Pública No.001-17 que realiza a través de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), con el propósito de recibir opiniones y comentarios, a partir del día 16 de enero y hasta el 30 de enero de 2017, sobre el documento denominado "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".

Cordialmente,


ROBERTO MENDOZA E.
Apoderado General



Adjunto: comentarios

Clara S.
ASEP RECEP, 30ENE17 PM3:19

COMENTARIOS A LA CONSULTA PÚBLICA No.001-17, sobre el documento denominado *“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”*.

A continuación presentamos, en el mismo orden en el que se han presentado los temas, consideraciones sobre la propuesta de modificación al **Anexo de la Resolución AN No.10130-telco de 5 de julio de 2016**, “Por la cual la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos emite directrices para la prestación del Servicio Internet para Uso Público (No.211), vista la Consulta Pública No.008-15”; como también a la propuesta de **Reglamento para el control y fiscalización del cumplimiento de las metas de calidad del Servicio Internet para Uso Público No.211**.

Cabe mencionar que el tema por ser de **reconocida complejidad**, ha merecido abrir un espacio especial de análisis y debate, procurando obtener como resultado una normativa acorde a la naturaleza del servicio de Internet y a las políticas de mejor esfuerzo reconocidas a nivel internacional que deben incluirse cuando nos queremos referir al acceso que se brinda a la Red Mundial de Internet.

Nuestra participación solo busca contribuir con el conocimiento que tenemos como operadores de este servicio, para que se logre la elaboración de una normativa de matiz regulatorio, que sea justa tanto para los clientes como para los concesionarios que brindamos acceso a la Red Mundial de Internet, dando paso a salvaguardar las garantías y protecciones a la que ambos actores tenemos Derecho.

Las medidas que se adopten, para el sano desenvolvimiento de las empresas no deben tener un alcance mayor al debido, pues deben respetarse las políticas técnicas, de seguridad y comerciales con las cuales se introduce al mercado de servicio.

PRIMERA PARTE

PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA RESOLUCIÓN AN NO.10130-TELCO DE 5 DE JULIO DE 2016.

Nos referiremos a la propuesta de modificación que recae específicamente sobre el ANEXO de la Resolución AN No10130-TELCO de 5 de julio de 2016, por temas así:

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto y Ámbito de Aplicación

Con el nuevo cambio que se introduce- para que se incluyan entre los casos excluidos de la aplicación de estas reglas, aquellas áreas geográficas peligrosas y de difícil acceso, siempre que sean previamente aprobadas por la ASEP- debemos manifestar estar de acuerdo con el nuevo literal **parcialmente**; sin dejar de mencionar que ha quedado fuera de este anexo y su reglamento, presentarnos la propuesta del procedimiento que la ASEP aplicaría para dar paso a la categorización y aprobación de estas áreas, de manera previa, tal como sugiere, lo que, a nuestro juicio, es contrario al Derecho que la Ley le reconoce al Concesionario, cuando inclusive en la misma Concesión ha quedado plasmado que la instalación y operación del servicio es **bajo su propia cuenta y riesgo**, de modo que cuando los concesionarios califican un área como peligrosa y riesgosa, entenderíamos que el Regulador debe entrar a considerar y entender la política de seguridad que ha delimitado la empresa para ofrecer sus servicios, y más que aprobarla, somos de la opinión que deben indicar que les sean previamente notificadas a la ASEP.

En este sentido, para este parte del texto, respetuosamente deseamos sugerir la siguiente redacción:

“..En las áreas geográficas que sean consideradas peligrosas y/o de difícil acceso, que hayan sido previamente notificadas a la ASEP.”

Artículo 2. Términos y Definiciones.

En lo que respecta a las definiciones que se citan en el documento, y porque ya lo habíamos indicado anteriormente, a primera vista no observamos una diferencia sustancial entre las definiciones de **Ancho de Banda** y **Velocidad de Transmisión de datos**.

Ambas son muy similares, y a nuestro juicio la que merece ser revisada para ser replanteada es la referente al **Ancho de Banda**, en cuanto que históricamente ha estado muy relacionada a las comunicaciones análogas y determinada más en concepto de Hertz, que en bits por segundo; de modo que resulta un poco restringida su definición y vemos delicado que se sienta este concepto, sin hacer mayores aclaraciones, cuando a este concepto internacionalmente se le ha identificado o se le ha dado un alcance mucho mayor que el que expresa este documento.

Con respecto a la definición de Internet y Accesibilidad del Servicio, de manera muy respetuosa, deseamos solicitar se adopte la siguiente definición:

“Internet: Es un sistema mundial público de redes interconectadas que utilizan una serie de protocolos estándares de Internet (TCP / IP) para servir a miles de millones de usuarios en todo el mundo, y conforman una única y gran red mundial virtual.”

“Accesibilidad del Servicio de Internet: Se caracteriza por consistir en millones de segmentos que utilizan una amplia gama de tecnologías sirviéndose de diferentes elementos de red (cable coaxial, cobre, fibra, antenas, etc.), y que otorgan la capacidad de un servicio para ser

brindado, dentro de unas tolerancias específicas y otras condiciones determinadas, cuando lo solicita un usuario. Los concesionarios del Servicio de Internet para Uso Público (No.211) son proveedores de acceso a la Red Mundial de Internet, y en tal sentido, su responsabilidad queda limitada a permitir el acceso de los usuarios en dicha red y entregar la velocidad de transmisión contratada, en el punto fijo físico final (ETHERNET), dentro de las premisas del Proveedor de Internet.”

TÍTULO II CONDICIONES DE OPERACIÓN

CAPÍTULO I OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS

Artículo 3. Obligaciones y Responsabilidades de los Concesionarios.

En este artículo, resulta primordial que se haga referencia a que la operación y prestación de los servicios de internet, de forma ininterrumpida, debe estar también sujeta a que existan **las condiciones de seguridad y normalidad, para quienes proveemos el servicio.**

Lo anterior se sustenta en la propia Ley 31 de 8 de febrero de 1996 y en la Concesión, que en principio tiene como espíritu el promover la inversión privada en el mercado, y por tanto debe ser garante de las prerrogativas bajo las cuales fueron concedidos estos derechos de explotación, operación y prestación de servicios públicos.

De igual forma, y como parte de este párrafo cabe hacer referencia a que los concesionarios tienen derecho a que **no se considere como un incumplimiento de una obligación derivada de la concesión, aquellas que obedecen a circunstancias que se encuentran fuera de su control, son causadas por terceros o derivan de la ocurrencia de eventos causados por razones de fuerza mayor o caso fortuito.**

En consecuencia, sugerimos que el texto del artículo 3, se lea así:

“Artículo 3. Obligaciones y Responsabilidades de los Concesionarios. Los concesionarios del Servicio de Internet para Uso Público deben prestar el mismo conforme a la Ley y 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. Los concesionarios tendrán el derecho a que no se considere como un incumplimiento de una obligación derivada de la concesión, aquellas que obedecen a circunstancias que se encuentran fuera de su control, son causadas por terceros o derivan de la ocurrencia de eventos causados por razones de fuerza mayor o caso fortuito.

Para tales efectos, los concesionarios deberán cumplir con las siguientes obligaciones:..”

3.5 Atención y Reparación de Fallas del Sistema.

En este punto, si bien observamos que se reconocen como excluidas de toda responsabilidad, aquellas fallas que tengan su razón de origen en eventos causados por el cliente o terceros, o por eventos de fuerza mayor o casos fortuitos, y todo ello, porque así lo dicta la Ley; al introducir que dichas circunstancias deban ser **corroboradas por la Autoridad**, consideramos imposible e inconveniente que dicha situación pueda realmente cumplirse; y ello es así porque generalmente los eventos que califican como fuerza mayor o caso fortuito son categorizados y excluidos por nuestro personal técnico y operativo, desde el momento de su ocurrencia para que la información que se genere no cuente en las estadísticas que arrojan a final de mes los resultados de los indicadores de calidad que se verían afectados por estos registros. De modo que tratar de, validar esta información,

dilataría el levantamiento de la información que debe ser entregada mensualmente a la ASEP.

En este punto, recomendamos que los concesionarios acuerden y registren ante la Autoridad, previamente las situaciones que serían consideradas como excluyentes, para que contando con los códigos y lineamientos que permitan clasificar los eventos garantice la eficiencia en la gestión que se realiza para extraer la estadística que se crea en los sistemas y que al final se les presenta por mes. Lo anterior es sin perjuicio de las causas de fuerza mayor o caso fortuito que por su naturaleza son precisamente, imposibles de preveer.

Por tal motivo sugerimos mantener un texto, como el siguiente:

“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 de 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. El concesionario no será responsable por aquellas fallas que puedan ser ocasionadas por el cliente o terceros, por vandalismo, o por eventos de fuerza mayor o casos fortuitos, sin ser limitativos.”

3.8 Suministro de Información

Haciendo referencia a la información que se nos pide incluir en nuestros contratos de suministro de servicio de Internet, debemos comentar, que para efectos de la plantilla general, en la parte de los términos y condiciones del servicio, esta información no sería viable incluirla ya que acarrearía recursos adicionales que se traducen en costos económicos que no resultan coherentes cuando gran parte de la información del servicio o tipo de planes puede ponerse a disposición de los clientes en la página web del

concesionario.

En la solicitud del cliente, que generalmente es la parte delantera del formulario de servicio que tiene en su parte posterior los términos y condiciones, se puede colocar lo relativo al Nombre del Plan, la velocidad contratada y las velocidades garantizadas de subida y baja para cada caso- que en algunos casos advertimos no pueden representar el 100% de la velocidad que dice contratarse en el plan.

En nuestro caso, el servicio de Internet por **ADSL es un producto que se desarrolló** para ofrecer a los clientes aprovechando la **Red de Cobre instalada**, pero por ser la red de cobre la más vulnerable a vandalismos y se encuentra más expuesta a condiciones que impiden su desarrollo óptimo hacen que la calidad de servicio se vea afectada considerablemente.

A continuación un ejemplo de las velocidades que se estarían realmente entregando, bajo el producto de ADSL:

ADSL

Velocidades en Mb	Velocidad Real ADSL		PC%
1	0.88	0.22	88.0
2	1.77	0.42	88.5
3	2.61	0.43	87.0
4	3.45	0.45	86.3
5	4.32	0.43	86.4
6	5.21	0.63	86.8
8	6.94	0.64	86.8
10	8.7	0.97	87.0
12	10.42	0.88	86.8
15	13.02	0.89	86.8
20	16.76	0.66	83.8

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, conoce que quienes proveen los servicios de ADSL, tendrán la velocidad y ancho de bandas afectadas en proporción directa, por lo que no resulta viable bajo esta tecnología detallar en un contrato general ni especificar en términos similares, sus condiciones de servicio en comparación con otro tipo de tecnologías. Por estos motivos, en nuestro contrato de servicio, se han establecido desde

hace años cláusulas claras que hacen referencia a la disponibilidad de la red mundial de Internet y a que no se puede, sino bajo la premisa del mejor esfuerzo, ofrecer disponibilidad o anchos de banda, cuando muchos de los elementos que convergen están fuera del control de nuestra empresa.

Por ejemplo, se hace referencia a que por las características del tipo de tecnología, la disponibilidad del servicio estará sujeta a la distancia de la localidad o residencia de EL CLIENTE, así como la calidad del servicio variará según los siguientes casos: a) ADSL: la calidad de las líneas de cobre a través de la red pública de datos y telefonía de CWP. b) Cable Modem: la calidad variará según cantidad de casas pasadas suscritas al servicio. También indicamos que la medición de velocidad del Servicio de Internet contratado estará sujeta a las condiciones tecnológicas de la red mundial de Internet, por lo que EL CLIENTE experimentará una reducción de un porcentaje variable en el ancho de banda, de allí que, y para el caso específico de la red de cobre, el cliente en especial aquel que tenga las velocidades máximas alcanzadas, experimentará pérdidas en la velocidad, derivada de los propios encabezados, y que no pueden ser asumidos por la empresa.

No puede desconocerse el derecho que existe en razón del Principio de la Mera Liberalidad entre las Partes, en donde se debe entrar a respetar y a considerar que bajo ciertas condiciones, siempre fueron expuestas estas características de no poder entregarse el 100% de la velocidad contratada.

Opinamos que lo referente a las características del Plan, en términos comerciales sean colocadas en la página de presencia de cada concesionario, y no en el contrato, así como hoy en día se maneja por el ejemplo el tema de los precios de los minutos al extranjero o por planes.

De cualquier modo, y con respecto a este punto, efectuaremos todos los esfuerzos para que nuestros clientes cuenten con todo el detalle de información relacionada al plan que adquiere.

3.9 No Restricción.

Es importante entender que por la propia naturaleza del servicio, respecto al “MEJOR ESFUERZO”, en algunos casos se requiere aplicar políticas de tráfico, para garantizar el acceso del servicio a todos los usuarios que como bien sabemos comparten un gran y única

red virtual. Este tipo de medidas varía según la tecnología que se utilice para brindar el servicio.

También es necesaria la aplicación de políticas o restricciones ante eventos como ataques informáticos, ejemplo: Denegación del servicio (DOS) o cualquier otro tipo de uso malicioso que puede comprometer el servicio de otros clientes al impedir a otros la capacidad de enviar y o recibir información. El operador ante estos eventos, debe en todo momento, y de forma autónoma, sin necesidad de autorización, estar en capacidad de restringir, bloquear o limitar a usuario o usuarios que produzcan daños a otros o a sus propios sistemas.

En tal sentido debemos indicar que, aunque estamos de acuerdo en que el concesionario no puede actuar de manera arbitraria, **no estamos en completo acuerdo con lo indicado en el tercer párrafo de este punto en el documento, que hace referencia a que Si el concesionario tiene conocimiento de que el cliente está realizando mal uso del servicio de Internet a través de las redes, que afecte la red del concesionario o a otros clientes, podrá tomar medidas previa notificación a la ASEP.**

Los equipos de seguridad de las empresas que están a cargo de la vigilancia de este tipo de eventos las 24 horas del día, no tiene el referente de informar previamente y esperar reacción, al que pueda consultar o informar inmediatamente de un ataque o actividad ilegal que ocurra, para efectos de proceder estando debidamente autorizado; en tal sentido, la autonomía en el actuar por parte del concesionario, es necesaria frente a eventos de inseguridad que se pueden presentar en cualquier momento y frente a los cuales debemos reaccionar rápidamente. Lo contrario desvirtuaría totalmente la capacidad del concesionario de evitar los actos detectados que ponen en riesgo la seguridad del sistema.

En consecuencia sugerimos modificar el texto de este párrafo al que hacemos referencia para que se lea así:

“Si el concesionario tiene conocimiento de que el cliente está realizando mal uso del servicio de Internet a través de las redes, que afecte la red del concesionario o a otros clientes, podrá tomar medidas y posteriormente informar, dentro de un periodo de 48 horas, sobre lo actuado a la ASEP.”

El Operador debe tener la capacidad de restringir el uso del servicio en casos donde el usuario genere tráfico malicioso o pernicioso para la red y otros usuarios, como ejemplo en el caso de fraudes, generación de spam, propagación de infecciones por virus, ataques de denegación de servicio, ataques de hacking, suplantación de identidad (phishing), pornografía infantil, así como cualesquiera otros que pueden incluir pero no están limitados a aspectos regulatorios o legales, incluyendo la prestación de servicios que requieran licencias o concesiones o que pueden lesionar los intereses del Estado debido a evasión de impuestos.

Con relación al párrafo del documento que hace referencia a 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, es necesario aclarar que se elimina la obligación de brindar el servicio de control parental que se estableció en la consulta pública pasada y quede claramente entendido que el alcance de este párrafo no hace referencia a que el concesionario deba proveer este servicio a sus clientes.

Como concesionarios podemos advertir a los clientes que en el mercado existen mecanismos de control parental, pero sin que ello sea de alguna manera vinculante en materia de responsabilidad, pues solo se podría colocar, a manera de orientación, como una advertencia o recomendación en todo caso, en nuestra página WEB. Los concesionarios en la actualidad no ofrecemos este servicio como parte del Servicio de Internet, ni forma parte de la política comercial por el momento ni a futuro.

CAPÍTULO II

INDICADORES DE CALIDAD

Nuestros comentarios acerca de los Indicadores de Calidad de Servicio son los siguientes:
Un primer comentario general que reitera la necesidad de que, aunque la Ley reconoce la imposibilidad de cumplimiento en caso de Caso Fortuito y Fuerza Mayor, debe quedar plasmado como eximente en el desarrollo de esta sección. Esto da mayor certeza tanto a los concesionarios como a los usuarios del servicio.

1. Relación Velocidad Obtenida sobre Velocidad Contratada:

Con respecto a este indicador, debemos indicar que la redacción no resulta lo suficientemente clara en algunas partes y sentimos necesario replantear el texto para evitar confusiones al respecto de su interpretación.

En primer lugar debe dejarse claramente entendido que las sondas no se colocan en las premisas del cliente, sino dentro de la red del concesionario, pues es la única manera de garantizar que una misma sonda aglomere un grupo de 10,000 clientes dentro del área geográfica que mide y saque una media aritmética de las velocidades que se brindan.

Por lo anterior, sugerimos adoptar la siguiente definición de este indicador:

“Es la relación entre la sumatoria de la media aritmética de las velocidades obtenidas en cada sonda instalada dentro de la red del concesionario, entre la sumatoria de las velocidades contratadas por los clientes, dentro de una misma área geográfica o provincia.

Como una muestra representativa, dentro de cada área geográfica o provincia, se instalará una sonda en las premisas del concesionario, por grupos de hasta 10,000 clientes dentro de dicha área y no podrá instalarse más de una sonda por nodo/DSLAN.

Para el cumplimiento del párrafo anterior el concesionario deberá remitir a la ASEP la información sobre la ubicación de cada sonda instalada, 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 sonda (grupos de clientes) está recibiendo una velocidad de transmisión de datos acorde con la velocidad de datos contratada y disponible según el tipo de tecnología utilizada por el concesionario 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.”

Como proveedores de servicio entregamos un servicio de acceso a Internet a los clientes. Para ello, lo importante en realidad contempla tres importantes aspectos: la propia red de acceso a los clientes (local), su interconexión con otros ISPs nacionales (nacional) y sus enlaces internacionales hacia el resto de Internet (internacional).

También hay que tener presente que para las tecnologías como por ejemplo ADSL, los porcentajes de cumplimiento a los que se hacen referencia en el cuadro no le deben aplicar, pues para Red de Cobre se maneja por un tema tecnológico un cumplimiento de entre el 80% y 85%, y no más como si se tratase de HFC.

A continuación le presentamos el cuadro de cumplimiento que podemos garantizar a los clientes, por velocidad, en bajada y subida:

ADSL

Velocidades en Mb	Velocidad Real ADSL		PC%
1	0.88	0.22	88.0
2	1.77	0.42	88.5
3	2.61	0.43	87.0
4	3.45	0.45	86.3
5	4.32	0.43	86.4
6	5.21	0.63	86.8
8	6.94	0.64	86.8
10	8.7	0.97	87.0

12	10.42	0.88	86.8
15	13.02	0.89	86.8
20	16.76	0.66	83.8

2. Disponibilidad del Servicio

Las causales de exclusión no se pueden limitar a las que se mencionan en el documento. Evidentemente la indisponibilidad del servicio se puede ver afectada por eventos vandálicos (asociados a las zonas rojas o de peligrosidad /hurto de cobre), a cuando son causados por terceros (manipulación de clientes no autorizada, en accidentes varios, cortes de energía, animales en soltura) y no se debe dejar de considerar los eventos propios de la naturaleza y asociados al estado del tiempo, que en nuestro país, han dado muestra de impactar la economía por periodos. De modo que resulta importante que todos estos eventos que realmente quedan fuera del alcance de las empresas sean excluidos del cálculo de esta meta de indisponibilidad.

3. Periodo de Instalación y Habilitación de Acceso al Servicio

Nuestro comentario en este punto sería que el tiempo de instalación y habilitación se establezca en 5 días; ciertamente todo esto considerando que en el área ya exista infraestructura y cobertura.

Hoy en día, la mayoría de las instalaciones se manejan con cita, y los clientes muchas veces por razón de sus compromisos laborales establecen los periodos de instalación en sus solicitudes, a su mejor conveniencia.

También en este punto es importante considerar como excluidas de la medición de este indicador, además de las indicadas, las instalaciones que no puedan cumplir con el periodo establecido por causas fuera del control de la empresa, como eventos de la naturaleza o climáticos-meteorológicos, ya que su atención representa un riesgo en la seguridad del personal que atiende estas solicitudes, sin ser limitativos.

4. Periodo de Reparación.

Para este indicador, lo principal es dejar claro se mide en función de los reportes de daños; es decir, de las averías que los clientes reportan directamente a la empresa y su tiempo de atención y reparación. Siendo ello así debe eliminarse de la definición del concepto “Total de averías reparadas durante el mes”, la palabra “detectadas”.

También en un sentido parecido a lo anterior, con respecto a los escenarios que deben ser excluidos de la medición de este indicador, debemos también solicitar que se incluyan las reparaciones que no puedan realizarse por causas fuera del control de la empresa, como eventos de la naturaleza o climáticos-meteorológicos, ya que su atención representa un riesgo en la seguridad del personal que atiende estas solicitudes.

CAPÍTULO IV ACREDITACIÓN

Consideramos que para atender a lineamientos ya dispuestos por Ley, en donde la Ley sectorial y su reglamentación han establecido la regla de que se otorgan créditos transcurridas 72 horas de indisponibilidad, y siendo consecuentes con otros puntos contemplados en este documento y que están estrechamente relacionados con la acreditación que corresponda hacer al cliente en su cargo fijo mensual, por razón de las interrupciones del servicio, pedimos que el periodo a acreditar se establezca en 72 horas o hasta en un mínimo de 48 horas (contados a partir de la presentación del reclamo o reporte de daño), en lugar de seis horas, tomando en cuenta que es precisamente el periodo que la resolución y el reglamento nos otorga para dar cumplimiento a la reparación de un daño, sin que sea considerado como un incumplimiento de calidad.

***Debe quedar claro que la acreditación solo tiene cabida en aquellos casos en donde las fallas o interrupciones son comprobadamente atribuibles al concesionario.**

Con respecto al Plazo de Implementación seguimos considerando que no todas los lineamientos que pide este reglamento podrán entrar a cumplir en el plazo establecido de 4 meses, por lo que es importante que la Autoridad considere extender el plazo de implementación a un periodo de 7 meses.

SEGUNDA PARTE

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

1. Relación Velocidad Obtenida sobre Velocidad Contratada:

Para este punto, agradecemos considerar los mismos comentarios hechos en la Primera Parte, sobre este indicador.

2. Disponibilidad del Servicio

Para este punto, agradecemos considerar los mismos comentarios hechos en la Primera Parte, sobre este indicador.

En adición, debe eliminarse el párrafo que indica que en la respectiva reglamentación se hará referencia a eximentes de cumplimientos relacionadas con el área de indisponibilidad, si es urbana o rural y conforme tipo de tecnología, porque ya esta parte sería el mismo reglamento y en todo caso lo que queda es establecer los eximentes de cumplimiento.

Lo más importante es que todos estos eventos que realmente quedan fuera del alcance de las empresas sean excluidos del cálculo de esta meta de indisponibilidad.

Algunos ejemplos de las causales que consideramos deben ser reconocidas como tales son, **sin ser limitativos son:**

- Área que este 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 los ductos de edificios, centros comerciales o en las premisas del cliente están obstruidos 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.

- Falta de permisos por la administración de Centros Comerciales o de PH residenciales con acceso restringido.
- Accesos a cámaras.
- Permisos por cruces de calles, micro-zanjados, etc., ya que requieren permisos de instituciones del Estado.
- Solicitud de permisos para el uso de infraestructura de terceros.
- 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.

3. Periodo de Instalación y Habilitación de Acceso al Servicio

Para este punto, agradecemos considerar los mismos comentarios hechos en la Primera Parte, sobre este indicador.

También debe eliminarse la parte que hace referencia a que en la respectiva reglamentación se hará referencia a eximentes de cumplimiento relacionadas con el área de indisponibilidad, si es urbana o rural y conforme tipo de tecnología, porque ya esta parte sería el mismo reglamento y en todo caso lo que queda es establecer los eximentes de cumplimiento.

Las causales que consideramos deben ser reconocidos como tales son, son las mismas que mencionamos en el punto anterior, sin ser limitativas.

Es siempre relevante mencionar que en nuestra concesión, la instalación de los equipos destinados a la prestación del servicio, se nos otorga como un derecho, en cuanto que toda la operación se realiza bajo la propia cuenta y riesgo del concesionario. En ese caso, lo más importante a reconsiderar es ampliar el término de instalación señalado, en especial para el caso de la tecnología ADSL. Y esto es así porque por tecnología no es posible aplicar las mismas condiciones o reglas y siempre debe hacerse una diferenciación.

4. Periodo de Reparación.

Para este punto, agradecemos considerar los mismos comentarios hechos en la Primera Parte, sobre este indicador.

Además para ser consecuente con lo señalado en el Anexo, se debe corregir en varias partes del documento que son **dos días laborables**, y **NO dos días** como se ha expresado en este parte de la propuesta.

Igualmente falta incluir el párrafo que establece que para este indicador no se incluirán los sábados, domingos, ni días feriados o de fiesta nacional.

5. Fallas del Servicio

En este punto y siendo consecuentes con lo que establece el Anexo, debe incluirse el párrafo que establece que para este indicador no se incluirán los sábados, domingos, ni días feriados o de fiesta nacional.

6. Sobre el Registro de las Mediciones.

En primer lugar entenderíamos que debe corregirse el periodo indicado de seis (6) meses, a cuatro (4) meses, para ser cónsonos con lo que establece el Anexo.

7. Representatividad Geográfica de las Pruebas.

Tal como se ha podido explicar y se ha mencionado igualmente en este mismo documento, la ubicación de la sonda se debe hacer dentro de las premisas de la red del concesionario, y no en la premisa del cliente; procurando salvaguardar precisamente la fiabilidad de la prueba que se realiza, y haciendo posible que cada sonda pueda medir un grupo de hasta 10,000 clientes.

8. Herramienta de medición del Concesionario.

De la información que debe contener la solicitud, no es necesario ya incluir información relativa al tiempo estimado en que la herramienta podrá asociar el IP desde donde se hizo la medición con el número de suscriptor del cliente, a fin de poder dar respuesta al cliente y a la Autoridad en caso de reclamos por afectación en la velocidad del servicio de Internet, porque es el cliente quien tendrá la obligación de anotar el IP de la Consulta.

-----FIN-----