Panamá, 19 de octubre de 2026
Nota TG-R-1402-26

Licenciada
Zelmar Rodríguez de Massiah
Administradora General
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos
Ciudad

Ref.: Consulta Pública No. 011-26

Respetada señora Administradora:

Por este medio presentamos nuestros comentarios a la propuesta de modificación del Reglamento del Servicio de Internet para Uso Público, adoptado mediante la Resolución AN No. 11370-Telco de 2017 y sus modificaciones, la cual fue sometida a consulta pública por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (en adelante, la ASEP o la Autoridad).

Este servicio adquiere cada día mayor relevancia en el quehacer de la población, de los sectores productivos y del Gobierno, que dependen de él para el desarrollo de actividades esenciales, por lo que comprendemos el interés de la Autoridad de modernizar el marco normativo y ajustarlo en base a las últimas tendencias regulatorias.

Como acertadamente se señala en el documento sometido a consulta, la aplicación del reglamento vigente desde 2018 ha permitido comprender mejor el desarrollo, el dinamismo, el crecimiento y las vulnerabilidades a las que está expuesto el servicio. Es precisamente esa experiencia la que nos permite aportar a su vez, con ánimo constructivo, nuestros comentarios en torno al documento sometido a consulta.

Nuestros aportes se organizan en dos partes. En la primera (secciones I a V) exponemos consideraciones generales de carácter regulatorio y técnico que, a nuestro juicio, deben orientar la revisión integral de la propuesta. En la segunda (sección VI) formulamos comentarios puntuales al articulado, siguiendo la estructura del documento sometido a consulta. Por último, concluimos con una observación sobre los incentivos a la inversión (sección VII) y un resumen de nuestras solicitudes (sección VIII).

Agradecemos a la Autoridad la oportunidad de participar en este proceso de consulta pública y quedamos a su disposición para ampliar cualquiera de los aspectos aquí planteados o para participar en las mesas de trabajo técnicas que se estime conveniente convocar.

Atentamente,

Ilsia Lorena Cabal D.
Directora de Regulación

Tel +507 378-7500
tigo.com.pa
Business Park, Edif.Este
Ave La Rotonda
Urb. Costa del Este
Panamá

COMENTARIOS
CONSULTA PÚBLICA 11-26

OBSERVACIONES GENERALES

I. Naturaleza del servicio, régimen de competencia y mandato regulatorio

El servicio de *Internet para Uso Público (Servicio No. 211)* es un servicio Tipo B, cuya concesión se otorga en régimen de competencia. Los concesionarios ejecutan, por su cuenta y riesgo, la construcción y el desarrollo de las redes a través de las cuales prestan el servicio, en las zonas donde, de acuerdo con sus propias estimaciones, pueden desarrollar un negocio sostenible a largo plazo.

Por tratarse de un servicio Tipo B, la concesión se otorga a todo solicitante que reúna los requisitos establecidos en la normativa vigente, sin necesidad de presentar garantías ni fianzas. Tanto así que, según la información publicada en el sitio web de la Autoridad, en Panamá operan actualmente más de cincuenta (50) concesionarios del servicio de Internet. Se trata, en consecuencia, de un mercado con pluralidad de oferentes, en el que el cliente puede elegir y cambiar de proveedor, y en el que la competencia constituye el principal mecanismo de disciplina en materia de calidad y precio.

Conforme a la Ley 31 de 1996, corresponde a la Autoridad adoptar medidas regulatorias que promuevan la inversión privada en el sector, que procuren que los servicios de telecomunicaciones alcancen al mayor número de habitantes —incluidas las áreas de difícil acceso— y que aseguren la mejora continua de la calidad de los servicios y la leal competencia entre concesionarios. Dentro de este marco, la política de Estado persigue que servicios como el de Internet se presten de forma continua y en condiciones operativas normales, lo que, en el corto, mediano y largo plazo, asegura la continuidad, la calidad y la eficiencia de los servicios concesionados en beneficio del usuario final.

De lo anterior se desprende un criterio que consideramos esencial para la revisión de la propuesta: en un servicio prestado en competencia, la intervención regulatoria en materia de calidad debe ser proporcional, enfocarse en garantizar condiciones mínimas verificables y en promover la información al usuario, evitando trasladar al servicio de Internet esquemas de calidad propios de servicios prestados en régimen de exclusividad, como se expone en la sección IV.

II. Factores exógenos que inciden en la prestación del servicio

Lo anterior adquiere especial relevancia porque, como es de amplio conocimiento de la Autoridad, la prestación del servicio de Internet depende en alto grado del suministro eléctrico: las redes cuentan con numerosos componentes activos que requieren energía para funcionar y para transportar la señal hasta y desde las instalaciones de los usuarios.

Además, las redes están expuestas a eventos climáticos, a accidentes provocados por terceros que dañan la infraestructura —principalmente cortes de fibra óptica— y a actos de vandalismo y hurto de cableado que aumentan cada día, e incluso, la manipulación de las redes por parte de clientes, desconociendo que tales actos afectan a otros usuarios, entre otros eventos que ocurren de forma constante, que escapan del control del concesionario y que pueden configurar casos fortuitos o de fuerza mayor.

Un caso típico, es el de los accidentes vehiculares que derriban o dañan los postes de los que cuelgan los cables de fibra óptica. Este evento, causado por un tercero, puede implicar la interrupción total del

servicio, y su restablecimiento depende de acciones que corresponden a terceros: primero, el reemplazo del poste, cuando es necesario; luego, conforme al orden de prelación de los servicios públicos, el restablecimiento del servicio eléctrico, y solo después la reparación de las redes de telecomunicaciones. Dependiendo del lugar en que ocurra, un evento de esta naturaleza conlleva tiempos de reparación prolongados que escapan totalmente del control del concesionario.

A ello se suma un factor que con frecuencia se pasa por alto: el equipo terminal instalado en las premisas del cliente (CPE) se alimenta de la red eléctrica del propio cliente. Cuando el cliente no tiene suministro eléctrico, el servicio de Internet no puede utilizarse, aunque la red del concesionario se encuentre plenamente operativa. Este tipo de evento no debería computarse como indisponibilidad atribuible al concesionario.

Estas situaciones cobran especial relevancia al analizar el documento sometido a consulta, pues la propuesta no reconoce correctamente la incidencia de los factores exógenos sobre la continuidad y la calidad del servicio. Al atribuir a los concesionarios responsabilidades por hechos que están fuera de su ámbito de influencia y control, la propuesta se aparta de los principios rectores de la Ley 31 de 1996 y de su reglamentación, afecta la seguridad jurídica que debe acompañar la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y no se ajusta a los principios de legalidad y debido proceso.

III. Meta de disponibilidad del servicio propuesta

La propuesta eleva la meta de disponibilidad del servicio para **redes fijas** del 95 % actual al 99.5 %. Vista únicamente como un incremento de 4.5 puntos porcentuales, la modificación podría parecer menor. Sin embargo, su efecto real se aprecia al expresarla en tiempo de indisponibilidad tolerado:

Meta	Disponibilidad	Indisponibilidad tolerada por mes (30 días)	Indisponibilidad tolerada por año
Vigente	95 %	36 horas	438 horas (≈ 18 días)
Propuesta	99.5 %	3.6 horas	43.8 horas (< 2 días)

Es decir, la propuesta **reduce en un 90 % —diez veces— el tiempo de indisponibilidad actualmente tolerado**. Para alcanzar ese nivel, los operadores tendríamos que realizar inversiones adicionales significativas en un plazo de adecuación de apenas seis (6) meses: aumentar la redundancia de las redes, ampliar el respaldo eléctrico, diversificar rutas, considerando las limitantes existentes en ciertas áreas en donde por la complejidad orográfica solamente cuentan con una sola vía de acceso lo que dificulta en gran medida contar con las redundancias necesarias y elementos de red e incrementar el personal destinado a supervisión, soporte y atención, entre otras medidas.

Estas inversiones encarecen la operación de un servicio cuya demanda crece de forma constante y compiten con las inversiones necesarias para atender ese crecimiento. En el corto plazo, ello se traduciría en un aumento del precio del servicio al usuario final, efecto que no sería bien recibido por los usuarios y que resulta contrario a los objetivos de asequibilidad e inclusión digital que se procuran promover.

Aun si los concesionarios realizáramos nuestros mejores esfuerzos para alcanzar el índice propuesto, las redes seguirían expuestas a un sinnúmero de eventos causados por terceros, imposibles de controlar en su totalidad, lo que terminaría profundizando la percepción negativa sobre el servicio de Internet, sin una mejora equivalente en la experiencia real del usuario. Como se demuestra en la sección siguiente, la meta propuesta es, en determinadas áreas, incluso más exigente que lo que la

propia regulación eléctrica tolera como tiempo de interrupción del suministro del cual depende el servicio que nosotros proveemos.

Por todo lo antes expuesto, proponemos mantener la meta vigente de 95% de disponibilidad del servico.

IV. Dependencia del suministro eléctrico y asimetría regulatoria

1. Diferencias estructurales entre ambos servicios

Conforme a la Ley 31 de 1996 y a la Resolución JD-025 de 1996, que clasifica los servicios de telecomunicaciones y conforme lo previamente indicado, el servicio de Internet para Uso Público (Servicio No. 211) **es un servicio en competencia**, con una amplia variedad de concesionarios que prestan el mismo servicio y como mencionamos previamente, la dinámica competitiva opera como el principal mecanismo que disciplina al mercado, incentivando a los concesionarios a mejorar continuamente la calidad de sus servicios, ampliar la cobertura, innovar tecnológicamente y ofrecer condiciones comerciales atractivas.

En este contexto, son los propios usuarios quienes, a través de sus decisiones de consumo, premian o sancionan el desempeño de los proveedores de internet, trasladando su demanda hacia aquellos concesionarios que ofrecen una mejor relación entre calidad, precio y experiencia de servicio.

Esta realidad es muy distinta a la del sector eléctrico, en el que la distribución se presta en régimen de exclusividad por tres empresas, cada una en su zona de concesión: **ENSA**, **EDEMET** (Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste) y **EDECHI** (Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí). Al no existir competencia, el cliente no puede escoger su distribuidor, y por ende, no hay un mercado que discipline a la empresa en precio y calidad.

Por esa razón, la Ley 6 de 1997 asigna a la Autoridad el papel de suplir la ausencia de competencia: ASEP **establece las normas de calidad**, que definen de forma cuantitativa qué se considera un buen servicio y qué consecuencias acarrea su incumplimiento, y **fija la tarifa**, que determina cuánto cuesta ese servicio cómo se reparte su costo y asegura el reconocimiento del retorno de la inversión. Ambos pilares están unidos por una idea que la propia norma técnica recoge expresamente: lo que el cliente paga por el suministro está asociado a un determinado nivel de calidad, asegurándole a la empresa proveedora del servicio un retorno razonable para la inversión y mantenimiento de sus redes eléctricas.

2. Lo que reconoce la regulación de calidad del sector eléctrico

El Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica (RDC), dictado por la Autoridad, contiene las normas de calidad del servicio técnico, del servicio comercial y de atención al cliente para las empresas de distribución eléctrica. Sin pretender reproducir su contenido, destacamos los elementos que resultan pertinentes para esta consulta:

- **Distingue entre indicadores individuales y globales.** El incumplimiento de un indicador individual da lugar a un crédito en la factura del cliente afectado; el de un indicador global no se compensa a clientes individuales, sino que alimenta un fondo destinado a inversiones de mejora de la red, cuyo destino determina la ASEP. Así, el incumplimiento individual repara al afectado y el global obliga a invertir para que el problema no se repita.

- **Diferencia las exigencias según el tipo de área.** La norma clasifica los corregimientos del país en cinco tipos de área —urbana, suburbana, rural concentrada, rural dispersa y rural muy dispersa—, según su consumo y número de clientes, con actualización anual, y fija metas distintas para cada una, porque reconoce que llevar y mantener el servicio en un corregimiento remoto es más complejo que en el centro de una ciudad.

- **Tolera un número y una duración determinados de interrupciones sin obligación de compensar.** Mediante los indicadores SAIFI (frecuencia) y SAIDI (duración) para interrupciones permanentes, y MAIFI para interrupciones momentáneas, la norma admite los siguientes límites máximos:

Indicador	Urbana	Suburbana	Rural concentrada	Rural dispersa	Rural muy dispersa
SAIFI (veces por año)	10	12	14	16	36
SAIDI (horas por año)	15.00	26.30	36.70	43.80	100.00
MAIFI (momentáneas por mes)	8	12	16	20	24

- **Establece umbrales diferenciados para los clientes peor servidos**, esto es, aquellos que acumularon en el año anterior un número de horas sin suministro igual o superior a 45 horas en área urbana, 80 en suburbana, 110 en rural concentrada, 130 en rural dispersa y 200 en rural muy dispersa.

- **Fija plazos de atención comercial que aumentan con la distancia**, cuyo incumplimiento da lugar a una compensación proporcional a la facturación del cliente:

Situación	Plazo máximo (urbana → rural muy dispersa)	Compensación si se incumple
Reposición del suministro tras una interrupción individual (contado desde el reclamo)	4 horas → 12 horas	1 % del promedio de las 3 últimas facturas, más 0.02 % por cada 4 horas adicionales; tope de 2 %
Conexión del servicio y del medidor (sin obras en la red)	3 días hábiles → 10 días hábiles	B/.10.00 más B/.2.00 por cada día hábil de atraso; tope de B/.50.00

- **Reconoce que no todas las perturbaciones son causadas por la distribuidora.** En materia de calidad del servicio (nivel de tensión, parpadeo o *flicker* y armónicas), la norma admite que la perturbación puede originarse en otro cliente y faculta a la distribuidora, con aprobación de la ASEP, para trasladar al cliente perturbador el costo de las compensaciones e incluso solicitar su desconexión. De igual forma, el marco regulatorio contempla la posibilidad de reconocer eximentes de responsabilidad cuando los incumplimientos de los indicadores de calidad del servicio obedecen a eventos de caso fortuito o fuerza mayor. Es decir, la regulación eléctrica no hace responsable a la distribuidora de los efectos causados por terceros o en circunstancias ajenas a su control.

3. La asimetría resultante

Lo antes expuesto demuestra que el propio marco regulatorio del sector eléctrico —que es el insumo esencial para que la red de Internet funcione— reconoce que la prestación del servicio está sujeta a limitaciones técnicas, operativas y geográficas que justifican márgenes de tolerancia en materia de calidad y continuidad del suministro. La regulación admite, además, que a medida que las redes se

extienden hacia áreas rurales o de difícil acceso, la operación y el mantenimiento se vuelven más complejos, razón por la cual flexibiliza los parámetros exigibles a las distribuidoras.

Este reconocimiento contrasta con el enfoque de la propuesta para el servicio de Internet, que pretende exigir estándares uniformes a los operadores de internet sin considerar la incidencia determinante que tiene sobre su desempeño una infraestructura esencial y ajena a su control, como lo es la red eléctrica. La comparación numérica es elocuente: el SAIDI máximo permitido a la distribuidora en área rural dispersa (43.8 horas al año) es **exactamente igual** al total de indisponibilidad anual que toleraría la meta propuesta de 99.5 % (43.8 horas), y en área rural muy dispersa (100 horas al año) la **supera en más del doble. En otras palabras, una distribuidora podría cumplir plenamente su regulación y, aun así, provocar por sí sola el incumplimiento de la meta de disponibilidad del concesionario de Internet, sin que este haya tenido participación alguna en la causa.**

En nuestro caso particular, más del 70% de las afectaciones registradas en la prestación del servicio tienen como causa directa interrupciones del suministro eléctrico o variaciones en su calidad. Por consiguiente, medir los indicadores de calidad de Internet sin reconocer esta dependencia estructural implica trasladar indirectamente a los concesionarios de internet la responsabilidad por eventos originados por terceros. Ello genera una evidente asimetría regulatoria: el sector eléctrico dispone de mecanismos que contemplan sus limitaciones operativas, mientras que los operadores de internet quedarían expuestos a sanciones o compensaciones derivadas de circunstancias sobre las cuales no tienen capacidad de gestión ni control. Cabe recordar, además, que la regulación eléctrica no impone a las distribuidoras una obligación especial de mayor o mejor calidad frente a usuarios que, como los operadores de otros servicios públicos, prestan servicios esenciales a la población.

V. Las telecomunicaciones como infraestructura crítica: propuesta de coordinación intersectorial

Las redes de telecomunicaciones y particularmente aquellas a través de las cuales se brinda el servicio de internet, constituyen hoy una infraestructura sobre la cual se brindan servicios esenciales para el Estado, la economía y la sociedad digital. Su indisponibilidad no solo afecta a los usuarios finales, sino también a los servicios de emergencia, la banca electrónica, las plataformas gubernamentales, los sistemas de pago, el comercio electrónico y la seguridad pública.

En ese contexto, las tendencias regulatorias internacionales y las recomendaciones de organismos multilaterales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Banco Mundial han evolucionado hacia el reconocimiento expreso de las telecomunicaciones como infraestructura crítica, promoviendo mecanismos de coordinación entre el sector eléctrico y de telecomunicaciones para preservar la continuidad de estos servicios. Ante eventos que comprometen el suministro eléctrico, diversos países han adoptado esquemas de atención prioritaria, restauración preferente y protección reforzada para las infraestructuras de comunicaciones, precisamente por el impacto transversal que su interrupción genera sobre el conjunto de la economía y de los servicios públicos.

En consecuencia, si la propuesta pretende elevar los estándares de calidad exigibles a los operadores de internet, resulta igualmente razonable que la Autoridad —que regula ambos sectores— evalúe primeramente mecanismos complementarios que atiendan la principal causa externa de indisponibilidad del servicio.

En particular, proponemos analizar la conveniencia de reconocer las centrales, nodos, *hubs*, estaciones base y demás instalaciones estratégicas de telecomunicaciones como infraestructura crítica nacional, con medidas tales como:

- prioridad en la atención de averías eléctricas que afecten dichas instalaciones y elementos;
- reposición preferente del suministro eléctrico; y
- canales especiales de coordinación y escalamiento entre las empresas distribuidoras y los operadores de telecomunicaciones.

De lo contrario, se estarían imponiendo a los operadores de internet obligaciones crecientes de calidad sin abordar las condiciones estructurales necesarias para alcanzar efectivamente dichos objetivos.

VI. Comentarios al documento sometido a consulta

Con el propósito de contribuir a una mejora efectiva en la prestación del servicio, que atienda la evolución tecnológica, la realidad operativa, la estructura del mercado, la necesidad urgente de proteger las redes y la simplificación regulatoria, presentamos a continuación nuestros comentarios al articulado, siguiendo la estructura del documento sometido a consulta.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I. OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

a) Exclusión del acceso gratuito en redes de acceso público. El literal i) excluye del reglamento *"el acceso a Internet gratuito a través de redes de acceso público, como la Red Nacional de Internet, zonas puntuales exteriores identificadas para proyectos de conectividad de interés público, bajo las condiciones normativas establecidas en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF), entre otras similares".* Solicitamos a la Autoridad precisar a qué redes o supuestos se refiere la expresión *entre otras similares*, a fin de dar certeza sobre el alcance de la exclusión.

b) Exclusión de concesionarios con menos de cinco mil (5,000) clientes. El literal iv) excluye a las concesiones con menos de 5,000 clientes; sin embargo, respetuosamente solicitamos reconsiderar esta exclusión, toda vez que el número de usuarios atendidos no es, por sí solo, un criterio suficiente para determinar la pertinencia de las obligaciones regulatorias aplicables.

La protección de los derechos de los usuarios, la transparencia en la prestación de los servicios y el aseguramiento de condiciones mínimas de calidad son objetivos regulatorios que deben preservarse con independencia del tamaño del concesionario, ya que los efectos de un incumplimiento recaen por igual sobre los clientes afectados. Además, en un mercado de dimensiones relativamente reducidas como el panameño, un umbral de esta naturaleza podría excluir a una proporción importante de los prestadores, limitar el alcance efectivo de la regulación y generar diferencias de trato entre usuarios que reciben servicios equivalentes.

Asimismo, una exención general basada exclusivamente en la cantidad de clientes podría crear incentivos indeseados desde el punto de vista regulatorio y competitivo, como estructuras o estrategias orientadas a permanecer por debajo del umbral para evitar obligaciones. En lugar de una exclusión total, consideramos más adecuado un enfoque de proporcionalidad regulatoria: que todos los operadores cumplan las obligaciones esenciales del reglamento y que los de menor escala puedan acogerse a mecanismos simplificados de reporte, medición o acreditación de cumplimiento. Este

esquema permitiría alcanzar los objetivos de protección al usuario y supervisión efectiva del mercado sin imponer cargas desproporcionadas a los operadores de menor tamaño.

Artículo 2. Términos y definiciones

a) Orden de prelación interpretativa. El artículo propuesto dispone que, para la interpretación del reglamento, regirán las definiciones en el siguiente orden: «(1) la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, (2) el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, (3) las que establece el presente Artículo, **(4) las que adopte la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, y (5) las que le atribuya la Unión Internacional de Telecomunicaciones».

Discrepamos de la inclusión del numeral (4), ya que la disposición incorpora una remisión abierta e indeterminada a definiciones que la Autoridad pueda adoptar en el futuro, sin establecer límites materiales, criterios de aplicación ni procedimiento de adopción. En consecuencia, el contenido interpretativo del reglamento quedaría sujeto a modificaciones posteriores cuya naturaleza, alcance y efectos no pueden conocerse al momento de entrar en vigencia.

Las definiciones son elementos esenciales de todo marco regulatorio, pues delimitan el alcance de los derechos, obligaciones, prohibiciones y cargas aplicables a los regulados. Permitir que se incorporen, modifiquen o amplíen con posterioridad mediante actos administrativos distintos del procedimiento de modificación reglamentaria equivale, en la práctica, a habilitar una modificación indirecta del contenido sustantivo del reglamento sin las garantías de transparencia, publicidad y participación que deben revestir toda iniciativa normativa.

La redacción propuesta genera, además, un riesgo evidente de inseguridad jurídica: los concesionarios no tendrían certeza sobre el universo de definiciones aplicables durante la vigencia del reglamento. Conceptos determinantes para el alcance de las obligaciones podrían ser redefinidos o complementados en cualquier momento, alterando los supuestos sobre los cuales los concesionarios planifican sus inversiones, diseñan sus procesos de cumplimiento y estructuran la prestación de sus servicios. Tampoco se resuelve cómo se interpretarían los conflictos entre las definiciones contenidas en el reglamento y las que la ASEP adopte posteriormente, lo que abre la posibilidad de que una definición posterior desplace el sentido aprobado mediante esta consulta pública, en contravención de los principios de jerarquía normativa y seguridad jurídica.

Esta preocupación es particularmente relevante por las consecuencias regulatorias y económicas de varios conceptos. La definición de términos como servicio de acceso a Internet, usuario, cliente, velocidad, capacidad de red, degradación, disponibilidad o calidad de servicio puede determinar el alcance de obligaciones de reporte, medición, cumplimiento e inversión, e incluso la imposición de medidas correctivas o sancionadoras. Por ello, deben quedar definidos de manera expresa, cierta y estable en el propio reglamento.

Por lo anterior, recomendamos eliminar la referencia a las definiciones que en el futuro adopte la ASEP y limitar el orden de prelación a las definiciones contenidas en la Ley 31 de 1996, el Decreto Ejecutivo 73 de 1997, el propio reglamento que llegue a adoptarse y, en su caso, las definiciones técnicas de la UIT expresamente identificadas y vigentes al momento de aprobarse la norma.

b) Definiciones. Sugerimos modificar o incorporar las siguientes definiciones, en los términos que se proponen:

Avería individual: Falla que afecta a un cliente o a un grupo de menos de cien (100) clientes.

Avería masiva: Interrupción o degradación del servicio que afecta simultáneamente a un número significativo de clientes, entendiéndose por tal cien (100) clientes o más.

En el caso de ambas definiciones antes citadas, es necesario precisar qué se entiende por *grupo reducido de clientes* y fijar un umbral numérico coherente con entre sí.

CPE (Customer Premises Equipment): Para efectos del presente reglamento, *equipo terminal (módem, ONT u otro) instalado por el concesionario* en el lugar de conexión del cliente *para entregar el servicio,* y que *constituye* el punto a través del cual *el cliente* se conecta a la red del concesionario. No incluye otros elementos de la red interna del cliente como routers de WiFi, accesorios de IPTv, por mencionar algunos.

Degradación: Se hace necesario incluir la definición de qué es una degradación y unificar lenguaje, ya que a lo largo del documento se mencionan distintos términos como degradación crítica, degradación sustancial y degradación severa. Resulta necesario que la norma establezca criterios cuantificables que permitan determinar de manera objetiva cuándo una variación en los indicadores de desempeño constituye efectivamente una degradación del servicio y cuándo corresponde a fluctuaciones operativas normales inherentes a las redes de telecomunicaciones, a través de la cuales se brinda el servicio de internet.

La mera reducción temporal del desempeño no necesariamente equivale a una degradación sustancial, ya que las redes IP están diseñadas bajo principios estadísticos y pueden experimentar variaciones momentáneas derivadas de factores tales como: congestión, mantenimiento, fallas de terceros, eventos de fuerza mayor o comportamiento extraordinario del tráfico, sin que ello implique una afectación material de la calidad del servicio. Por ello, cualquier definición debería incorporar elementos de magnitud, duración y alcance de la afectación, y no limitarse a la mera existencia de una desviación respecto de un indicador técnico.

Disponibilidad: Capacidad del servicio de estar accesible y operativo para su uso por parte de los usuarios durante un período determinado, siempre que se cuente con los recursos externos necesarios para su operación, en particular el suministro eléctrico.

Incidente de red reportable: Evento que provoque interrupción o pérdida de disponibilidad del servicio por encima de los umbrales *expresamente definidos en el presente reglamento*, y que obligue al concesionario a informar a la Autoridad y a los usuarios afectados*, de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.11 (Reporte obligatorio de incidentes a la ASEP).*

Indicador de calidad de servicio: *Herramienta de medición, con límites claros y un método explícito, para evaluar de forma cuantitativa o cualitativa el nivel de cumplimiento o desempeño del servicio de Internet para Uso Público (No. 211).*

Índices o Metas de calidad de servicio: *Objetivos que establezca la ASEP o que se definan en las concesiones para cada servicio clasificado, de* obligatorio cumplimiento por los concesionarios, a fin de asegurar una calidad mínima del servicio de telecomunicaciones.

Infraestructura: Las instalaciones y sistemas básicos constituidos por nodos de red (y los medios para conectarlos, alámbricos (cable o fibra) o inalámbricos, con el propósito de permitir la comunicación entre dos puntos finales (Recomendación UIT-T Y.2281 [01/2011]).

Internet: *Red mundial de acceso público, conformada por un* conjunto de redes de *telecomunicaciones independientes e interconectadas* que utilizan el *protocolo TCP/IP, u otros que lo sustituyan*, lo que les permite funcionar como una única gran red virtual y *que posibilita el intercambio de datos entre dispositivos para el acceso a contenidos, aplicaciones y servicios* (Recomendación UIT-T Y.101 [03/2000]).

Indisponibilidad del Servicio: Es el período durante el cual el usuario final no puede iniciar *o mantener* una sesión de comunicación debido a fallas en la infraestructura *del concesionario*, degradación *crítica* del enlace o falta de respuesta de las funciones del plano de control o de usuario.

No se computarán como indisponibilidad del servicio de internet, el mantenimiento programado; los casos fortuitos y de fuerza mayor; las interrupciones o variaciones del suministro eléctrico, tanto en la red como en las instalaciones del cliente; los daños a la infraestructura causados por terceros; las fallas de los equipos o instalaciones internas de los usuarios, y la suspensión por orden de autoridad competente.

Servicio de Internet: Servicio *de telecomunicaciones prestado por un concesionario del Servicio No. 211,* que permite al usuario final conectarse a la red mundial de Internet, *con independencia del terminal utilizado.*

El servicio comprende la conectividad provista desde el punto de terminación de la red del concesionario hasta la interconexión de dicha red con las demás redes que integran Internet. No comprende los contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos por terceros a través de Internet, ni las redes, instalaciones o equipos internos bajo el control del usuario.

Este servicio no incluye la conexión física o inalámbrica entre el cliente de Internet y el concesionario del servicio, que es el proveedor de acceso a la red mundial de Internet.

Visita infructuosa: Visita técnica programada para la instalación *o reparación* del Servicio de Internet para Uso Público (No. 211) que no pueda concluirse o ejecutarse debido a circunstancias que lo impidan, sean estas atribuibles al cliente, al concesionario o a terceros.

TÍTULO II. CONDICIONES DE OPERACIÓN

CAPÍTULO I. OBLIGACIONES DE LOS CONCESIONARIOS

Artículo 3. Obligaciones y responsabilidades de los concesionarios

3.4. Publicación mensual de los indicadores de calidad

Compartimos el objetivo de fortalecer la transparencia y la información disponible para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre la calidad de los servicios de acceso a Internet. No obstante, consideramos que la obligación propuesta excede lo necesario para alcanzar dicho fin y no

se ajusta a los principios de proporcionalidad, necesidad y eficiencia regulatoria y seguridad jurídica, por las razones siguientes:

1. **Duplicidad con la información ya reportada.** Los indicadores cuya publicación se exige ya son reportados periódicamente a la ASEP en ejercicio de sus facultades de supervisión, fiscalización y control. La Autoridad dispone de mecanismos suficientes para acceder, verificar, analizar y utilizar esa información, y la propuesta no demuestra un beneficio regulatorio que justifique la carga adicional de una publicación individual por cada concesionario.

2. **Riesgo de inducir a error al usuario.** Los indicadores son de naturaleza eminentemente técnica y operativa, y no están diseñados para informar al usuario promedio sobre su experiencia efectiva. Variables como el total de averías reportadas, los incidentes comunicados a la Autoridad, las acreditaciones efectuadas o los tiempos promedio de reparación carecen de significado objetivo sin elementos metodológicos, factores de contexto y criterios de normalización estadística. Publicados de forma aislada, pueden generar percepciones distorsionadas sobre el desempeño de las redes de los concesionarios.

3. **Falta de comparabilidad.** Los operadores presentan diferencias significativas en cobertura geográfica, número de clientes, tecnologías, arquitectura de red y zonas de operación. La comparación de indicadores absolutos o promedios agregados no refleja necesariamente la calidad relativa del servicio ni permite comparaciones técnicamente válidas.

4. **Información sensible.** La divulgación periódica y desagregada de ciertos indicadores puede permitir inferir aspectos de la gestión interna de las redes —patrones de desempeño, niveles de incidentes, costos operativos, estrategias de mantenimiento o características de la base de usuarios— y revelar vulnerabilidades que podrían ser aprovechadas por terceros. Debe ponderarse el equilibrio entre transparencia regulatoria y protección de la información comercialmente sensible.

5. **No distingue los eventos ajenos al concesionario.** La publicación de indicadores que incorporen indiscriminadamente interrupciones eléctricas, cortes ocasionados por terceros, vandalismo, desastres naturales o eventos de fuerza mayor atribuiría a los operadores responsabilidades por situaciones que escapan de su control y responsabilidad.

6. **Facultad abierta para definir formato y contenido.** Facultar a la ASEP para definir, mediante resolución, el formato y contenido de las publicaciones permite modificar elementos sustanciales de la obligación sin que estos queden previamente definidos en el reglamento, lo que genera incertidumbre sobre su alcance futuro.

7. **Duplicidad entre concesionarios y Autoridad.** La propuesta establece simultáneamente la obligación de publicación de los concesionarios y la facultad de la ASEP de divulgar los mismos indicadores. Si el objetivo es promover la transparencia y facilitar la comparación entre prestadores, resulta más eficiente, homogéneo y consistente que la propia Autoridad consolide la información que ya recibe y publique reportes sectoriales elaborados con criterios metodológicos uniformes.

Por las razones expuestas, respetuosamente solicitamos eliminar la obligación de publicación individual prevista en el numeral 3.4 y en todo caso, sustituirla por la publicación, por parte de la ASEP,

de informes sectoriales consolidados, basados en indicadores previamente definidos, metodologías transparentes, criterios objetivos de comparabilidad y mecanismos que distingan entre eventos atribuibles y no atribuibles a los concesionarios.

3.6. Plan de mantenimiento anual

Consideramos que la obligación de presentar ante la ASEP planes de mantenimiento e informes periódicos del mismo, excede lo necesario para alcanzar el objetivo perseguido y no se ajusta a los principios de razonabilidad, proporcionalidad, eficiencia regulatoria y mínima intervención administrativa, por las razones siguientes:

1. **No agrega una obligación sustantiva.** La obligación de operar, administrar y mantener las redes en condiciones adecuadas para la prestación continua y eficiente del servicio ya es inherente a la concesión. La planificación y ejecución del mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo son funciones permanentes de la gestión de cualquier red. Exigir su presentación formal no mejora la calidad del servicio; solo crea una carga administrativa para documentar actividades que ya forman parte de la operación ordinaria.

2. **La regulación de calidad debe enfocarse en resultados.** La supervisión debe centrarse en resultados objetivos, verificables y medibles —disponibilidad, continuidad, velocidad entregada frente a contratada, tiempos de reparación— y no en los procesos internos. Dos operadores pueden emplear estrategias de mantenimiento completamente distintas y cumplir igualmente los mismos estándares de calidad.

3. **Riesgos de confidencialidad y seguridad.** Los planes de mantenimiento contienen información altamente sensible sobre arquitectura de red, nodos críticos, redundancias, estrategias de resiliencia, programación de intervenciones, prioridades de inversión y vulnerabilidades operativas. Su recopilación, almacenamiento o eventual divulgación indebida genera riesgos que exceden cualquier beneficio regulatorio, particularmente tratándose de infraestructura crítica.

4. **Utilidad limitada por la naturaleza dinámica de las redes.** Las redes evolucionan continuamente por el crecimiento del tráfico, la incorporación de tecnologías, la expansión de infraestructura, fallas imprevistas, obras civiles de terceros, eventos climáticos e interrupciones eléctricas. Un plan elaborado al inicio de un período puede sufrir múltiples modificaciones, lo que reduce su valor como herramienta de supervisión.

5. **Dependencia de terceros.** El servicio se apoya en infraestructura de terceros —redes de transporte mayorista en ciertos tramos, enlaces internacionales, suministro eléctrico, redes de interconexión de tráfico local— administrada por entidades sobre las cuales el concesionario no ejerce control. Exigir planes y reportes sobre componentes cuya programación depende de terceros genera obligaciones de difícil o imposible cumplimiento.

6. **Las principales causas de afectación son externas.** Una proporción significativa de las afectaciones no se origina en deficiencias de mantenimiento, sino en factores externos (interrupciones eléctricas, daños por terceros, vandalismo, accidentes, fenómenos naturales). Mientras estos persistan, obligaciones más detalladas de planificación difícilmente se traducirán en mejoras equivalentes en los indicadores.

7. **Redundancia con las facultades de la ASEP.** La Autoridad ya puede requerir información, realizar inspecciones y auditorías, investigar incumplimientos y solicitar documentación técnica cuando existan elementos objetivos que lo justifiquen. Una obligación periódica, generalizada y permanente para todos los concesionarios no responde a una necesidad regulatoria identificada y genera cargas con independencia de que existan o no indicios de incumplimiento.

En consecuencia, la obligación propuesta no supera un análisis de necesidad y proporcionalidad, pues la ASEP dispone de mecanismos menos intrusivos y más eficientes para obtener la información que requiera. Por ello, solicitamos respetuosamente eliminar la obligación de presentación periódica de planes e informes de mantenimiento.

3.8. Contrato de prestación del servicio y factura

Solicitamos a la Autoridad aclarar a qué se refiere con *las características del plan o servicio ofertado*, considerando que ya existe la obligación de indicar las velocidades de carga y descarga del plan contratado.

No nos oponemos a incluir en los términos y condiciones del contrato la obligación de cumplir con las metas de calidad establecidas para el servicio de Internet. Sin embargo, es igualmente oportuno que el contrato indique que dichas metas pueden verse afectadas por factores externos al concesionario que inciden directamente en la calidad del servicio.

En cuanto a las adendas necesarias para adecuar los contratos vigentes suscritos antes de la entrada en vigor de la modificación, si bien se permite modificarlos por cualquier medio electrónico disponible, condicionar dicha modificación a la aceptación expresa del cliente —cuando obedece al cumplimiento de una norma— resultará muy complejo de gestionar. Proponemos que, tratándose de cambios derivados de una disposición regulatoria, baste con la notificación al cliente por medios electrónicos idóneos y la publicación en la página web de cada Concesionario, de los términos y condiciones actualizados en virtud de lo dispuesto en el Reglamento que se adopte.

Considerando lo antes expuesto, proponemos modificar esta condición de la siguiente manera: *Los concesionarios deberán adecuar los términos y condiciones de los Contratos de Prestación del Servicio a lo dispuesto en el presente Reglamento. En el caso de los contratos suscritos con anterioridad a su entrada en vigor, los concesionarios deberán comunicar a los usuarios las actualizaciones realizadas, mediante notificación por medios idóneos, incluidos los electrónicos, y publicar los términos y condiciones actualizados en su página web, sin que sea necesaria la aceptación expresa individual del cliente cuando dichas modificaciones obedezcan exclusivamente al cumplimiento de la presente normativa. Los concesionarios deberán remitir a la ASEP los términos y condiciones actualizados y adecuado para dar cumplimiento al presente Reglamento.*

3.9. Suministro de información

a) Mapas de cobertura. Manifestamos nuestra reserva respecto de la publicación de mapas de cobertura, tanto por los riesgos asociados a la divulgación de información estratégica sobre la red y su despliegue territorial, como por su limitada utilidad práctica para el usuario.

Las infraestructuras de telecomunicaciones constituyen activos esenciales para la economía digital, la prestación de servicios públicos, las comunicaciones de emergencia y la seguridad nacional. En este contexto, la publicación de información georreferenciada sobre el alcance de las redes puede facilitar la identificación de patrones de despliegue, áreas de densificación, infraestructura crítica o sectores

con limitada redundancia, lo que incrementaría la exposición de las redes a vandalismo, sabotaje o ataques dirigidos.

Resulta más apropiado permitir que los concesionarios cumplan el objetivo de información mediante mecanismos de consulta de disponibilidad por dirección, coordenadas o ubicación específica, sin divulgar mapas detallados que, además, quedan rápidamente desactualizados por la evolución continua de la infraestructura.

b) Información comercial. Los sitios web de los concesionarios ya publican la información de los planes vigentes, por ser uno de los medios idóneos por los que los clientes se informan. La obligación adicional de suministrar trimestralmente a la ASEP información detallada sobre planes comerciales, características técnicas, promociones vigentes y demás elementos asociados constituye una duplicidad innecesaria, que genera cargas administrativas sin un beneficio regulatorio que la justifique, en especial si tomamos en consideración que ASEP ha reconocido en múltiples ocasiones que no fija ni aprueba los precios de los servicios de telecomunicaciones y que los temas de publicidad comercial, protección al consumidor y posibles prácticas que afecten la competencia corresponden a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO).

Preocupa, además, que la disposición permita requerir *cualquier otra información que la ASEP considere necesaria*. Esta redacción introduce un nivel significativo de indeterminación, al habilitar la ampliación futura de las obligaciones de reporte sin parámetros objetivos definidos en la norma, en detrimento de la seguridad jurídica y la certeza regulatoria. La información sobre planes, promociones, beneficios temporales y empaquetamientos forma parte de la dinámica competitiva del mercado y es comercialmente sensible; por ello, cualquier recopilación periódica debe estar claramente delimitada, justificada y limitada a lo indispensable para el ejercicio de las funciones de la Autoridad.

En la actualidad, la página web de Tigo presenta de manera detallada los planes vigentes para nuevas contrataciones, extender dicha obligación a la publicación de la totalidad de los planes de servicio ofrecidos, incluyendo ofertas de retención, fidelización, migración o condiciones especiales dirigidas a segmentos específicos, obligaría a divulgar estrategias comerciales y mecanismos de diferenciación propios de un mercado en competencia.

Estas ofertas no constituyen necesariamente una oferta abierta e indiscriminada al público, sino condiciones comerciales aplicables a clientes o circunstancias determinadas. Por ello, su existencia no debería generar una obligación general de publicación, siempre que al cliente al que se le ofrezcan se le informen previamente, de manera clara y completa, sus condiciones, precio y restricciones.

Obligar a cada concesionario a publicar todo su catálogo, incluidos planes de retención y ofertas tácticas, reduce el valor competitivo de innovación de ofertas diferenciadas y segmentación de mercado, sin que ello sea necesario para proteger al usuario.

3.10. Interrupción del servicio

Las interrupciones programadas se procuran realizar en las horas de menor demanda (usualmente nocturnas), para minimizar la afectación a los clientes. Sin embargo, no siempre es posible hacerlo en ese horario. Por ejemplo, en zonas rojas o de alta peligrosidad los trabajos deben realizarse en horario diurno por la seguridad de las cuadrillas; y en las propiedades horizontales, cuyas administraciones

suelen limitar el acceso al horario diurno, el concesionario debe ajustarse a los horarios que se le autoricen. Solicitamos que la disposición contemple expresamente estas excepciones.

En cuanto a la obligación de informar proactivamente al cliente sobre un mantenimiento programado, dichas notificaciones deben dirigirse a los titulares de las cuentas, a través de los medios electrónicos idóneos que determine cada concesionario, indicando el tiempo estimado de duración de la ventana de mantenimiento.

En la propuesta señala que las afectaciones imprevistas también deberán comunicarse a los titulares de las cuentas. No obstante, en estos casos no siempre será posible informar con anticipación a la afectación, o de antemano informar la naturaleza de la afectación ni el tiempo estimado de restablecimiento: determinar la causa raíz requiere que el personal técnico llegue al sitio, y en la mayoría de los casos el tiempo de restablecimiento depende de factores externos que escapan del control del concesionario. Proponemos que la obligación, para el caso de aquellas interrupciones programadas, se limite a informar la existencia de la afectación y a actualizar la información a medida que se disponga de ella.

3.11. Reporte obligatorio de incidentes a la ASEP

El informe debe presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de la afectación. En ese plazo podrá compartirse la información de los clientes con derecho a compensación, conforme a los parámetros que establezca el reglamento que se adopte. Sin embargo, no será posible incluir las *acreditaciones realizadas*, como se solicita, porque los clientes tienen distintos ciclos de facturación. Proponemos, en su lugar, que se reporte el listado de las acreditaciones **por realizar**, indicando el ciclo de facturación en que se aplicará cada una.

3.12. Neutralidad de la red

Recomendamos ajustar la definición propuesta, ya que la neutralidad de la red es un principio y no un servicio. Conforme a este principio, los concesionarios de Internet deben tratar todo el tráfico de manera igualitaria, sin discriminar, bloquear, degradar, priorizar o favorecer determinados contenidos, aplicaciones, servicios, plataformas o usuarios por razones comerciales, económicas, políticas o de otra naturaleza.

Este principio, como se reconoce internacionalmente, es compatible con las medidas de gestión razonable del tráfico que sean transparentes, no discriminatorias y proporcionadas, y está sujeto al uso lícito del servicio. Los concesionarios deben quedar facultados para suspender o terminar el servicio en caso de uso fraudulento, de uso que ponga en riesgo la red o la calidad del servicio prestado a otros clientes, o por mandato de autoridad competente, incluida la desconexión de clientes o usuarios que hagan un uso indebido del servicio que afecte la red de telecomunicaciones y por ende la prestación del servicio de internet.

3.13. Seguridad de la red

Los concesionarios hemos adoptado medidas de mitigación de riesgos de ciberseguridad conforme a las mejores prácticas y estándares internacionales, ya que actualmente no existe en Panamá un marco normativo específico de ciberseguridad para las redes de telecomunicaciones.

Cabe destacar que la obligación de implementar medidas de ciberseguridad *"de conformidad con las disposiciones legales y regulatorias vigentes"* como se expone en la propuesta normativa, no se ajusta a la realidad, pues no existe actualmente un marco que defina su alcance, estándares técnicos,

mecanismos de cumplimiento, criterios de supervisión o parámetros de evaluación. Ello genera incertidumbre jurídica y dificulta determinar objetivamente las obligaciones exigibles.

A su vez, la referencia genérica a futuras disposiciones podría constituir una habilitación abierta para incorporar obligaciones adicionales sin el correspondiente análisis regulatorio y consulta pública, así como la carga económica que ello pudiera representar. Dada la complejidad y especialización de la materia, cualquier regulación de ciberseguridad debería desarrollarse mediante un instrumento normativo específico, que establezca de manera clara, proporcional y objetiva las obligaciones aplicables al sector. Solo a partir de su adopción debería surgir la obligación de cumplirlo; mientras tanto, recomendamos que la disposición haga referencia a la adopción de las mejores prácticas y estándares internacionales.

Capítulo II. Acreditación

Artículo 4. Acreditación

Consideramos que el artículo 4 requiere una revisión integral, toda vez que establece un régimen de acreditaciones automáticas que se aparta de los principios de causalidad, imputabilidad, razonabilidad, proporcionalidad y seguridad jurídica que deben orientar el ejercicio de la potestad regulatoria y la imposición de obligaciones económicas a los concesionarios.

Compartimos el objetivo de garantizar mecanismos eficientes de protección al usuario frente a interrupciones injustificadas. Sin embargo, la redacción propuesta traslada al concesionario las consecuencias económicas de eventos originados fuera de su ámbito de control, configurando en la práctica un régimen de responsabilidad que no distingue entre interrupciones atribuibles al operador y las derivadas de actuaciones de terceros, fallas de infraestructuras esenciales, casos fortuitos o de fuerza mayor. Todo esquema de acreditación debe vincularse a una afectación efectivamente imputable al concesionario y debidamente comprobada, y no a la simple ocurrencia de una interrupción no atribuible al usuario.

a) Ausencia de un criterio de imputabilidad

La disposición establece que la obligación de acreditar surge cuando una interrupción no sea atribuible al usuario, pero omite determinar si dicha interrupción es efectivamente atribuible al concesionario, como mencionábamos anteriormente. Reiteramos que el servicio se presta en un ecosistema altamente interdependiente, en el que concurren múltiples agentes, infraestructuras y factores externos que pueden afectar la continuidad sin actuación u omisión alguna del concesionario.

Bajo la redacción propuesta, el concesionario estaría obligado a acreditar incluso cuando la interrupción obedezca a actos de terceros, interrupción del servicio eléctrico, daños accidentales a la red, cortes de fibra por excavaciones, vandalismo, sabotaje, afectaciones de redes de transporte nacionales o internacionales o actos de autoridad competente. Ello desconoce el principio básico de que toda consecuencia jurídica o económica debe guardar relación directa y proporcional con una conducta o incumplimiento imputable al regulado. En tal sentido, la obligación de acreditar debe limitarse a interrupciones derivadas de causas atribuibles al concesionario, respetando el debido proceso.

b) Asignación desproporcionada de los riesgos del suministro eléctrico

Los elementos activos de las redes —nodos, amplificadores, OLT, estaciones base FWA, equipos de acceso y equipos del núcleo de red— requieren suministro eléctrico permanente. Aunque los operadores implementamos respaldos mediante sistemas UPS, bancos de baterías y plantas de

generación, estos son soluciones de contingencia con autonomía limitada y no eliminan la dependencia estructural de la red eléctrica nacional. Además, como se indicó, el CPE del cliente depende del suministro eléctrico en su propio domicilio.

Obligar al concesionario a acreditar indisponibilidades originadas por afectaciones de la red eléctrica constituye una asignación irrazonable de riesgos, pues lo obliga a asumir las consecuencias de eventos cuya operación, mantenimiento y control corresponden a terceros: en este caso, a otros servicios públicos regulados por la propia Autoridad. Esto resulta aún más evidente si se considera, como se expuso en la sección IV, que la regulación eléctrica tolera interrupciones del suministro cuya frecuencia y duración varían según el área en que se encuentre el usuario, sin obligación de compensar, sumado además que exonera aquellas interrupciones derivadas de eventos fortuitos o de fuerza mayor. No resulta jurídicamente viable trasladar al concesionario de Internet una obligación de compensación que, en todo caso, correspondería a la distribuidora eléctrica.

c) Inconsistencia en el tratamiento de la fuerza mayor y el caso fortuito

La propuesta reconoce que las interrupciones derivadas de fuerza mayor o caso fortuito excluyen la aplicación del factor multiplicador, pero mantiene la obligación de acreditar el prorrateo correspondiente al tiempo de indisponibilidad. Esta postura es jurídicamente contradictoria y desconoce que el Decreto Ejecutivo 73 de 1997, reglamentario de la Ley 31 de 1996, define ambos conceptos en los siguientes términos:

Caso fortuito: *Se considerará como caso fortuito, entre otros, los siguientes eventos: epidemias, terremotos, deslizamientos de tierra o desplazamientos de otros materiales, tormentas, inundaciones, otras condiciones climatológicas adversas o cualquier otro evento o acto, ya sea o no del tipo antes señalado que ocurra dentro del área de concesión de un concesionario, siempre y cuando ocasione de manera directa y principal que éste no pueda cumplir oportunamente con las obligaciones contenidas en su concesión.*

Fuerza mayor: *Se considerarán casos de fuerza mayor, entre otros, los siguientes eventos: guerras, revoluciones, insurrecciones, disturbios civiles, bloqueos, embargos, huelgas, restricciones o limitaciones de materiales o servicios necesarios para la prestación de los servicios objeto de una concesión, así como cierres y cualesquiera otras causas, que sean o no del tipo antes señalado que ocurra dentro del área de concesión de un concesionario, siempre y cuando ocasione de manera directa y principal que éste no pueda cumplir oportunamente con las obligaciones contenidas en su concesión.*

La esencia de ambas figuras radica precisamente en excluir la imputabilidad y, por consiguiente, la responsabilidad respecto de hechos imprevisibles, irresistibles o ajenos a la voluntad del concesionario. Nótese, además, que la definición de fuerza mayor incluye expresamente las "restricciones o limitaciones de materiales o **servicios necesarios para la prestación de los servicios** objeto de una concesión", supuesto en el que encaja directamente la falta de suministro eléctrico. Si el propio Decreto Ejecutivo 73 de 1997, que es una norma de mayor jerarquía que una Resolución Administrativa a través de la cual se adopta un Reglamento, reconoce que estas circunstancias excluyen la responsabilidad del concesionario, resulta inconsistente mantener una obligación de compensación económica derivada de ellas y transgrede las disposiciones de prelación normativa que establece la Ley 38 de 2000.

Por consiguiente, recomendamos excluir expresamente del régimen de acreditaciones las interrupciones ocasionadas por eventos de fuerza mayor, caso fortuito, emergencias nacionales, desastres naturales, actos de autoridad competente, fallas del sistema eléctrico, vandalismo, sabotaje, daños ocasionados por terceros y demás eventos ajenos al control y responsabilidad del concesionario.

d) Factores multiplicadores

La acreditación tiene por finalidad restituir al usuario la porción del servicio que no pudo utilizar durante el período de indisponibilidad. Los factores multiplicadores de 1.25, 1.50 y hasta 2.00 veces el valor de la acreditación exceden claramente esa finalidad compensatoria.

Una vez que el monto acreditado supera el valor proporcional del servicio no prestado, la medida deja de ser compensatoria y adquiere una naturaleza eminentemente punitiva, sin que se haya demostrado previamente la responsabilidad del concesionario. El mecanismo opera como una sanción económica indirecta, incorporada en una disposición de calidad de servicio, sin el debido proceso consagrado en el artículo 32 de la Constitución Política.

Además, el ordenamiento sectorial ya reconoce a la ASEP amplias facultades de fiscalización, investigación y sanción. Incorporar penalidades adicionales mediante acreditaciones genera una superposición de instrumentos susceptible de producir efectos desproporcionados y situaciones de doble afectación económica por un mismo hecho. Por ello, recomendamos eliminar los factores multiplicadores y limitar la acreditación al valor proporcional del servicio efectivamente no prestado por causas imputables al concesionario.

e) Improcedencia de equiparar la degradación a una interrupción

La propuesta considera como interrupción del servicio cualquier situación en que alguno de los indicadores de calidad alcance valores iguales o inferiores al 40 % del servicio contratado. Desde el punto de vista técnico, esta equiparación es improcedente: la velocidad de descarga y de carga, la latencia, su variación y la pérdida de paquetes pueden verse afectadas por múltiples variables ajenas a la red del concesionario, como la red interna del usuario, el desempeño de los equipos terminales, la congestión de servidores remotos, el funcionamiento de plataformas OTT o rutas internacionales fuera del control del operador.

Por ello, la degradación de ciertos parámetros no constituye necesariamente una interrupción efectiva del servicio ni prueba suficiente de una falla atribuible al concesionario, y no debería equipararse automáticamente a una indisponibilidad que genere acreditaciones.

Previo a la declaración de una degradación se deberá contar con la medición realizada a través de una sonda instalada por el concesionario en la premisa del cliente, que será el medio idóneo parar recabar la data, conforme las metas de calidad establecidas en el reglamento, que determinen si en efecto se trata de una posible degradación en la prestación del servicio de internet o si por el contrario la percepción del cliente es producto de una medición mal tomada o de un elemento fuera del control del concesionario.

f) Falta de sustento técnico del umbral del 40 %

La propuesta no contiene justificación técnica, económica ni regulatoria del umbral del cuarenta por ciento (40%) para determinar la existencia de una degradación severa. No se presentan análisis estadísticos, evaluaciones de impacto, referencias comparadas ni estándares internacionales que demuestren que dicho valor es objetivo, razonable y proporcional para el mercado panameño. Las obligaciones regulatorias deben sustentarse en criterios técnicos verificables; en ausencia de fundamentación objetiva, el umbral podría producir resultados arbitrarios e inseguridad jurídica en su aplicación.

g) Indeterminación del período de garantía de cuarenta y ocho (48) horas
El denominado "período de garantía" introduce una presunción según la cual cualquier interrupción posterior atribuible al concesionario y vinculada a la misma causa se considera continuación de la interrupción original. Sin embargo, la disposición no establece criterios objetivos, medibles ni verificables para determinar cuándo dos eventos derivan de una misma causa técnica, lo que dificulta la contabilización de incidencias y abre espacio a interpretaciones subjetivas sobre el tiempo total de indisponibilidad. Recomendamos eliminar esta figura o, subsidiariamente, definir criterios técnicos objetivos que permitan establecer con certeza cuándo una incidencia posterior constituye continuación del evento inicial.

Propuesta: SIEMPRE Y CUANDO UNA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET SEA IMPUTABLE AL CONCESIONARIO, ESTE ESTARÁ EN LA OBLIGACIÓN DE ACREDITAR AL CLIENTE, CUANDO HAYA ACUMULADO 24 HORAS SIN SERVICIO DE INTERNET EN EL MES. ESTA ACREDITACIÓN SE VERÁ REFLEJADA EN EL SIGUIENTE CICLO DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE.

Capítulo III. Indicadores de calidad de servicio

Artículo 5. Indicadores de calidad de servicio

a) Plazo de entrega de los reportes. Sugerimos que los reportes mensuales se entreguen dentro de los primeros diez (10) días **hábiles** del mes siguiente al mes de medición, en lugar de días calendario.

b) Formato de los reportes. Sugerimos que el formato de entrega de los datos de cada medición se establezca en el propio reglamento, a través de la presente consulta. Conocer anticipadamente estos formatos permitirá a los concesionarios dimensionar el alcance operativo, tecnológico y económico de la adecuación de sus procesos de reporte, herramientas de medición y sistemas, y asegurar el cumplimiento de las disposiciones que se adopten.

c) Rotación de sondas. Actualmente utilizamos sondas para medir la meta de velocidad obtenida frente a la contratada, a razón de una por cada 10,000 clientes. La experiencia operativa ha demostrado las dificultades de instalar y rotar sondas, principalmente por la negativa de los clientes a contar con un equipo adicional en su domicilio y a disponer de su tiempo para las visitas de instalación y posterior retiro. Por ello, sugerimos que la reubicación de las sondas se realice cada cuatro (4) meses.

d) Exención de sondas para concesionarios con menos de 5,000 clientes. Por las razones expuestas en nuestros comentarios al artículo 1, no recomendamos eximir a estos concesionarios de la obligación de colocar sondas para medir las metas 1 a 5. La exención crea una asimetría regulatoria entre concesionarios y puede incentivar la fragmentación del mercado para evitar los costos de adquirir y mantener las sondas y su plataforma de medición, así como la logística de instalarlas y retirarlas.

e) Servidor de medición. Las mediciones de las sondas deben realizarse contra un servidor dedicado de cada concesionario y no contra un servidor ubicado en un punto de intercambio de tráfico (IXP). El IXP está destinado únicamente al intercambio del tráfico de Internet que se genera localmente, mientras que una proporción considerable del tráfico de los usuarios se cursa hacia el extranjero a través de enlaces internacionales o se entrega desde las redes de distribución de contenido (CDN) instaladas en la red de cada operador —en nuestro caso, más de seis (6)—. Una medición contra el IXP evaluaría únicamente la conectividad hacia un punto específico y limitada al tráfico nacional, por lo

que no reflejaría la experiencia real del usuario. Debe considerarse, además, que no todos los operadores están conectados a un IXP, pues no existe obligación regulatoria que lo exija.

f) Exclusiones en el cálculo de las metas. En concordancia con lo expuesto y con el ordenamiento jurídico vigente, solicitamos que **en todas las metas de calidad** se excluyan expresamente del cálculo los eventos originados por caso fortuito o fuerza mayor, así como los ocurridos en zonas rojas o de alta peligrosidad, áreas de difícil acceso e infraestructura soterrada. Si bien valoramos que la propuesta disponga que "*para el cálculo de aquellos indicadores que así lo requieran, no serán consideradas las incidencias cuya causa o responsabilidad no sea atribuible al operador del servicio*", esta redacción es imprecisa en dos aspectos: no identifica cuáles indicadores "lo requieren" ni qué incidencias se consideran no atribuibles. Proponemos sustituirla por una regla general aplicable a todos los indicadores, con una enumeración expresa, no taxativa, de los eventos excluidos.

g) Referencia interna. En el último párrafo del artículo 5, la referencia a la herramienta de verificación debe remitir al numeral 3.7 y no al 3.6.

h) Comentarios a indicadores específicos:

5.6. Indicador No. 6 – Disponibilidad del servicio; 5.7. Período de instalación y habilitación de acceso al servicio, y 5.8. Período de reparación

En estos indicadores deben excluirse del cálculo las incidencias ocurridas en áreas de difícil acceso, zonas rojas o de alta peligrosidad e infraestructura soterrada, así como las causadas por caso fortuito o fuerza mayor —entre las más comunes, sin carácter limitativo: la falta de suministro eléctrico, el vandalismo, los accidentes vehiculares, explosiones, incendios y daños causados por animales— y las atribuibles a los clientes, por tratarse de factores ajenos al control de los concesionarios.

En las zonas rojas o de alta peligrosidad, la atención de incidentes se prolonga por la necesidad de coordinar custodia policial para las cuadrillas, la restricción de trabajar en horario diurno y el desplazamiento a zonas distantes. En la infraestructura soterrada, la atención exige solicitar acceso a las distribuidoras eléctricas para ingresar a las cámaras compartidas con ellos, desaguar cámaras anegadas y localizar fallas en ductos que resulta mucho más complejo de lo habitual por la naturaleza propia de estas infraestructuras, todo lo cual escapa del control del concesionario.

Igualmente, la atención de incidencias en propiedades horizontales (PH) es cada vez más compleja, debido a los horarios restringidos que imponen para realizar trabajos. Solicitamos que esta circunstancia también se considere como causal de exclusión en la medición de las metas. Respecto del **período de reparación**, recomendamos además excluir los casos de visita infructuosa no atribuibles al concesionario.

5.11. Indicador No. 11 – Porcentaje de saturación de los elementos de red

Consideramos altamente inconveniente incluir este indicador en las metas de calidad del servicio de Internet, porque: (i) no mide la calidad percibida por el usuario; (ii) evalúa variables internas de gestión operativa y planificación de red; (iii) carece de una metodología estandarizada que garantice la comparabilidad entre operadores; (iv) interfiere injustificadamente en las decisiones de ingeniería e inversión de los concesionarios; (v) duplica controles ya reflejados en los indicadores de desempeño del servicio, y (vi) obliga a revelar información técnica sensible relacionada con infraestructura crítica. Desarrollamos estos argumentos a continuación.

No mide la experiencia del usuario. El indicador mediría parámetros internos de diseño, dimensionamiento y gestión de capacidad, sin constituir un indicador directo de la calidad percibida. La alta utilización de un elemento específico no implica necesariamente una degradación del servicio, pues las redes modernas operan con balanceo dinámico de cargas, redundancia, virtualización de funciones de red, agregación de enlaces e ingeniería de tráfico, que permiten operar elementos a altos niveles de utilización sin afectar la calidad. Lo regulatoriamente relevante es el resultado observable por el usuario —velocidad, latencia, pérdida de paquetes, disponibilidad—, y no los criterios internos de dimensionamiento.

Falta de estandarización técnica. La propuesta carece de una metodología objetiva y homogénea para determinar qué constituye un **elemento crítico de red**. Cada operador posee arquitecturas, tecnologías, topologías, niveles de redundancia y modelos de ingeniería de tráfico distintos, por lo que dos operadores podrían reportar porcentajes de saturación muy diferentes con idéntico desempeño del servicio. Ello vulnera los principios de trato igualitario, objetividad y neutralidad regulatoria, que exigen indicadores uniformes, verificables y técnicamente consistentes.

Interferencia en la autonomía de gestión de la red. La obligación de presentar planes de expansión o mitigación cuando un elemento permanezca por encima de determinados umbrales durante tres meses consecutivos constituye una intervención directa en las decisiones de inversión y planificación. Cuando ampliar capacidad depende de proyecciones de crecimiento, patrones de consumo, eficiencia en el uso de recursos, mecanismos de optimización y ciclos de inversión. Los umbrales de 70 % y 90 % de utilización pueden ser perfectamente compatibles con una operación eficiente, según la tecnología, la redundancia y las políticas de ingeniería de cada operador, por lo que sustituir el criterio técnico del operador por umbrales regulatorios uniformes carece de sustento.

Duplicidad con otros indicadores. La saturación es, en todo caso, una causa potencial de degradación y no un resultado de calidad. Si una congestión impacta el servicio, ello ya quedaría reflejado en los indicadores de velocidad, latencia, pérdida de paquetes y disponibilidad. Incorporar este indicador genera una supervisión redundante sobre los mismos fenómenos, sin aportar información relevante adicional para la protección de los usuarios.

Riesgos de seguridad y confidencialidad. La disposición faculta a la ASEP a requerir registros detallados de utilización de elementos de red, capacidades instaladas, contratos de transporte o tránsito y especificaciones de fabricantes, y a realizar auditorías sobre componentes concretos. Esta información sobre capacidad instalada, niveles de ocupación, arquitectura troncal, enlaces de transporte, puntos de agregación, es altamente sensible desde el punto de vista de la seguridad de las redes de telecomunicaciones y de la competencia. Su entrega sistemática incrementa innecesariamente la exposición de infraestructuras estratégicas del país a riesgos de ciberseguridad, sabotaje o amenazas físicas.

Por lo expuesto, recomendamos eliminar el indicador Porcentaje de saturación de los elementos de red del régimen de metas del Servicio de Internet para Uso Público.

Capítulo IV. Metodología de medición

Artículo 7. Metodología para realizar las mediciones por el concesionario

a) Servidor de pruebas en un IXP. Reiteramos lo expuesto en nuestros comentarios al artículo 5, literal e), sobre la inconveniencia de instalar el servidor de pruebas en un IXP para medir efectivamente la calidad del servicio.

b) Revisión, corrección o reemplazo de sondas. Respecto de la facultad de la Autoridad de requerir la **inmediata** revisión, corrección o reemplazo de las sondas, consideramos necesario que la disposición incorpore criterios técnicos objetivos, metodologías de evaluación y parámetros verificables que permitan identificar con precisión los supuestos de fallas de funcionamiento, inconsistencias en los datos registrados y demás condiciones que puedan afectar la confiabilidad de las mediciones.

Es indispensable, además, clasificar los eventos según su severidad y definir plazos diferenciados y razonables para las acciones correctivas. Ninguna sonda puede reemplazarse de forma inmediata, pues ello requiere, entre otros factores, disponibilidad del equipo y coordinación previa con el cliente en cuyo domicilio se encuentra instalada. Solicitamos que la Autoridad defina previamente los criterios de evaluación, los niveles de materialidad, los mecanismos de comprobación de los hallazgos y los plazos de subsanación, a fin de garantizar la objetividad, la proporcionalidad y la seguridad jurídica del procedimiento, y de evitar incumplimientos automáticos derivados de la realidad operativa.

7.3. Representatividad de las pruebas

El plazo rígido de dos (2) días para rotar las sondas carece de sustento técnico y operativo, pues la rotación involucra actividades logísticas de coordinación con los clientes que no siempre dependen del concesionario. La disposición no incorpora criterios que demuestren que el plazo es razonable y alcanzable para todos los concesionarios, incluso en áreas distantes, y traslada implícitamente la obligación de mantener elevados inventarios permanentes de equipos de reserva y capacidades logísticas específicas, cargas que no han sido justificadas.

Solicitamos eliminar el plazo fijo de dos (2) días y sustituirlo por la obligación de mantener instalada la cantidad de sondas que corresponda según el número de usuarios por provincia, quedando la reubicación sujeta a la capacidad operativa del concesionario.

Artículo 9. Metodología para realizar las mediciones por la ASEP

9.1. Equipos y herramientas

Consideramos que el artículo 9 requiere una revisión integral, ya que confiere a la ASEP amplias facultades para efectuar mediciones mediante metodologías, herramientas, ubicaciones y servidores de prueba que no se encuentran previamente definidos ni estandarizados.

La ausencia de especificaciones técnicas objetivas compromete la comparabilidad y trazabilidad de los resultados y puede conducir a mediciones influenciadas por factores ajenos al concesionario. Preocupan particularmente el uso de equipos terminales de usuarios, el uso de servidores de prueba sin criterios uniformes de ubicación y capacidad, la obligación de facilitar acceso a la infraestructura técnica del operador y el traslado a este de los costos de mecanismos de supervisión definidos por la propia Autoridad.

Toda metodología de medición con efectos regulatorios debe estar previamente documentada, estandarizada, auditada y ser conocida por la industria, de modo que los resultados sean técnicamente representativos, replicables y atribuibles exclusivamente a elementos bajo el control del concesionario. Asimismo, cualquier mecanismo de prueba o acceso a servidores debe preservar la

seguridad de las redes, la confidencialidad de la infraestructura crítica y el principio de proporcionalidad.

Artículo 10. Áreas urbanas, rurales, de difícil acceso y de alta peligrosidad
Recomendamos mantener las definiciones actuales de estas zonas.

En cuanto al listado de zonas rojas o de alta peligrosidad, debe mantenerse la definición vigente, según la cual son aquellas en las que, debido a la violencia o la delincuencia, no es posible asegurar la integridad del personal técnico que realiza labores en ellas.

No nos oponemos a presentar el listado actualizado de estas zonas con base en nuestra huella de red. Sin embargo, nos preocupa que su actualización se condicione a criterios científicos o policiales. Los concesionarios realizamos dicha actualización con base en nuestra realidad operativa diaria, ya que ni la Policía Nacional ni el Ministerio de Seguridad Pública publican un listado de estas zonas, por razones de seguridad pública.

Artículo 13. Acceso a infraestructura, sistemas y protocolos de ciberseguridad durante las auditorías de fiscalización
Consideramos que este artículo debe eliminarse ya que habilita un acceso excesivamente amplio e indeterminado a infraestructuras, sistemas, plataformas tecnológicas, mecanismos de gestión de red y protocolos de seguridad que constituyen activos estratégicos e infraestructura crítica de telecomunicaciones.

La disposición excede lo necesario para el ejercicio de las facultades de fiscalización, se aparta de los principios de proporcionalidad, razonabilidad y mínima intervención, e incrementa innecesariamente los riesgos de ciberseguridad asociados a la exposición de sistemas productivos. La obligación de habilitar mecanismos de monitoreo o acceso remoto permanente es incompatible con las mejores prácticas internacionales de seguridad de la información, genera cargas desproporcionadas y comprometería información confidencial y protegida por acuerdos comerciales con terceros.

Las facultades de fiscalización no deben confundirse con mecanismos de supervisión continua mediante acceso directo a las redes privadas de los operadores. Una supervisión regulatoria moderna se realiza mediante:

- reportes regulatorios periódicos, como los informes mensuales de cumplimiento de metas previstos en el propio reglamento;
- entrega de información específica previamente requerida;
- mediciones independientes efectuadas por el regulador, y
- auditorías puntuales debidamente justificadas.

No resulta razonable trasladar a los operadores la obligación de desarrollar, implementar, mantener y asegurar plataformas tecnológicas para facilitar el acceso remoto permanente de la Autoridad. Cada operador cuenta con sus propias plataformas de gestión, por lo que el acceso remoto tampoco garantiza que la Autoridad pueda interpretar adecuadamente su funcionamiento. Esta obligación implica costos, riesgos de seguridad y cargas que no guardan proporción con el objetivo perseguido.

Resulta especialmente preocupante que se pretenda regular el acceso a sistemas, plataformas y protocolos de ciberseguridad sin que exista un marco normativo sectorial que establezca, entre otros

aspectos, estándares mínimos de ciberseguridad, requisitos de gestión de accesos, segregación de funciones, protocolos de auditoría digital, niveles de privilegios, procedimientos de custodia de evidencia y, sobre todo, la asignación de responsabilidades ante incidentes de seguridad. En ausencia de dicho marco, el acceso a sistemas productivos genera una incertidumbre jurídica significativa sobre quién responde por incidentes, alteraciones operativas o indisponibilidades derivadas de las actividades de fiscalización, que podrían impactar gravemente la operación del concesionario.

En consecuencia, cualquier facultad de verificación debe limitarse a requerimientos específicos de información relacionados con obligaciones regulatorias concretas y debidamente motivados, preservando la autonomía operativa de los concesionarios, la seguridad de las redes y la confidencialidad de la infraestructura crítica.

Artículo 15. Incumplimiento del reglamento
Reconocemos la facultad de la ASEP de fiscalizar y velar por el cumplimiento de la normativa sectorial. No obstante, la disposición debe incorporar criterios de proporcionalidad para determinar las medidas correctivas necesarias para que el concesionario restablezca el cumplimiento, evitando la imposición de medidas desproporcionadas o de cargas regulatorias que se traduzcan en obligaciones onerosas o de imposible cumplimiento.

Artículo 16. Transparencia
Vemos con buenos ojos que se contemple la adopción de mecanismos digitales seguros para remitir periódicamente la información relacionada con los indicadores de calidad establecidos en el reglamento, a través de una plataforma tecnológica segura.

VII. Observación final sobre los incentivos a la inversión

Finalmente, estimamos oportuno advertir que la propuesta, en la forma en que está planteada, puede producir efectos contrarios a los objetivos de conectividad, expansión de cobertura e inclusión digital. La imposición de estándares uniformes de calidad, disponibilidad, tiempos de reparación y mecanismos de acreditación, sin considerar las diferencias geográficas, operativas y económicas entre áreas urbanas, rurales y de difícil acceso, incrementa el riesgo regulatorio asociado a la prestación del servicio en estas últimas.

En la práctica, ello podría desincentivar la expansión de infraestructura y las nuevas inversiones en localidades donde los costos de despliegue, operación y mantenimiento son sustancialmente mayores y donde los factores exógenos tienen una incidencia superior, precisamente las zonas que más necesitan conectividad. Por ello, respetuosamente recomendamos incorporar criterios diferenciados para las áreas rurales y de difícil acceso, así como exclusiones objetivas para los eventos ajenos al control de los concesionarios, de manera que los estándares regulatorios resulten técnicamente alcanzables, jurídicamente proporcionales y coherentes con la promoción de la inversión, la competencia y la extensión de los servicios de internet en el país.

VIII. Resumen de solicitudes

Con base en lo expuesto, solicitamos respetuosamente a la Autoridad:

1. Mantener la meta de disponibilidad vigente.
2. Excluir expresamente del cálculo de todas las metas y del régimen de acreditaciones los eventos de caso fortuito, fuerza mayor, fallas del suministro eléctrico, daños causados por terceros, vandalismo y los ocurridos en zonas rojas, áreas de difícil acceso, infraestructura soterrada y propiedades horizontales con horarios restringidos (secciones II y IV; artículos 4 y 5).

3. Evaluar, en coordinación con el sector eléctrico, el reconocimiento de las instalaciones de telecomunicaciones como infraestructura crítica nacional, con prioridad en la atención de averías y en la reposición del suministro (sección V).
4. Sustituir la exclusión de concesionarios con menos de 5,000 clientes por un esquema de obligaciones esenciales para todos con mecanismos simplificados para los de menor escala (artículos 1 y 5).
5. Eliminar la remisión a definiciones que adopte en el futuro la ASEP y precisar la remisión a las definiciones de la UIT; adoptar las definiciones propuestas (artículo 2).
6. Sustituir la publicación individual de indicadores por informes sectoriales consolidados elaborados por la ASEP (numeral 3.4).
7. Eliminar la obligación de presentar planes e informes periódicos de mantenimiento (numeral 3.6).
8. Sustituir la publicación de mapas de cobertura por consultas de disponibilidad por dirección y eliminar el reporte trimestral de información comercial (numeral 3.9).
9. Vincular las acreditaciones exclusivamente a interrupciones imputables al concesionario, eliminar los factores multiplicadores, no equiparar la degradación a una interrupción, eliminar el umbral del 40 % y eliminar el período de garantía de 48 horas (artículo 4).
10. Eliminar el indicador de porcentaje de saturación de los elementos de red (numeral 5.11).
11. Realizar las mediciones contra servidores dedicados de cada concesionario y no en un IXP; rotar las sondas cada cuatro (4) meses y eliminar el plazo de dos (2) días (artículos 5 y 7).
12. Documentar y estandarizar previamente las metodologías de medición de la ASEP (artículo 9).
13. Eliminar el artículo 13, excluyendo el acceso remoto permanente a los sistemas de los concesionarios.