TELCA TELECOMUNICACIONES, S.A.

Comentarios a la Consulta Pública No. 011-26

Propuesta de revisión y ajuste de las directrices para la prestación del Servicio Internet para Uso Público (No. 211) y adopción de un texto único actualizado

Posición técnico-regulatoria de TELCA sobre calidad de servicio, medición, fiscalización y régimen de transición

Documento	Referencia
Consulta pública	Consulta Pública No. 011-26 / Aviso ANAT-030-26 de 4 de septiembre de 2026
Normativa vigente objeto de revisión	Resolución AN No. 10130-Telco de 5 de julio de 2016 y Resolución AN No. 11370-Telco de 26 de junio de 2017, y sus modificaciones
Servicio	Servicio Internet para Uso Público (No. 211)
Concesionario	TELCA TELECOMUNICACIONES, S.A.
Fecha	5 de octubre de 2026

Comentarios preparados con base en el texto sometido a consulta por ASEP.

Señores
AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (ASEP)
Dirección Nacional de Telecomunicaciones

Asunto: Comentarios de TELCA TELECOMUNICACIONES, S.A. a la Consulta Pública No. 011-26.

TELCA TELECOMUNICACIONES, S.A. (en adelante, "***TELCA***"), en su condición de concesionario de servicios de telecomunicaciones y prestador del Servicio Internet para Uso Público (No. 211), conforme fue requerido por su Autoridad, comparece respetuosamente a formular comentarios a la propuesta de modificación de las directrices aplicables a dicho servicio y a la adopción de un texto único actualizado.

TELCA valora positivamente que la ASEP impulse una revisión integral del marco de calidad. La evolución de las redes de acceso, el crecimiento del tráfico IP, la utilización intensiva de servicios en la nube, videoconferencia, teletrabajo y plataformas audiovisuales hacen razonable que los indicadores regulatorios evolucionen y que la supervisión incorpore métricas que reflejen mejor la experiencia del usuario.

Nuestra posición parte, por tanto, de una coincidencia con el objetivo regulatorio propuesto por su Autoridad. No se propone reducir el estándar final planteado por la Autoridad, sino procurar que su implementación operative en el campo y hacia los usuarios sea técnicamente ordenada, verificable, proporcional y sostenible. La calidad se fortalece cuando las obligaciones pueden ser implementadas con datos confiables, instrumentos correctamente calibrados, procesos auditables y suficiente tiempo para ejecutar las inversiones, integraciones y cambios contractuales que el nuevo régimen requiere.

1. Posición general de TELCA

TELCA acompaña el propósito de modernización y consolidación normativa expresado por la ASEP. La propuesta incorpora indicadores asociados al desempeño de redes IP —como latencia, variación de latencia (jitter) y pérdida de paquetes—, fortalece la trazabilidad de incidentes y acreditaciones, amplía la información disponible para los usuarios y establece mecanismos adicionales de fiscalización.

El punto central de nuestra observación no es el estándar final, sino la velocidad con que se pretende pasar del régimen actual al nuevo esquema propuesto. La propuesta contempla un plazo general de seis meses para adecuar procesos, sistemas, plataformas de medición, herramientas de monitoreo, contratos y procedimientos internos. A criterio de TELCA, el alcance acumulado de los cambios requiere un régimen de transición más amplio y escalonado, pensando en las inversiones requeridas para ello.

De esta forma, y conforme lo señalado en el presente documento que responde a la consulta hecha por la Autoridad, TELCA solicita que la entrada en exigibilidad plena de las nuevas metas, metodologías y obligaciones operativas se produzca de manera progresiva durante un período máximo de veinticuatro (24) meses, alcanzando al cierre de ese período los niveles definitivos propuestos por la ASEP. Durante la transición deben mantenerse los estándares actualmente exigibles como piso regulatorio, incorporando gradualmente los nuevos indicadores, mecanismos de medición y umbrales.

2. Contexto técnico: operación de una red fija FTTH/GPON

Una red FTTH basada en GPON constituye una arquitectura de alta capacidad y elevada estabilidad, pero su desempeño regulatorio no depende de un único elemento. La experiencia del usuario es el resultado de una cadena técnica que incluye la red óptica pasiva de acceso, la OLT, los enlaces de agregación y transporte, el núcleo IP, los servidores de medición, los puntos de intercambio o tránsito, el CPE del cliente y, en determinados casos, elementos fuera del control directo del operador.

- En el segmento GPON, la capacidad se comparte entre los usuarios asociados a un puerto PON; por ello, la ingeniería de dimensionamiento y la gestión de utilización deben considerar simultaneidad, perfiles contratados y evolución del tráfico.
- La latencia, el jitter y la pérdida de paquetes son métricas sensibles a la ubicación del servidor de prueba, al número de saltos, a la congestión y a la metodología de muestreo. Por esta razón, la definición exacta del punto de medición es indispensable para que el indicador sea comparable y reproducible.
- La medición de velocidad desde el hogar puede verse afectada por Wi-Fi, capacidad del dispositivo, cableado interno, procesamiento del CPE y tráfico simultáneo del cliente. Para atribuir resultados al concesionario, la metodología debe aislar razonablemente estos factores.
- La disponibilidad de servicio puede verse impactada por cortes de fibra provocados por terceros, obras civiles, vandalismo, fallas eléctricas externas, eventos climáticos y restricciones de acceso. La codificación causal y la trazabilidad son esenciales para distinguir eventos imputables al operador de hechos externos.
- Duplicar la densidad de sondas, desplegar servidores dedicados, integrar nuevas métricas, automatizar acreditaciones y generar notificaciones individualizadas requiere adquisición de equipos, desarrollo de software, pruebas, ajustes de CRM/facturación y coordinación entre NOC, atención al cliente, comercial, legal y regulación.

En consecuencia, un período transitorio para la implementación de los nuevos indicadores no debe entenderse como una reducción de la protección al usuario. Es un mecanismo para asegurar que los nuevos indicadores sean medidos con consistencia, que los datos sean auditables y que las obligaciones se incorporen sin generar resultados distorsionados por diferencias de metodología o por procesos que todavía no han completado su integración

tecnológica, lo cual facilitaría las pruebas y elementos técnicos por parte del operador, en este caso Telca.

3. Criterios regulatorios que TELCA propone preservar

En virtud del cumplimiento Regulatorio al que Telca está acostumbrado operar, tanto en Panamá como en Costa Rica, es importante tener en cuenta para efectos de regulación, una serie de conceptos que deben ser declarados o positivizados en la norma, entre estos podemos señalar:

- Protección efectiva del usuario: los indicadores deben reflejar calidad real y conducir a correcciones oportunas cuando exista una afectación atribuible al operador.
- Proporcionalidad: la intensidad de la obligación debe guardar relación con el objetivo regulatorio y con la capacidad técnica razonable de implementación.
- Gradualidad: cuando se introducen nuevas métricas, metodologías o sistemas de reporte, resulta conveniente permitir etapas de medición, validación y exigibilidad.
- Neutralidad tecnológica: los indicadores deben considerar las diferencias objetivas entre redes fijas, FWA, NGSO y otros medios de acceso.
- Trazabilidad y reproducibilidad: un mismo evento o prueba debe poder ser reconstruido posteriormente mediante registros técnicos confiables.
- Seguridad jurídica: deben definirse con precisión conceptos como imputabilidad, degradación severa, punto de medición, nodo de red y condiciones de exclusión.
- Seguridad de la información: las facultades de fiscalización deben coexistir con controles de mínimo privilegio, autenticación, bitácoras, confidencialidad y continuidad operacional.

4. Comentarios específicos a la propuesta publicada:

4.1. Artículo 1 – Alcance y tratamiento de clientes con SLA

TELCA considera acertado que la propuesta reconozca la existencia de clientes residenciales, comerciales / empresariales y gubernamentales con Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), así como modelos de negocio que requieren un tratamiento diferenciado para efectos de medición y reporte. Recomendamos, sin embargo, aclarar que la excepción opera exclusivamente respecto de las obligaciones de medición, cálculo y reporte que expresamente se indiquen, sin afectar las obligaciones sustantivas de calidad pactadas con el cliente.

Para el segmento empresarial, esta precisión evita duplicidades entre un SLA contractual — que puede contener parámetros superiores, ventanas específicas de mantenimiento, tiempos de reparación y esquemas de compensación propios— y el esquema masivo diseñado para el mercado residencial.

4.2. Artículos 3.3, 3.4 y 5 – Medición, publicación e indicadores

La incorporación de latencia, jitter y pérdida de paquetes es técnicamente razonable porque complementa la medición de velocidad y permite evaluar estabilidad y calidad de la red IP. No obstante, la entrada inmediata de todos los nuevos parámetros como metas sancionables puede generar resultados no comparables durante los primeros meses de instrumentación.

TELCA propone que los nuevos indicadores operen inicialmente en modalidad de medición y reporte sin consecuencia sancionatoria, de forma que la ASEP y los concesionarios puedan validar metodología, servidores de prueba, periodicidad, dispersión estadística y consistencia de resultados. Una vez estabilizado el modelo, los umbrales pueden adquirir plena exigibilidad.

4.3. Densidad y reubicación de sondas

La propuesta incrementa la representatividad mediante una sonda por cada 5,000 clientes por provincia y permite su reubicación hasta cada tres meses. TELCA comprende el objetivo, pero este ajuste implica adquisición, logística de instalación, soporte, sustitución y mantenimiento de un número mayor de dispositivos, además de integración con servidores y bases de datos.

Sugerimos implementar la nueva densidad progresivamente hasta alcanzar la relación 1:5,000 al finalizar el período de transición. Asimismo, solicitamos que la metodología contemple reglas claras para provincias con bases pequeñas de clientes y criterios de equivalencia estadística cuando la distribución real de clientes haga innecesaria una multiplicación mecánica de sondas.

4.4. Artículo 4 – Acreditaciones por indisponibilidad

TELCA reconoce la importancia de que el usuario reciba una acreditación cuando el servicio no es prestado por causas que no le son atribuibles. La propuesta, sin embargo, modifica simultáneamente varios elementos: reduce el umbral acumulado a 3.6 horas por período de facturación, incorpora factores multiplicadores de hasta 2.0, introduce la degradación severa como supuesto de indisponibilidad y exige sistemas capaces de identificar usuarios afectados y reflejar automáticamente la compensación.

La combinación de estos elementos requiere una integración robusta entre NOC, inventario de red, topología, CRM y facturación. La identificación de clientes afectados por una falla de red no siempre es equivalente a la apertura de un ticket individual; puede requerir correlacionar nodos, puertos PON, áreas de cobertura, ventanas de mantenimiento y causas raíz.

TELCA solicita que el umbral de acreditación evolucione progresivamente hasta las 3.6 horas y que el factor multiplicador tenga aplicación plena únicamente una vez concluida la etapa de adaptación. Asimismo, debe definirse de forma expresa que los factores agravados proceden únicamente respecto de eventos efectivamente imputables al concesionario,

excluyendo daños de terceros, cortes derivados de obras civiles, vandalismo, interrupciones de energía de terceros, fuerza mayor, caso fortuito y otras circunstancias debidamente documentadas fuera del control razonable del operador.

4.5. Concepto de "degradación severa"

La propuesta considera interrupción, para efectos de acreditación, una degradación severa cuando determinados indicadores reflejan valores iguales o inferiores al 40% del servicio contratado y la condición se acredita durante al menos dos días consecutivos. TELCA recomienda precisar la metodología de esta figura.

- Las pruebas deberían realizarse contra el servidor definido por la regulación, bajo condiciones controladas y preferentemente mediante conexión cableada al CPE/ONT, para evitar que la red Wi-Fi doméstica o el dispositivo del usuario sea confundido con una degradación de la red del concesionario.
- Debe establecerse un número mínimo y una distribución temporal de mediciones que permita distinguir una condición persistente de un resultado aislado.
- La degradación debería ser atribuible al segmento de red bajo gestión del concesionario y no a contenidos, aplicaciones OTT, servidores de terceros o congestión fuera de la red administrada.
- La acreditación debe corresponder al período efectivamente demostrado y no presumirse para lapsos respecto de los cuales no exista evidencia técnica.

4.6. Indicadores finales propuestos para redes fijas

Indicador	Meta ASEP propuesta	Comentario TELCA
Velocidad efectiva de descarga	95%	Se apoya la meta final. Solicitar período de validación si cambia la metodología de medición.
Velocidad efectiva de carga	95%	Se apoya la meta final, con metodología técnicamente homogénea.
Latencia	≤ 50 ms	Meta razonable como objetivo final; requiere punto de prueba y trayectoria claramente definidos.
Jitter	≤ 20 ms	Meta razonable como objetivo final; debe definirse ventana, número de muestras y tratamiento de outliers.
Pérdida de paquetes	≤ 0.5%	Meta exigente y útil; debe medirse dentro del dominio controlado o punto de referencia definido.
Disponibilidad	99.5%	Solicitar escalonamiento por el salto respecto

		del régimen vigente y por su vínculo directo con acreditaciones.
Fallas del servicio	0.1	Mantener con codificación causal uniforme.
Instalación/habilitación	95%	Mantener, reconociendo exclusiones objetivas y visitas infructuosas.
Período de reparación	95%	Mantener con adecuada tipificación de causas no imputables.
Reclamos por facturación	0.10%	Mantener con reglas claras de cálculo y resolución.
Saturación de nodos	Informativa	Mantener inicialmente como indicador informativo; definir nodo, ventana y umbral de saturación.

4.7. Saturación de nodos en redes GPON

TELCA valora que el porcentaje de saturación se plantee inicialmente como informativo. En GPON, el concepto de nodo puede referirse a distintos elementos —OLT, puerto PON, uplink de agregación, router de borde u otro elemento— y cada uno presenta capacidades y patrones de utilización distintos. Antes de convertir este indicador en una meta obligatoria, debería definirse con precisión el elemento evaluado, el umbral de ocupación, la ventana de observación y la persistencia mínima de la condición.

4.8. Artículos 3.10 y 3.11 – Comunicación de interrupciones e incidentes reportables

TELCA comparte la conveniencia de informar oportunamente a los usuarios. La propuesta, no obstante, exige avisos por varios canales y comunicación directa a cada cliente afectado, lo que requiere correlación automática entre topología de red, clientes y canales de contacto. Solicitamos que la obligación admita una implementación gradual y que se considere cumplida la "notificación directa" cuando el concesionario utilice razonablemente uno o más canales registrados por el cliente (SMS, correo electrónico, aplicación, mensajería u otros), sin exigir simultáneamente todos los medios disponibles.

En cuanto al reporte a la ASEP cuando la afectación supere el 10% de clientes durante seis horas o más, recomendamos que el cálculo del universo de clientes y el momento de activación del umbral se definan de manera uniforme, evitando diferencias entre clientes provisionados, clientes activos, cuentas suspendidas o servicios sujetos a SLA.

4.9. Artículo 3.8 – Contratos y adecuación de contratos existentes

TELCA coincide con la necesidad de que el contrato identifique el plan, velocidades de carga y descarga y el compromiso de observar las condiciones mínimas de calidad. Para contratos existentes, la implementación masiva de adendas requiere ajustes de sistemas, mecanismos de consentimiento y trazabilidad documental. Proponemos que los nuevos contratos se adecúen dentro de los primeros doce meses y que la migración de la base

contractual existente pueda completarse durante el período total de veinticuatro meses, utilizando medios electrónicos con evidencia de consentimiento.

4.10. Artículo 3.9 – Mapas de cobertura y datos comerciales

TELCA apoya la transparencia en materia de cobertura, planes y precios. Recomendamos que la ASEP establezca un formato único, periodicidad definida y especificaciones técnicas para evitar duplicidad de reportes. En redes FTTH en expansión, la cobertura es dinámica; por ello, los mapas deben interpretarse como información de disponibilidad estimada y quedar sujetos a validación técnica de factibilidad para una dirección específica.

4.11. Artículo 13 – Acceso a infraestructura, sistemas y ciberseguridad

TELCA reconoce plenamente las facultades de fiscalización de la ASEP y la necesidad de que la Autoridad pueda validar información técnica. Al mismo tiempo, el acceso remoto a plataformas de monitoreo, bases de datos y herramientas operativas debe implementarse bajo un modelo de seguridad que reduzca al mínimo el riesgo para la continuidad del servicio y la información de clientes.

Sugerimos a la Autoridad, incorporar expresamente los siguientes controles mínimos:

- Principio de mínimo privilegio y acceso exclusivamente de lectura cuando ello sea suficiente;
- Usuarios nominativos y temporales, autenticación multifactor y expiración automática de credenciales;
- Registro íntegro de sesiones, comandos y consultas realizadas;
- Acceso a entornos segregados o réplicas de consulta cuando sea técnicamente posible;
- Prohibición de cambios de configuración en producción salvo procedimiento previamente coordinado;
- Cifrado de las comunicaciones y protección de secretos, claves y datos personales;
- Notificación y coordinación previa de la ventana de auditoría, salvo situaciones excepcionales debidamente justificadas;
- Deber reforzado de confidencialidad sobre información técnica, estratégica y de seguridad.

4.12. Artículo 16 – Mecanismos automatizados de transparencia y fiscalización

TELCA no se opone a la evolución hacia mecanismos automatizados de reporte. Para que estos sean seguros e interoperables, cualquier obligación futura de consulta en línea o transmisión automatizada debería establecerse mediante especificaciones técnicas públicas, un período de pruebas, ambiente de homologación, mecanismos de autenticación acordados y un plazo de implementación razonable. La automatización debe reducir cargas administrativas y no convertirse en un canal de acceso permanente e irrestricto a sistemas productivos.

5. Propuesta de transición regulatoria de 24 meses

TELCA propone sustituir el plazo uniforme de seis (6) meses por un esquema de transición de hasta veinticuatro (24) meses, de forma tal que se pueda escalar en periodos o ciclos de seis (6). El objetivo es alcanzar íntegramente los niveles finales definidos por la ASEP al cierre del período, sin retroceder respecto de las obligaciones actualmente vigentes.

Etapa	Plazo	Objetivo regulatorio	Aplicación sugerida
Fase 1 – Adecuación y línea base	Meses 0–6	Instrumentar y validar	Mantener exigibilidad del régimen vigente. Implementar sondas adicionales, servidores, registro de latencia/jitter/pérdida, integraciones NOC–CRM–facturación y pruebas de reportes. Nuevos indicadores: medición y reporte informativo.
Fase 2 – Exigibilidad transitoria	Meses 7–12	Primera convergencia	Disponibilidad ≥98.5%; latencia ≤65 ms; jitter ≤30 ms; pérdida ≤1.0%. Densidad de sondas objetivo 1:7,500. Umbral de acreditación: 6 horas. Nuevos contratos adaptados.
Fase 3 – Convergencia avanzada	Meses 13–18	Acercamiento a meta final	Disponibilidad ≥99.0%; latencia ≤60 ms; jitter ≤25 ms; pérdida ≤0.75%. Densidad de sondas aproximada 1:6,000. Umbral de acreditación: 4.5 horas. Reportes y automatizaciones en régimen estable.
Fase 4 – Cumplimiento pleno	Meses 19–24	Completar transición	Progresión hasta alcanzar al mes 24 las metas definitivas ASEP: disponibilidad 99.5%; latencia ≤50 ms; jitter ≤20 ms; pérdida ≤0.5%; densidad 1:5,000; acreditación desde 3.6 horas y régimen final de factores multiplicadores.

La tabla anterior constituye una propuesta regulatoria de TELCA para discusión. Los valores intermedios no pretenden reemplazar el estándar final de la ASEP, sino establecer hitos verificables que permitan medir el avance y corregir desviaciones antes de que las nuevas obligaciones alcancen su máxima exigibilidad.

6. Justificación técnica de la gradualidad

Calibración y comparabilidad de mediciones. Los nuevos indicadores requieren validar servidores, frecuencia de pruebas, comportamiento estadístico y condiciones de medición. Una etapa de línea base reduce falsos positivos y facilita la comparación entre operadores.
Despliegue de sondas. El cambio hacia una sonda por cada 5,000 clientes exige adquisición, instalación en premisas, soporte, inventario, logística de reubicación y conectividad estable de los dispositivos.
Automatización de acreditaciones. La acreditación basada en minutos acumulados y factores multiplicadores exige vincular eventos de red con usuarios, determinar imputabilidad y trasladar el resultado a facturación con evidencia auditable.
Integración de canales de comunicación. La notificación directa de fallas requiere integrar NOC, OSS/BSS, CRM, SMS, correo y otros medios, además de mantener actualizada la información de contacto del cliente.
Gestión de ciberseguridad. Los mecanismos de fiscalización remota y consulta automatizada requieren diseño de perfiles, MFA, registros de auditoría, segregación de accesos y pruebas de continuidad.
Expansión de red. Los operadores que continuamos expandiendo red FTTH debemos ejecutar paralelamente inversiones de cobertura, capacidad, redundancia y calidad. Un calendario previsible facilita asignar capital y evita que inversiones de cumplimiento compitan de forma abrupta con expansión y resiliencia.

7. Propuesta de redacción para el Artículo 17 – Adecuación de los Concesionarios.

En virtud de lo anteriormente indicado, nos permitimos sugerir una propuesta para el artículo 17, de forma tal que se deje expresado el proceso de adecuación.

> *"Artículo 17. Adecuación de los Concesionarios. Los concesionarios dispondrán de un período transitorio máximo de veinticuatro (24) meses, contado a partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, para completar la adecuación de sus procesos, sistemas de información, plataformas de medición, herramientas de monitoreo, contratos y procedimientos internos.*
>
> *Durante los primeros seis (6) meses, los nuevos indicadores y mecanismos incorporados por el presente Reglamento serán objeto de implementación, medición, validación y reporte, manteniéndose como piso de cumplimiento las obligaciones y metas exigibles bajo el régimen vigente a la fecha de entrada en vigor.*
>
> *La ASEP establecerá mediante resolución un cronograma de implementación progresiva para las nuevas metas y obligaciones, con hitos de cumplimiento*

durante los meses doce (12), dieciocho (18) y veinticuatro (24), de manera que al finalizar el mes veinticuatro (24) sean plenamente exigibles los valores y condiciones definitivas establecidos en el presente Reglamento.

Durante el período transitorio, la Autoridad podrá requerir planes de adecuación, reportes de avance y evidencia de las inversiones y acciones implementadas por los concesionarios. La gradualidad prevista en este artículo no eximirá del cumplimiento de las obligaciones de calidad vigentes ni de la atención, reparación y acreditación que correspondan conforme al régimen aplicable en cada etapa.

Cuando la implementación de mecanismos automatizados de intercambio de información, acceso remoto, acreditación o medición requiera especificaciones técnicas adicionales de la ASEP, el plazo correspondiente se computará a partir de la publicación de dichas especificaciones y de la disponibilidad de un ambiente razonable de pruebas u homologación."

8. Solicitudes y/o consideraciones por parte de Telca a la Autoridad.

A modo de resumen ejecutivo, queremos hacer referencia a algunos puntos ya indicados que consolidan nuestra visión y posición de la consulta:

1. Mantener la orientación de modernización del Reglamento y la incorporación de indicadores que reflejen de manera objetiva la experiencia del usuario.
2. Modificar el Artículo 17 para establecer un régimen de transición de hasta veinticuatro (24) meses, con hitos escalonados y cumplimiento pleno al cierre del período.
3. Establecer una etapa inicial de medición y reporte informativo para latencia, jitter, pérdida de paquetes y saturación, antes de su plena exigibilidad.
4. Escalonar la meta de disponibilidad de redes fijas hasta llegar al 99.5% y, de forma concordante, la reducción del umbral de acreditación hasta 3.6 horas.
5. Precisar la metodología de medición de velocidad, latencia, jitter y pérdida de paquetes, incluyendo punto de prueba, condiciones del CPE, tratamiento de Wi-Fi, número de muestras y servidores autorizados.
6. Definir de manera objetiva la imputabilidad al concesionario y las categorías de exclusión por hechos de terceros, fuerza mayor, caso fortuito, energía externa, vandalismo y obras civiles.
7. Implementar progresivamente la densidad de sondas de 1 por cada 5,000 clientes y establecer reglas específicas para provincias con bases reducidas.
8. Precisar los requisitos para acreditar una degradación severa y asegurar que la prueba aísle factores del entorno del usuario o de redes externas al concesionario.

9. Regular el acceso remoto de fiscalización bajo controles de mínimo privilegio, MFA, usuarios nominativos, bitácoras, cifrado, segregación y confidencialidad.
10. Establecer formatos únicos para mapas de cobertura, información comercial, incidentes y reportes automatizados, evitando duplicidad de obligaciones.

TELCA reafirma su disposición de trabajar de manera coordinada con la ASEP en la evolución del marco de calidad del Servicio Internet para Uso Público. Para nuestra empresa, el cumplimiento regulatorio no constituye únicamente una obligación formal; es parte de la forma en que concebimos la operación de una red de telecomunicaciones y la relación de confianza con nuestros clientes y con la Autoridad.

La modernización propuesta representa una oportunidad para elevar la transparencia y la calidad del mercado panameño. Precisamente por la relevancia del cambio, consideramos que su implementación debe descansar en información técnicamente sólida, métricas comparables y un calendario que permita a los operadores realizar las inversiones y adecuaciones necesarias sin comprometer la continuidad, expansión y resiliencia de las redes.

TELCA no solicita apartarse de las metas finales planteadas por la ASEP. Solicita un camino ordenado para alcanzarlas: gradual, verificable y con hitos objetivos durante un máximo de veinticuatro meses. Consideramos que esta fórmula protege al usuario, fortalece la capacidad fiscalizadora de la Autoridad y crea condiciones para que la regulación produzca mejoras sostenibles y medibles en la calidad de los servicios.

Sin otro en particular.

Atentamente,

Roberto Murillo Murillo
Director Legal & Asuntos Corporativos
TELCA TELECOMUNICACIONES, S.A.

ANEXO 1. Matriz consolidada de observaciones

Artículo	Tema	Observación	Propuesta TELCA
Art. 1	SLA / excepciones de medición	Aclarar alcance de excepción para clientes empresariales y evitar doble régimen de medición.	Mantener obligaciones sustantivas; excepción solo de medición/reporte cuando corresponda.
Arts. 3.3–3.4	Medición y publicación	Nuevas métricas requieren homologación y consistencia.	6 meses de medición paralela/informativa antes de sancionabilidad.
Art. 3.7	Herramienta de verificación	Debe medir bajo condiciones controladas.	Definir conexión cableada o condiciones equivalentes y servidor autorizado.
Art. 3.8	Contratos	Adecuación masiva de contratos existentes requiere trazabilidad de consentimiento.	12 meses para nuevos contratos; hasta 24 meses para migración de base existente.
Art. 3.9	Cobertura y datos comerciales	Información útil, pero puede duplicar reportes.	Formato único ASEP y actualización con periodicidad definida.
Arts. 3.10–3.11	Interrupciones	Notificación directa requiere integración NOC/CRM/canales.	Implementación progresiva y reconocimiento de un canal razonable registrado.
Art. 4	Acreditaciones	3.6 h + multiplicadores + degradación severa exige automatización compleja.	Escalonamiento a 24 meses y definición precisa de imputabilidad.
Art. 5	Nuevos indicadores	Latencia, jitter y pérdida son pertinentes.	Metas finales aceptadas con transición y metodología homogénea.
Art. 5 / sondas	1 sonda por 5,000	Aumenta inversión y logística.	Despliegue progresivo y criterios estadísticos para provincias pequeñas.
Art. 5.11	Saturación	Concepto de nodo no es unívoco en GPON.	Mantener informativo y definir elemento, umbral, ventana y persistencia.
Art. 13	Acceso remoto	Riesgo de seguridad y continuidad.	Mínimo privilegio, MFA, cuentas temporales, bitácoras, cifrado y confidencialidad.
Art. 16	Transparencia automatizada	Requiere interoperabilidad y seguridad.	Especificaciones públicas, sandbox/homologación y plazo propio de implementación.
Art. 17	Plazo de adecuación	6 meses es insuficiente para el alcance acumulado.	Transición de hasta 24 meses con hitos 6/12/18/24.

ANEXO 2. Referencias técnicas y regulatorias consideradas

- Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP). Consulta Pública No. 011-26 / Aviso ANAT-030-26 de 4 de septiembre de 2026.
- ASEP. Propuesta de modificación de las directrices para la prestación del Servicio Internet para Uso Público (No. 211) y establecimiento de un texto único.
- Resolución AN No. 10130-Telco de 5 de julio de 2016.
- Resolución AN No. 11370-Telco de 26 de junio de 2017 y sus modificaciones.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T), Recomendación Y.1540: parámetros de desempeño de transferencia y disponibilidad de paquetes IP.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T), Recomendación Y.1541: objetivos de desempeño de red para servicios basados en IP.

Nota: Los valores intermedios incluidos en la propuesta de transición constituyen una recomendación de TELCA para efectos de la consulta pública y no corresponden a umbrales actualmente establecidos por la ASEP.